

OBJECTIF **EXPRESS**²

Le monde professionnel en français

Béatrice TAUZIN

Avec la participation de : Anne-Lyse DUBOIS et Adeline GAUDEL

GUIDE PÉDAGOGIQUE

hachette
FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

Couverture et création de la maquette intérieure : **Véronique Lefebvre**

Mise en pages : **Médiamax**

Édition : **Sarah Billecocq**

Photos : **Shutterstock** : p. 186 © Andrii Siradchuk ; Vésuve © Valipator ; p. 221 © Atstock Productions ;
p. 226 de gauche à droite © Yurii Loud ; © Vector Goddess ; © Vladwel ; © Dmitry Guzhanin.

ISBN : 978-2-01-401577-5

© Hachette Livre 2016

58 rue Jean Bleuzen, CS 70007, 92178 Vanves Cedex

<http://www.hachettefle.fr>

Le code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes des articles L.122-4 et L.122-5, d'une part, que « les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les « analyses et les courtes citations » dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite ». Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français de l'exploitation du droit de copie (20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

SOMMAIRE

Introduction	4
--------------------	---

Exploitation pédagogique des unités du livre de l'élève

Unité 1 Rencontrez vos nouveaux collaborateurs	13
Unité 2 Faites connaître vos produits et services	26
Unité 3 Organisez votre travail	40
Unité 4 Vendez vos produits et services	54
Unité 5 Partez à l'international	68
Unité 6 Participez à des événements professionnels	81
Unité 7 Travaillez en collaboration	94
Unité 8 Gérez les ressources humaines	107
Unité 9 Traitez des litiges	122
Unité 10 Participez à des projets	137
Unité 11 Informez / Informez-vous	151
Unité 12 Rendez compte	166

Bilans 183

Bilan de l'unité 1	184
Bilan de l'unité 2	186
Bilan de l'unité 3	188
Bilan de l'unité 4	190
Bilan de l'unité 5	192
Bilan de l'unité 6	194
Bilan de l'unité 7	196
Bilan de l'unité 8	198
Bilan de l'unité 9	200
Bilan de l'unité 10	202
Bilan de l'unité 11	204
Bilan de l'unité 12	206
Corrigés et transcriptions	210

Exploitation pédagogique des vidéos 221

Fiche vidéo 1 Découvrez la menuiserie Reveau – Unité 1	222
Fiche vidéo 2 Faites connaître vos produits et services – Unité 2	225
Fiche vidéo 3 Le télétravail chez Saint-Gobain en France – Unité 3	228
Fiche vidéo 4 Vendez vos produits et services – Unité 4	231
Fiche vidéo 5 Charles-Antoine Descotis, lauréat du trophée Entrepreneur – Unité 5	234
Fiche vidéo 6 Jérôme Chanson, lauréat du trophée Environnement – Unité 5	237
Fiche vidéo 7 Interview de Stéphane Gœury, responsable des ventes Belgique chez Kymco – Unité 6	239
Fiche vidéo 8 Travaillez en collaboration – Unité 7	243
Fiche vidéo 9 Les clés de l'entretien – Unité 8	246
Fiche vidéo 10 Gérer une réclamation – Unité 9	249
Fiche vidéo 11 À Montauban, l'usine Poult expérimente un nouveau management – Unité 10	253
Fiche vidéo 12 Chronoflex : une entreprise sans chef – Unité 11	257
Fiche vidéo 13 L'alternance, une voie vers la réussite – Unité 12	260
Corrigés et transcriptions	263

INTRODUCTION

Objectif Express 2 Nouvelle édition qui fait suite à **Objectif Express 1 Nouvelle édition** est une méthode de français pragmatique, structurée et claire, destinée à un public d'apprenants en situation professionnelle ou se préparant à la vie active, pour une utilisation en classe, en cours individuel ou en autonomie.

Objectif Express 2 Nouvelle édition est une méthode conçue pour répondre à des **besoins immédiats et urgents** d'apprentissage du français. Elle s'adresse à tous ceux qui, désireux d'acquérir rapidement les compétences langagières utiles, ont ou auront besoin d'utiliser le français dans le cadre de leurs relations sociales et professionnelles. Sa finalité est de rendre l'apprenant capable d'agir et de réagir en français par la réalisation de tâches concrètes et impliquantes, dans des situations de communication variées liées à une activité professionnelle.

Objectif Express 2 Nouvelle édition se base sur les descripteurs de compétences du CECRL, en particulier ceux spécifiques aux domaines professionnel et paraprofessionnel. La méthode s'adresse à des apprenants ayant un niveau A2+ et souhaitant progresser pour acquérir le début du niveau B2.

La méthode ne privilégie pas de fonction, de profession ou de secteur d'activité particuliers. L'accent est mis sur l'acquisition de **savoir-faire transversaux** communs à l'ensemble du monde professionnel. La méthode est axée sur la réalisation de tâches concrètes et variées propres au monde du travail.

Objectif Express 2 Nouvelle édition permet de préparer :

- le « **Diplôme de français professionnel B1** » (DFP B1) de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Île-de-France (CCI Paris Île-de-France) ;
- les « **Diplômes d'études en langue française option professionnelle B1** » (DELFI PRO B1) du Centre international d'études pédagogiques (CIEP) ;
- le test « **Business Language Testing Service** » (BULATS) notamment agréé par l'université de Cambridge, ESOL Examinations (test multilingue permettant d'évaluer les compétences en langue en milieu professionnel).

Objectifs

Objectif Express 2 Nouvelle édition a pour objectif de développer, de manière **économique et efficace**, à la fois des compétences générales (savoir, savoir-faire, savoir-être) et des aptitudes langagières à l'écrit et à l'oral, en réception et en expression afin de permettre à l'apprenant d'être rapidement **opérationnel**.

Objectif Express 2 Nouvelle édition entend ainsi répondre à la principale motivation d'un apprenant : acquérir le plus vite possible des compétences lui permettant d'agir, d'interagir et de réagir en milieu francophone ou avec des interlocuteurs francophones dans des circonstances variées du monde du travail et de la vie sociale.

Objectif Express 2 Nouvelle édition s'appuie sur une **approche méthodologique rigoureuse ancrée dans le concret** pour plus d'efficacité et d'action avec :

- des **rubriques structurées** ;
- des **documents actuels** prenant en compte l'évolution du monde professionnel ;
- quatre **scénarios professionnels** concrets ;
- des « **repères professionnels** » pour agir avec efficacité ;
- des « **repères (inter)culturels** » pour mieux appréhender certains codes de la culture d'entreprise française et développer une prise de conscience interculturelle ;

- un memento des actes de parole complet ;
- un **DVD-ROM** avec treize séquences vidéos authentiques.

Les composants

L'ensemble pédagogique comprend :

➤ Pour l'apprenant :

■ un livre de l'élève avec un DVD-ROM encarté qui contient :

- un tableau des objectifs et des contenus d'enseignement/apprentissage ;
- 12 unités ancrées dans le monde du travail et construites autour d'actions concrètes de la vie professionnelle : Rencontrez vos nouveaux collaborateurs ; Faites connaître vos produits et services ; Organisez votre travail ; Vendez vos produits et services ; Partez à l'international ; Participez à des événements professionnels ; Travaillez en collaboration ; Gérez les ressources humaines ; Traitez des litiges ; Participez à des projets ; Informez/Informez-vous ; Rendez compte ;
- 4 scénarios professionnels après les unités 3, 6, 9 et 12 permettant de mobiliser tous les acquis et les compétences générales personnelles et professionnelles à l'intérieur de projets : journée d'intégration, prospection, déménagement professionnel, projet humanitaire.

Avec, en fin d'ouvrage, des pages annexes :

- un précis de conjugaison ;
- une liste des participes passés les plus fréquents ;
- un memento des actes de parole regroupés par situations de communication.

Un livret jeté avec :

- les transcriptions des séquences d'apprentissage et des « Testez-vous » ;
- les corrigés des « Testez-vous ».

■ un DVD-ROM qui contient :

- l'intégralité des enregistrements audio ;
- 13 vidéos authentiques avec et sans sous-titres sur des thématiques exclusivement professionnelles ;
- une fiche portfolio imprimable par unité ;
- un lexique multilingue interactif sonore avec les mots des niveaux 1 et 2 ;
- des documents types (accusé de commande, bon de livraison, devis, note d'honoraires, note d'hôtel, ticket-facture) ; des documents pour les scénarios professionnels (articles de presse, tableau de budget prévisionnel) ; des documents de référence (tableau des poids et mesures, tableau des sigles et abréviations, lexique de la finance et de la gestion de projet, précis grammatical et précis verbal).

■ un cahier d'activités avec un CD encarté qui est un complément efficace à la méthode pour s'exercer et développer des compétences, en classe ou en autonomie, à travers une grande variété d'activités en compréhension comme en production. Il propose un entraînement diversifié permettant d'atteindre tous les objectifs spécifiés dans le manuel.

Il reprend systématiquement les points de langue étudiés dans le livre de l'élève, en les approfondissant.

Un travail de **phonétique** est proposé dans chaque unité : rythmique de la langue, intonations, enchaînements, liaisons et discrimination des sons. Les tâches sont variées : écoute, reproduction, discrimination. L'audio de ces activités se trouve dans le CD encarté.

Toutes les deux unités, **un entraînement aux épreuves du DELF option professionnelle** est proposé :

- après l'unité 2 : préparation au DELF PRO A2 ;
- après les unités 4, 6, 8 et 10 : préparation au DELF PRO B1 ;
- après l'unité 12 : préparation au DELF PRO B2.

À la fin du cahier, se trouvent :

- les corrigés de toutes les activités y compris celles des préparations au DELF ;
- les transcriptions des activités de phonétique et des activités de compréhension de l'oral des DELF ;
- l'alphabet phonétique.

Dans le CD encarté, on trouve :

- les audios des compréhensions de l'oral des DELF ;
- les activités de phonétique.

Pour l'enseignant :

- **un coffret de trois CD** pour la classe contenant l'intégralité des enregistrements audio (documents supports des unités du livre de l'élève, activités de phonétique et documents sonores des DELF du cahier d'activités, documents des bilans du guide pédagogique) ;
- **un guide** destiné à fournir un accompagnement pédagogique pour la préparation et la conduite des cours autour du manuel **Objectif Express 2 Nouvelle édition**. Il propose des principes généraux d'approche pédagogique avec une démarche d'exploitation structurée pour chacune des douze unités, des bilans photocopiables (avec leurs corrigés et transcriptions) et des fiches vidéos photocopiables (avec leurs corrigés et transcriptions).

Pour chaque séquence d'enseignement/apprentissage, on trouve :

- un tableau récapitulatif avec les objectifs des tâches cibles (tâches de transfert des acquis) et des tâches supports (tâches pour l'acquisition de connaissances et de savoir-faire langagiers) ainsi que les objectifs fonctionnels et les objectifs linguistiques ;
- des stratégies pédagogiques claires et une démarche détaillée pour aborder les tâches étape par étape avec le corrigé de chaque tâche support (« Réalisez la tâche ») ;
- des indications précises pour la conceptualisation progressive de chaque point de langue (« Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques ») avec les corrigés des exercices de grammaire du livre de l'élève (« Entraînez-vous ») ;
- des propositions pour introduire progressivement les activités de phonétique afin de développer la compétence phonologique indispensable pour réussir à communiquer ;
- des suggestions de mini-scénarios très complets pour chaque tâche cible (« Passez à l'action ») avec des propositions de modalités incluant l'utilisation d'Internet ;
- des propositions d'exploitation des « Repères professionnels » et des « Repères (inter-)culturels » avec des informations-ressources pour mieux appréhender les codes de la culture française et du monde du travail en France.

Un dispositif d'évaluation complémentaire aux « Testez-vous » du livre de l'élève et aux DELF pro du cahier d'activités avec 12 bilans photocopiables pour l'évaluation de la compréhension et de l'expression accompagnés des transcriptions et des corrigés.

 Il conviendra, bien sûr, d'adapter ces propositions de travail en fonction des différentes réalités de classe (profils et nombre d'apprenants, rythme et volume horaire du cours,

contraintes institutionnelles, matériel à disposition) et dans le respect de la pluralité des cultures d'apprentissage. L'enseignant s'efforcera d'amener l'apprenant à construire sa propre autonomie linguistique afin de le rendre acteur de son apprentissage.

Pour les **cours particuliers**, il conviendra d'adapter les modalités de travail suggérées pour la réalisation des tâches. Certaines tâches se feront individuellement. Pour les tâches en interaction, l'enseignant prendra la place d'un des interlocuteurs.

La structure d'une unité

Chaque unité est construite autour d'une action centrale. Le choix du titre de chaque unité est transparent et facile à comprendre pour les apprenants.

En page d'ouverture de chaque unité, **un contrat d'apprentissage** indique ce que l'apprenant sera capable de faire en fin d'unité (tâches visées) et fixe les objectifs fonctionnels et linguistiques. Le parcours d'enseignement/apprentissage est ainsi clairement identifié.

Ce **contrat d'apprentissage** a pour but :

- de permettre une appropriation consciente et partagée des objectifs du cours entre enseignants et apprenants ;
- de fédérer les comportements d'enseignement/apprentissage ;
- de renforcer une dynamique interactive entre enseignants et apprenants.

Chaque unité comprend quatre séquences d'enseignement/apprentissage (A / B / C / D), chacune sur une double page. Chaque séquence s'articule autour d'actions de la vie professionnelle avec un parcours limpide et structuré.

➤ Déroulement d'une séquence d'enseignement/apprentissage

Réalisez la tâche

Une **tâche support** mobilisant deux ou plusieurs activités langagières (lire / écouter / parler en interaction ou en continu / écrire) pour s'entraîner à agir et développer ses capacités langagières à comprendre.

À cette étape, l'apprenant utilise ses acquis antérieurs et différentes stratégies qui lui sont propres pour réaliser la tâche demandée. Il s'agit véritablement d'apprendre en faisant. La manipulation d'énoncés en contexte va permettre un premier pas vers l'acquisition.



Retenez

Des encadrés reprenant des énoncés classés issus des documents supports pour acquérir l'essentiel des formulations usuelles de communication et pour servir de base à l'acquisition des outils linguistiques (grammaire et lexique).

À cette étape, l'apprenant observe des énoncés en contexte et se les approprie.



Passez à l'action

Une ou plusieurs **tâches cibles** pour réinvestir et évaluer les compétences acquises.

À cette dernière étape, l'apprenant est amené à agir à nouveau en mobilisant non seulement ses acquis antérieurs mais également ce qu'il vient d'apprendre pour développer des compétences pragmatiques. Il est confronté à des situations proches de celles des tâches supports mais avec un contexte et des données différents.

- Une double page d'**Outils linguistiques**, sous forme de tableaux clairs et synthétiques pour visualiser et conceptualiser les points de langue. Il sera facile à l'apprenant de s'y reporter à tout moment.

Les structures linguistiques sont introduites graduellement dans chaque unité selon une progression solide. La découverte des règles de grammaire pourra être induite à partir d'énoncés en contexte provenant des documents supports. À cette fin, des démarches inductives de conceptualisation sont suggérées dans chaque unité du guide pédagogique.

- **Entraînez-vous** : une page d'exercices de systématisation et de réemploi en contexte pour développer des automatismes linguistiques. Les exercices peuvent être faits en classe ou en autonomie selon les besoins et le temps disponible. Les corrigés se trouvent dans ce guide pédagogique.
- **Testez-vous** : une page d'autoévaluation est présente à la fin de chaque unité. S'y trouvent des tâches évaluatives portant sur des activités de réception. Les corrigés dans le livret jeté du livre de l'élève permettront à l'apprenant de s'auto-corriger et de faire le point sur son apprentissage.

Un mode opératoire est proposé dans ce guide pédagogique aux enseignants qui souhaiteraient faire faire ces activités d'évaluation en classe.

Après les tests et les bilans, les apprenants pourront notifier leurs progrès dans **les portfolios** situés dans le DVD-ROM.

- **Les repères professionnels et (inter)culturels** : Pour rendre possible et réussie une communication interculturelle, un enseignement efficace du français à destination du monde professionnel ne peut se concevoir sans référence à la dimension interculturelle. Parler la langue de son interlocuteur ne suffit pas. Encore faut-il connaître ses us et coutumes et savoir décoder son comportement pour communiquer et éviter tout malentendu ou toute maladresse qui pourrait être préjudiciable. C'est à ce titre que ces pages ont été conçues. Elles sont étroitement liées au parcours d'enseignement/apprentissage. Les questions posées suscitent une réflexion interculturelle pour faire prendre conscience à l'apprenant des distanciations (ou non) de sa propre culture par rapport à la culture française.

Comme le nom de ces pages l'indique, il s'agit de donner des **points de repère** à l'apprenant afin qu'il soit à l'aise dans sa vie socio-professionnelle en le sensibilisant à la dimension culturelle de la communication et du comportement à adopter dans ses relations avec des Français. Cette acculturation permet à l'apprenant de mobiliser des savoir-être dans ses interactions sociales et d'adopter la manière d'être qui convient.

Cette double page porte sur deux types de repères :

- des **repères professionnels** visant des savoirs et savoir-faire professionnels sous forme de fiches d'activités pour mieux appréhender les documents d'entreprise et acquérir des notions sur l'entreprise française. Ces activités ont pour but de faciliter le travail des apprenants avec des francophones (comprendre et rédiger des courriels professionnels, une lettre commerciale, des notes d'information ou de service, des comptes rendus de réunion, des rapports ; comprendre des factures, un bulletin de paie ; connaître la représentation des salariés dans les entreprises françaises ; connaître les formes juridiques des entreprises françaises). Ces activités induisent systématiquement une réflexion interculturelle sur les pratiques culturelles des apprenants.
- des **repères (inter)culturels** visant les savoir-être comportementaux proposent des activités sur l'interculturalité et des informations ressources civilisationnelles sur des aspects

socio-culturels abordés dans l'unité. Ces informations sont présentées sous forme de textes courts illustrés, de tableaux, de documents commentés. Une réflexion interculturelle est systématiquement proposée à l'apprenant pour se comporter de manière adéquate dans ses relations de travail avec des Français.

Dans ce guide, vous trouverez pour chaque rubrique des « Repères professionnels et (inter) culturels » :

- des propositions pour introduire ces pages au fil de l'unité afin de permettre aux apprenants d'acquérir un savoir socio-culturel et de développer des aptitudes et savoir-faire interculturels ainsi qu'une prise de conscience interculturelle pour réussir une communication ;
- une démarche pédagogique d'exploitation des doubles pages ;
- les corrigés des activités ;
- des informations-ressources complémentaires pour aider à répondre aux éventuelles questions des apprenants ;
- des sites Internet pour des informations complémentaires qui peuvent aussi servir d'interface pour des prolongements pédagogiques.

- **Les scénarios professionnels** : l'objectif des quatre projets proposés est d'immerger les apprenants dans un contexte professionnel afin qu'ils mobilisent tous leurs acquis et toutes les compétences (compétences communicatives langagières, compétences générales, compétences pratiques professionnelles).

Ces scénarios sont simples d'accès avec des tâches concrètes, ancrées dans le monde professionnel. Chaque étape est clairement identifiée et les tâches détaillées.

Plusieurs modalités de travail sont possibles selon le nombre d'apprenants et la gestion du temps :

- soit en sous-groupe et chaque sous-groupe suit chaque étape du scénario proposé et s'organise dans la distribution des tâches ;
- soit chaque sous-groupe s'occupe d'une étape et effectue les tâches demandées.

Si vous choisissez cette deuxième modalité de travail :

Scénario professionnel 1 : Journée d'intégration

Demander préalablement aux apprenants de réfléchir en sous-groupes à l'activité de l'entreprise, aux produits/services commercialisés et à son organisation (Étape 1 : consignes 1 et 2). Chaque sous-groupe fait des propositions. Une fois que le groupe-classe se sera mis d'accord sur le choix, distribuer les étapes et les tâches ou demander aux apprenants de s'organiser pour être les plus efficaces possibles comme dans une entreprise.

Scénario professionnel 2 : Prospection

Demander aux apprenants de réfléchir en sous-groupes à un produit. Les sous-groupes peuvent être constitués d'apprenants de même pays d'origine si la classe est multiculturelle. Chaque sous-groupe se met d'accord sur un produit et rédige une fiche produit détaillée (Étape 1 : consignes 1 et 2). Un rapporteur présente le produit avec la fiche détaillée à la classe. Une fois que le groupe classe se sera mis d'accord sur le produit, distribuer les étapes et les tâches ou demander aux apprenants de s'organiser pour être les plus efficaces possibles comme dans une entreprise.

Scénario professionnel 3 : Déménagement professionnel

Demander préalablement aux apprenants de lire l'article sur les déménagements d'entreprise sur le DVD-rom, rubrique « Mes documents », et de noter les idées les plus importantes puis mettre en commun (Étape 1). Puis demander aux apprenants de réfléchir en sous-groupes

à un nouveau lieu d'implantation de l'entreprise. Chaque sous-groupe fait des propositions. Une fois que le groupe-classe se sera mis d'accord sur le choix du lieu, distribuer les étapes et les tâches ou demander aux apprenants de s'organiser pour être les plus efficaces possibles comme dans une entreprise.

Scénario professionnel 4 : Projet humanitaire

Demander préalablement aux apprenants de lire l'article *Sous quel statut partir pour une mission humanitaire* dans le DVD-rom, rubrique « Mes documents », et de lister les différents dispositifs puis mettre en commun (Étape 1 : consigne 1). Puis demander aux apprenants de rechercher en sous-groupes sur Internet des témoignages de personnes ayant fait des missions humanitaires. Chaque sous-groupe fait une synthèse et une liste des organismes cités par les internautes (Étape 1 : consigne 2). Un rapporteur de chaque sous-groupe présente la synthèse (Étape 2 : consigne 1). Une fois que le groupe se sera mis d'accord sur le type de projet, distribuer les étapes et les tâches ou demander aux apprenants de s'organiser pour être les plus efficaces possibles comme dans une entreprise.

Quelques sites utiles :

- Étape 1, consigne 2 : sites de témoignages
 - <http://www.ginkgo-volunteers.org/>
 - <http://www.mission-humanitaire.fr/>
 - <http://www.planete-urgence.org/conge-solidaire/rapports-et-temoignages-de-volontaires.htm>
 - <http://www.franceinfo.fr/emission/francais-du-monde/2015-2016/realiser-une-mission-humanitaire-quand-est-salarie-avec-le-conge-de-solidarite> (interview)
- Étape 2, consigne 2 c : le financement participatif :
 - <http://www.dynamique-mag.com/article/sites-web-crowdfunding-france.5237>
 - <https://www.kisskissbankbank.com/>
- **Les fiches vidéos** : des fiches accompagnant les 13 vidéos du DVD-ROM d'**Objectif Express 2 Nouvelle édition** se trouvent à la fin de ce guide. Elles intègrent des activités de compréhension, d'observation et de repérage permettant à l'apprenant non seulement de mobiliser ses savoirs et savoir-faire mais également d'acquérir du lexique propre aux situations professionnelles rencontrées dans ces extraits vidéos authentiques. L'image apporte un plus à l'apprentissage et aide l'apprenant à développer des stratégies de compréhension. Les corrigés des activités et les transcriptions se trouvent dans ce guide. Cela permet une exploitation en classe ou en autonomie.

La démarche pédagogique

Une démarche actionnelle

Afin d'assurer **un apprentissage rapide, efficace et économique** de la langue, **Objectif Express 2 Nouvelle édition** privilégie une **démarche actionnelle** axée sur la **réalisation de tâches très concrètes dans des actions** que l'apprenant effectue ou sera amené à effectuer dans le cadre de sa vie socio-professionnelle.

Les tâches proposées, ancrées dans la réalité du monde professionnel, placent d'emblée l'apprenant dans des situations de communication qui impliquent des processus réels de la vie socio-professionnelle. Elles lui offrent la possibilité d'agir et d'interagir dans des situations de communication motivantes et significatives pour lui car proches de son vécu et de ses préoccupations immédiates.

Voici des propositions d'exploitation pédagogique. Vous trouverez toutes ces propositions développées en détail pour chaque séquence dans ce guide.

I. Réalisez la tâche : des tâches d'acquisition

1. Entrée dans la séquence

Lors de cette première phase, il s'agit avant tout de focaliser l'attention des apprenants sur le thème et les objectifs langagiers qu'ils vont trouver dans la séquence d'enseignement/apprentissage afin d'en faciliter la compréhension. L'enseignant pourra faire appel aux acquis, voire au vécu et aux connaissances des apprenants.

Si l'enseignant dispose du matériel nécessaire, les documents ou photos de la séquence pouvant servir à l'introduction de la thématique peuvent être projetés. Cette activité doit rester courte et légère afin de permettre aux apprenants d'entrer dans la thématique sans en dévoiler tous les contenus.

Enfin, cette phase d'entrée en matière n'est pas toujours impérative et dépend essentiellement du contenu à traiter. Il faudra donc veiller à éviter de digresser et de s'appesantir à ce stade.

Vous trouverez des propositions détaillées dans ce guide avant les exploitations des séquences d'enseignement/apprentissage.

2. La tâche support

Chaque tâche support (« Réalisez la tâche ») est contextualisée. L'apprenant est ainsi placé d'emblée dans des situations qui impliquent des processus réels de la vie professionnelle. Il sait ce qu'il va devoir faire et pourquoi il doit le faire. La tâche met en action deux ou plusieurs activités langagières (lire / écouter / parler en interaction ou en continu / écrire). Sa bonne réalisation permet une évaluation de la compréhension. Il ne s'agit pas nécessairement pour l'apprenant de tout comprendre mais de repérer les éléments qui lui permettent d'effectuer la tâche.

La démarche est la suivante :

- Identifier le contexte de la tâche.
- Projeter / Montrer le support de tâche.
- Vérifier la bonne compréhension des éléments du support de tâche.
- Faire prendre connaissance des consignes de la tâche.
- Faire procéder à l'écoute ou/et à la lecture du document.
- Faire réaliser la tâche.
- Faire vérifier la bonne réalisation de la tâche.

Les documents ont un double objectif :

- conduire l'apprenant à la compréhension du sens et à l'appropriation des fonctions langagières traitées dans l'unité ;
- l'immerger dans des situations de communication qu'il sera amené à rencontrer dans la vie professionnelle.

II. Le développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

La méthode privilégie une approche inductive de la conceptualisation des règles de grammaire. Elle consiste à faire découvrir la règle à partir de l'observation des points de grammaire utilisés dans les documents supports. L'objectif est d'attirer l'attention des apprenants sur des formes particulières de l'échange liées au sens avec une **centration sur les actes de parole**.

Il s'agira pour l'enseignant de :

- 1) faire repérer les structures linguistiques rencontrées dans les situations de communication ;
- 2) faire observer les formes et réfléchir sur le fonctionnement de la langue ;
- 3) faire formuler autant que possible la règle par les apprenants.

Ces repérages exigent une participation active de la part des apprenants ainsi qu'une imprégnation et une appropriation des structures langagières (actes de parole).

Voici quelques principes utiles concernant cette approche :

- **La tolérance** : des formulations de conceptualisation plus personnelles peuvent être acceptées des apprenants à partir du moment où l'énoncé de la règle est correct.
- **La simplicité** : l'approche théorique doit rester simple et efficace. Il est inutile de surcharger l'apprenant avec des termes ou des explications compliqués.
- **La clarté** : une explication contrastive avec la langue maternelle peut être faite selon les besoins.

Une exploitation des exercices de systématisation grammaticale et de réemploi est proposée dans le déroulement de chaque unité afin de permettre un renforcement des acquis au fur et à mesure de l'apprentissage. Il s'agit de simples suggestions et l'enseignant est bien sûr libre de choisir le moment où ces activités seront proposées.

III. Passez à l'action : des tâches de transfert des acquis

Chaque tâche s'inscrit dans un contexte avec un amont et un aval et se présente comme un mini-scénario. Elle va plus loin que la simple consigne donnée (par exemple : rédiger un courriel) et fait travailler plusieurs compétences. Il ne s'agit pas de produire pour produire ; la production doit être partagée et elle peut l'être de plusieurs façons. En amont, il peut y avoir par exemple une recherche d'informations avant de réaliser la tâche et en aval un partage des informations lorsque la tâche est réalisée. Les tâches proposées débouchent sur un produit communicatif. La réalisation de ces tâches revêt souvent un caractère complexe pour l'apprenant dans la mesure où elle fait intervenir des compétences intermédiaires extralinguistiques pour aboutir à une compétence pragmatique finale. Chacune de ces étapes est détaillée pour chaque séquence dans ce guide.

Toutes les tâches proposées permettent aux apprenants de s'entraîner de façon pratique et stimulante à faire face à des situations qu'ils peuvent rencontrer dans la vie active. Elles visent à développer des savoir-faire et des savoir-être en s'appuyant sur des activités d'échanges le plus souvent interactionnels avec **un réinvestissement et une appropriation des structures langagières** et du vocabulaire et où la composante sociolinguistique revêt toute son importance. Les apprenants sont immergés et impliqués dans des situations réelles d'usage de la langue en milieu professionnel.

IV. Les pages finales

■ Le précis de conjugaison

Il donne la conjugaison de 22 verbes de base vus dans le livre de l'élève aux 11 temps acquis. Ce précis est un outil de mémorisation qui s'inscrit dans l'approche pragmatique d'**Objectif Express 2 Nouvelle édition**.

■ Les participes passés les plus fréquents

Une page récapitule les participes passés les plus fréquents afin que les apprenants puissent les retrouver facilement.

■ Le memento des actes de parole

C'est un véritable guide de la communication. Tous les actes de parole y sont repris et regroupés par situations de communication. Ils sont ainsi mis à la disposition des apprenants qui trouveront des réponses pratiques à leurs besoins de communication lors de contacts avec des francophones.

- Ces outils sont complétés par **un précis grammatical** et **un précis verbal** disponibles dans le DVD-rom.

Rencontrez vos nouveaux collaborateurs

p. 8-9

Entrée dans l'unité

Faire observer la photo des p. 8 et 9 et faire faire des hypothèses sur la situation. Faire réagir les apprenants et introduire quelques mots-clés en posant des questions : « Que font les personnes ? Où se trouvent-elles ? Pourquoi ? Quel est leur métier ? » → *Ils se rencontrent, ils se serrent la main, ils sont sur un chantier, peut-être des bureaux ou des locaux commerciaux, ils portent des casques, l'homme et la femme de gauche sont des clients car ils sont habillés d'une façon formelle, la femme porte un tailleur pantalon et l'homme un costume cravate, l'autre femme, à droite, a une tenue plus décontractée (chemisier et pantalon), elle tient un plan à la main, elle est architecte / cheffe de chantier...*

p. 10-11

A Bienvenue !

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Présenter un nouveau collaborateur / une nouvelle collaboratrice ➤ Rédiger une offre de stage	➤ Sélectionner une offre de stage qui n'est plus d'actualité en repérant des informations données dans un entretien entre un responsable d'entreprise et un stagiaire accueilli dans l'entreprise	➤ Présenter des relations de travail ➤ Décrire une fonction / une mission	Grammaire ➤ L'impératif (rappel) Lexique ➤ Des tâches professionnelles

Tâche support

- Montrer / Projeter les offres de stages, faire identifier et élucider les documents supports.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quelles sont les entreprises qui recrutent ? Quelles informations a-t-on sur ces entreprises ?	Offre 1 : Assurances Pamagrou basées à Paris pour un poste dans le Val de Loire. – Offre 2 : Une entreprise située à Toulouse. – Offre 3 : BFV située à Paris (75).
Que recherchent-elles ?	Offre 1 : Un(e) stagiaire pour leur département des systèmes d'information basé à Olivet (45). – Offre 2 : Un(e) stagiaire pour le développement et l'amélioration de l'activité. – Offre 3 : Un(e) stagiaire assistante(e) webdesigner.
Quel est le profil recherché ?	Offre 1 : Bac + 3 Informatique en cours. – Offre 2 : De formation bac + 5 en informatique, avec compétences en développement web. – Offre 3 : Bac + 3/4 avec une formation dans le domaine du graphisme, de l'art, de l'informatique ou du multimédia, être passionné(e) par les technologies web.
Quelles informations a-t-on sur le stage, la durée, les missions ?	Offre 1 : Durée : 6 mois ; missions : analyser les besoins des utilisateurs et actualiser les contenus du site. – Offre 2 : Métier : informatique ; durée : 4 mois ; secteur : développement web dans le commerce. – Offre 3 : Durée : 6 mois ; missions : conception de maquettes web ; créations graphiques (bandeaux, actualités économiques, données financières, etc.) pour le site ; réalisation des modifications et mise à jour du site web.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 10

 Mes audios 01

- S’assurer de la bonne compréhension du lexique.
- Puis faire lire la consigne et identifier la tâche à réaliser.
- Procéder ensuite à une première écoute intégrale du dialogue et faire réaliser la tâche.
- Procéder à une deuxième écoute (séquencée si nécessaire) pour que les apprenants vérifient leur réponse.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer leur réponse en binômes puis procéder à la mise en commun en grand groupe. Faire justifier avec les énoncés du dialogue.

RÉPONSE ATTENDUE :

Annonce 3

Justifications : Banque – mises à jour et développement du site web – durée : 6 mois

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour présenter des collaborateurs et répondre à des présentations / interpellier / attirer l’attention de quelqu’un / accueillir quelqu’un** → Retenez

- Faire écouter à nouveau le dialogue puis faire relever toutes les expressions de présentation et de réponses aux présentations.
- Faire relever les formes de politesse pour : interpellier / attirer l’attention de quelqu’un / accueillir quelqu’un et répondre à des présentations.
- Mettre en commun les réponses puis demander aux élèves d’enrichir avec d’autres énoncés qu’ils connaissent.
- Lire les encadrés correspondants pour conclure.

■ **Pour indiquer une fonction / une mission ; Des tâches professionnelles** → Retenez

- Faire repérer dans les annonces et dans le dialogue les différentes manières d’indiquer le travail et la mission. On peut faire réécouter la réplique de M. Pignon : « Très bien... Oui ? Ah, Sylvia ».
- Après la mise en commun, faire remarquer les trois constructions possibles puis aborder le vocabulaire des tâches professionnelles. Faire éventuellement enrichir.
- À partir de l’association verbes/noms, faire une révision succincte de la nominalisation vue dans *Objectif Express 1*, unité 8.

■ **L’impératif** → Outil linguistique n° 1 p. 18

Le verbe pouvoir (révision)

- Procéder à une réécoute du début du de l’entretien (« Excusez-moi... asseyez-vous »). Faire relever tous les énoncés où le client invite les personnes à faire quelque chose / donne des ordres : « Vous pouvez le faire entrer », « entrez » ; « asseyez-vous » ; « tu peux repasser tout à l’heure ».
- Revoir la construction de l’impératif et en profiter pour revoir la conjugaison du verbe « pouvoir ». Conceptualiser l’impératif à partir des énoncés en s’aidant du tableau n° 1 p. 18.

→ Pour finir, faire relire les annonces et réécouter la conversation avec la transcription entre votre client et son nouveau stagiaire pour faire travailler la phonie-graphie et l’intonation. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d’aborder l’intonation à cette étape de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d’activités
L’impératif	Entraînez-vous n° 1 p. 20	n° 1 p. 4
L’intonation		n°s 16 et 17 p. 14

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 23 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 145 du cahier.

RETENEZ
p. 11

OUTIL
LINGUISTIQUE
n° 1 p. 18

ENTRAÎNEZ-VOUS

14

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

→ Nous vous invitons à aborder les « **manières d'être** ». Voir l'exploitation p. 24-25 de ce guide.

Tâches cibles

Nouveau / Nouvelle collègue

Tâche 1

- Faire lire la consigne puis faire identifier le contexte et la tâche à effectuer.
- Faire prendre connaissance de l'annonce. Éclaircir éventuellement le vocabulaire. En profiter pour faire trouver les verbes correspondant aux noms « gestion » / « rédaction » / « élaboration ».
- Il est possible de proposer d'autres petites annonces correspondant à d'autres domaines aux apprenants.
- Distribuer la ou les petite(s) annonce(s) et faire réaliser la tâche en sous-groupes de 3 ou 4 apprenants. Un apprenant présente à ses collègues le nouveau collaborateur / la nouvelle collaboratrice en indiquant sa fonction et ses missions. Les collègues répondent à la présentation / accueillent le nouveau collaborateur / la nouvelle collaboratrice. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe. À l'issue de la tâche, demander à la classe des informations sur le nouveau collaborateur / la nouvelle collaboratrice, son nom, sa fonction et ses missions.

Offre de stage

Tâche 2

- Constituer des groupes de trois apprenants pour faire réaliser la tâche. Chaque groupe se met d'accord sur un métier, un secteur d'activité, un service, la durée du stage, les missions. Puis ils rédigent les offres de stage.
- Collecter les offres de stage et les rassembler sur une même page puis les distribuer aux apprenants pour qu'ils puissent connaître l'ensemble des offres.
- **Variante** : Numéroté les offres et les afficher sur un mur de la classe.
- Chaque apprenant consultera les annonces. Il devra choisir l'offre qui lui convient et expliquer / justifier son choix. Il est aussi possible de demander aux apprenants de faire ce travail en autonomie chez eux et d'envoyer à l'enseignant leur annonce pour ensuite faire la mise en page de toutes les annonces.

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **Découvrez la menuiserie Reveau** » et à utiliser la fiche p. 222-224 de ce guide pour son exploitation.

B C'est parfait !

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Faire le bilan simple d'un premier mois de travail	➤ Compléter un compte rendu en repérant et notant des informations données dans un entretien entre un RH et un nouveau responsable qualité environnement à propos de ses premiers mois de travail dans l'entreprise	➤ Faire un bilan / demander des nouvelles ➤ Exprimer sa satisfaction ➤ Parler de ses collègues ➤ Indiquer des tâches en cours ➤ Rapporter des actions passées ➤ Décrire une fonction / une mission	Grammaire ➤ Le présent de l'indicatif (rappel) ➤ Le présent continu et le futur proche (rappel) ➤ Le passé composé (rappel) Lexique ➤ Des tâches professionnelles

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 12



Tâche support

- Montrer / Projeter le compte rendu et faire identifier le document.

Questions de l’enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel est l’objet du compte rendu ? Quelles sont les personnes concernées par le compte rendu ? Quand a eu lieu l’entretien ?	L’entretien avec le QSE. Le salarié, M. Mavropoulos, et la RRH, Mme Berger. Le 21 avril.
Sur quoi portent les informations du compte rendu ? Quel type d’informations souhaite la RRH ?	Sur les tâches réalisées, les tâches en cours, les tâches à faire et les observations du salarié (relation avec les collègues, avis sur le travail, etc.).

- Puis faire lire la consigne et identifier la tâche à réaliser. Élücider les fonctions d’un QSE.

POINT INFO

Fiche métier : Responsable QSE

Son rôle est d’améliorer sans cesse la qualité de la production, les conditions de travail ou encore le respect des normes de sécurité. Le QSE :

- contribue à la définition des politiques de qualité, sécurité, développement durable, achats…,
- met en œuvre et suit la prévention des risques,
- imagine de nouveaux aménagements pour favoriser la sécurité du personnel,
- détermine des objectifs pour améliorer la qualité de la production,
- vérifie les installations existantes,
- informe et sensibilise le personnel aux normes de qualité, d’hygiène et de sécurité, au respect de l’environnement,
- anime des réunions sur les conditions de travail ou l’hygiène,
- cherche à diminuer l’impact de l’entreprise sur l’environnement, met en œuvre une politique de tri des déchets.

- Procéder à une première écoute intégrale de l’entretien. Demander aux apprenants de réaliser la tâche. Puis leur poser les questions suivantes et faire justifier les réponses.

Questions de l’enseignant	Réponses attendues des apprenants
Où se passe l’entretien ?	Dans le bureau de la RRH : « Bonjour, entrez, je vous en prie. »
Ça fait combien de temps que M. Mavropoulos travaille dans l’entreprise ?	Deux mois : « Vous travaillez chez nous depuis deux mois. »

- Procéder à une nouvelle écoute (séquencée si nécessaire) pour que les apprenants complètent / vérifient leurs notes.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer et éventuellement de compléter leurs notes en binômes puis procéder à la mise en commun en grand groupe.
- On peut projeter / reproduire le compte rendu au tableau et demander à un apprenant de venir le compléter sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S’assurer de la bonne compréhension du lexique.

RÉPONSES ATTENDUES :

Tâches réalisées : visiter l’usine de Chambéry (« Vous avez déjà visité l’usine ? Oui, je suis allé deux fois à Chambéry ») ; noter les problèmes de sécurité (« j’ai noté des problèmes de sécurité ») ; préparer un dossier (« j’ai préparé un dossier ») ; rencontrer les chefs de service (« nous avons rencontré ensemble les chefs de service »)

Tâches en cours : (je suis en train de) contrôler les procédures pour le suivi qualité de la production ; (actuellement) vérifier les conditions de travail et les normes de sécurité sur les sites ; (nous sommes en train de) rédiger un compte rendu de réunion

Tâches à faire : (je vais) faire un rapport ; voir le directeur de production pour discuter des problèmes (« je vois le directeur de production mercredi prochain »)

Observations du salarié : Le rythme de travail est soutenu mais M. Mavropoulos est très content ; le travail est intéressant ; ça se passe très bien avec les collègues, ils sont sympathiques et très compétents ; il s’entend bien avec Jean-Michel

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour indiquer les tâches en cours et les tâches à faire** → Retenez

- **Le présent de l'indicatif, le présent continu, le futur proche (rappel)** → Outils linguistiques n°s 2 et 3 p. 18
- À partir des réponses du compte rendu, demander aux apprenants de rappeler comment on indique les tâches en cours. Conceptualiser le présent continu à partir des énoncés et en s'aidant du tableau n° 3 p. 18.
 - Puis, demander aux apprenants de rappeler comment on indique les tâches à faire. Conceptualiser le futur proche à partir des énoncés et en s'aidant du tableau n° 3 p. 18.
 - Faire remarquer l'emploi du présent pour indiquer une action future (« je vois le directeur de production mercredi prochain »).
 - Demander aux apprenants quels sont les problèmes de sécurité rencontrés. Puis se reporter aux réponses du compte rendu (« Observations du salarié »). Lire les encadrés correspondants pour conclure.
 - Demander comment la RRH rappelle depuis combien de temps M. Mavropoulos travaille dans l'entreprise (« Vous travaillez chez nous depuis deux ans »). Ensuite, conceptualiser les emplois du présent à partir des énoncés et en s'aidant du tableau n° 2 p. 18.

■ **Pour rapporter des actions passées** → Retenez

■ **Le passé composé (rappel)** → Outil linguistique n° 4 p. 18

- À partir des réponses du compte rendu, demander aux apprenants de rappeler comment on indique les tâches réalisées. Ensuite, faire lire l'encadré correspondant.
- Puis conceptualiser le passé composé à partir des énoncés et en s'aidant du tableau n° 4 p. 18.

■ **Pour faire un bilan / demander des nouvelles** → Retenez

- Demander aux apprenants de relever les expressions utilisées pour faire un bilan et demander des nouvelles puis faire lire l'encadré correspondant.

■ **Pour exprimer sa satisfaction** → Retenez

- Demander de relever comment la RRH et M. Mavropoulos expriment leur satisfaction. Puis faire lire l'encadré correspondant.

■ **Des tâches professionnelles** → Retenez

- Faire lire l'encadré pour récapituler le vocabulaire vu dans la séquence.
- Faire trouver les noms correspondant aux verbes pour enrichir le lexique (révision succincte de la nominalisation vue dans *Objectif Express 1*, unité 8).

→ Pour finir, faire relire le compte rendu et réécouter l'entretien entre la RRH et le nouveau responsable QSE avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le présent de l'indicatif		n° 4 p. 6-7
Le présent continu et le futur proche	Entraînez-vous n° 2 p. 18	n° 5 p. 7
Le passé composé	Entraînez-vous n° 3 p. 18	n° 7 p. 8

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 23 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 145 du cahier.

Tâches cibles

Premier bilan

Tâche 1

- Faire lire les consignes et constituer des groupes d'apprenants : groupes des salariés et groupes des RRH.
- Chaque groupe de salariés se met d'accord sur un travail / une fonction et liste les tâches possibles. Chaque groupe de RRH liste des questions à poser sur le travail, les collègues, les tâches.

RETENEZ

p. 13

OUTILS
LINGUISTIQUESn°s 2, 3 et 4
p. 18ENTRAÎNEZ-
VOUSPASSEZ À
L'ACTION

p. 13

- Constituer des binômes et faire réaliser la tâche : un RHH et un salarié. Chaque apprenant devra réfléchir à la / aux tâche(s) qu'il a réalisée(s) et à celle(s) qui est / sont en cours. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe.
- À l'issue de la tâche, demander à la classe des informations sur le travail, les tâches, les relations avec les collègues de chaque salarié.

Quelques nouvelles

Tâche 2

- Faire faire la tâche individuellement sur une feuille. Les apprenants peuvent aussi travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution.
 - Chaque apprenant enverra / transmettra son mail à un autre apprenant de la classe. Demander aux apprenants destinataires quelles sont les premières impressions de l'expéditeur du mail sur son travail, ses collègues, son chef...
- Variante :** Il est aussi possible de demander aux apprenants d'envoyer leur mail à l'enseignant pour faire un montage de toutes les productions et les distribuer ensuite aux apprenants. Puis faire réagir les apprenants comme précédemment.

p. 14-15

C Nouveau bureau

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Présenter les locaux de votre entreprise	➤ Compléter un plan de locaux d'entreprise en prenant des notes lors d'un entretien entre un nouveau responsable technique et la responsable RH à propos d'un réagencement de bureau	➤ Indiquer l'emplacement d'un bureau ➤ Évoquer des changements récents ➤ Décrire une situation ou des habitudes anciennes	Grammaire ➤ Les pronoms possessifs ➤ L'imparfait ➤ Le passé récent

Entrée dans la séquence

Montrer la photo de la p.15 et faire faire des hypothèses : « Que fait la personne ? » → *Elle déménage ou emménage / agence son bureau.* « Comment le sait-on ? » → *Il y a des cartons, un ordinateur, un téléphone, une plante.* « Comment est le local ? » → *Clair, spacieux.* « Dans quels cas peut-on être amené(e) à déménager ou réaménager un bureau ? » → *Changer de lieu de travail, effectuer des travaux...*

Tâche support

Tâche 1

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter le plan. Faire identifier les documents supports.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Qu'est-ce que vous observez sur ces plans ? Pourquoi est-ce qu'il y a deux plans ?	Il y a deux étages.
Quels types de pièces on trouve ?	Des bureaux fermés, des salles de réunion, des bureaux ouverts ou open space.
Quelles informations a-t-on sur les étiquettes ?	Le nom et la fonction des personnes, le nom des salles de réunion.
Où se trouve le bureau d'Ida Carbonel ?	En face d'une salle de réunion.

- Puis faire lire la consigne et identifier la tâche à réaliser.
- Faire ensuite écouter le dialogue dans son intégralité. Demander aux apprenants de réaliser la tâche. Poser les questions suivantes et faire justifier les réponses.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Où se trouvent la RH et le responsable technique ?	Ils marchent dans le couloir.
Comment étaient les locaux avant ?	Les bureaux étaient sur un seul étage, il y avait 2 ou 3 personnes par bureau.
Quels étaient les inconvénients ?	C'était bruyant, on entendait tout d'un bureau à l'autre.
Pourquoi a-t-on procédé à un réaménagement du service ?	L'activité s'est beaucoup développée.
Quelle est la réaction du nouveau responsable technique quand il visite les locaux ?	Il exprime sa satisfaction : « C'est superbe » ; « c'est vraiment spacieux » ; « Ah oui, très bien ».

- Procéder à une nouvelle écoute pour que les apprenants complètent / vérifient leurs notes.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de se mettre en binômes pour comparer / compléter leurs notes puis mettre en commun.
- Projeter le plan et demander à un apprenant de venir le compléter sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du dialogue.

RÉPONSES ATTENDUES :

Étage 1 : (*de haut en bas*) 1 – (*à droite*) 7 « il y a aussi une autre en face de mon bureau. C'est la salle Vaugirard » – 8 « Ici, c'est le bureau de mon assistante Ida Carbonel » – 9 « Ensuite, il y a le bureau de la directrice financière » – 6 « celui de son assistante » – 4 « Le vôtre se trouve juste après » – 2 M. Samba « Il est au bout du couloir »

Étage 2 : (*de haut en bas*) 3 « Les bureaux du service commercial sont aussi à cet étage ? Non, les leurs sont au deuxième étage, un espace ouvert pour les commerciaux » – 10 « une salle de réunion, la salle Raspail » – 5 « il y a le bureau de la directrice »

Tâche 2

- Faire lire les consignes et constituer des binômes puis faire réaliser la tâche. Chaque binôme choisit une photo. Faire en sorte que chaque photo soit commentée.
- Puis demander à quelques groupes de faire une présentation des nouveaux locaux devant le grand groupe. Les apprenants pourront poser des questions. Il est aussi possible de proposer d'autres photos.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour indiquer l'emplacement d'un bureau → Retenez

- Faire relever / rappeler comment on indique l'emplacement des bureaux. Se reporter aux énoncés relevés lors de la tâche 1. Faire lire l'encadré correspondant et enrichir.

■ Les pronoms possessifs → Outil linguistique n° 5 p. 19

- Demander aux apprenants comment la RRH a indiqué l'emplacement du bureau du nouveau responsable et celui des commerciaux → « Le vôtre se trouve juste après », « Les bureaux du service commercial sont aussi à cet étage ? Non, les leurs sont au deuxième étage ». Conceptualiser les pronoms possessifs à partir des énoncés et en s'aidant du tableau n° 5 p. 19.

■ Pour décrire une situation ou des habitudes ancienne(s)

L'imparfait → Outil linguistique n° 6 p. 19

- Demander aux apprenants comment la RRH décrit les locaux avant → « Nos bureaux étaient sur un seul étage » ; « nous étions deux ou trois par bureau. » Etc.
- Faire lire l'encadré correspondant et conceptualiser l'imparfait à partir des énoncés et en s'aidant du tableau n° 6 p. 19.

■ Pour évoquer des changements récents → Retenez

Le passé récent → Outil linguistique n° 7 p. 19

- Demander aux apprenants comment la RRH indique les changements récents → « Nous venons de réaménager tout le service », « on vient tout juste d’installer votre ordinateur ».
- Conceptualiser le passé récent à partir des énoncés et en s’aidant du tableau n° 7 p. 19.

→ Pour finir, faire réécouter la conversation entre la RRH et le nouveau responsable technique avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d’aborder les sons /ien/ et /ienne/ à cette étape de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d’activités
Les pronoms possessifs	Entraînez-vous n° 4 p. 20	n°s 8 et 9 p. 9
L’imparfait	Entraînez-vous n° 5 p. 20	n° 10 p. 10-11
Le passé récent	Entraînez-vous n° 6 p. 20	n° 11 p. 11
/ien/ et /ienne/		n° 18 p. 14

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 23 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 145 du cahier.

Tâches cibles

Mon super poste

Tâche 1

- Faire faire la tâche individuellement sur une feuille. Les apprenants peuvent aussi travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l’institution.
- Le mail peut être accompagné de photos.
- Chaque apprenant envoie son mail à un autre apprenant de la classe. Demander à l’apprenant destinataire des détails sur les changements par rapport à l’ancien emploi, sur le poste, les locaux, les collègues, les conditions de travail.
- Après les réponses des uns et des autres, demander aux apprenants qui, d’après eux, a connu les plus grands changements et lesquels.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander aux apprenants d’envoyer leur mail à l’enseignant qui fera un montage de l’ensemble des productions et qui les distribuera ensuite aux apprenants. Puis faire réagir les apprenants. Constituer des sous-groupes de 3 apprenants. Faire lister les changements en les classant : les changements dans le poste, les locaux, les conditions de travail, avec les collègues puis demander quel apprenant a connu les plus grands changements. Il est aussi possible de répartir les tâches, chaque groupe listant les changements d’un seul point : le poste ou les conditions de travail ou bien les collègues. Puis faire réagir comme précédemment.

Inauguration

Tâche 2

- Aménager la salle de classe en plusieurs parties avec des photos correspondant à des locaux (bureaux, salle de réunion, cafétéria, restaurant d’entreprise, salle de détente, hall d’accueil...).
- Faire lire les consignes puis constituer des groupes de trois apprenants, un guide et deux visiteurs.
- Faire réaliser la tâche. L’apprenant « guide » fait visiter les lieux et explique les changements. Les apprenants visiteurs peuvent poser des questions et faire part de leur ressenti, leur approbation. À la fin des visites, demander aux apprenants ce qui a changé dans les locaux visités, ce qu’ils en pensent.
- Si c’est possible, on peut aussi proposer aux apprenants de faire visiter l’institution dans laquelle ils se trouvent par petits groupes, un apprenant servant de guide, les visiteurs réagissant pendant la visite.

ENTRAÎNEZ-VOUS

PASSEZ À L’ACTION
p. 15

D Une intégration réussie

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Échanger des conseils pour une bonne intégration dans l'entreprise ➤ Rédiger une fiche pratique sur des conseils pour bien accueillir une nouvelle collaboratrice / un nouveau collaborateur.	➤ Finaliser une fiche pratique sur des conseils pour bien s'intégrer dans un nouvel emploi et l'illustrer	➤ Donner des conseils / faire des recommandations / indiquer des nécessités ➤ Donner une opinion ➤ Formuler une hypothèse	Grammaire ➤ Les expressions impersonnelles suivies de l'infinitif

Tâche support

- Montrer / Projeter la fiche pratique. Faire identifier les documents supports.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Qu'est-ce que c'est ?	Une fiche pratique en document Word sur Internet. C'est pour la revue n° 832.
Quel est l'objet de cette fiche pratique ?	Ce sont 5 conseils pour bien s'intégrer dans un nouvel emploi.
Qu'est-ce que vous remarquez ?	Il y a des images. Il manque des titres aux paragraphes.

- Puis faire lire la consigne et identifier la tâche à réaliser.
- Constituer des groupes de trois apprenants et faire réaliser la tâche. Il est aussi possible d'attribuer un paragraphe par groupe.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Mettre les propositions de titres en commun et faire justifier le choix du titre et des images par des énoncés relevés dans la fiche pratique. Inciter les apprenants à donner leur avis sur le choix des titres et des images. Enfin, faire valider le choix du titre et des images par le grand groupe.

RÉPONSES ATTENDUES : PROPOSITIONS

1. Faites connaissance avec vos collègues
2. Apprenez à connaître votre environnement de travail / Informez-vous / Prenez des informations / Écoutez, observez et posez des questions
3. Communiquez avec les autres / Optimisez/Favorisez les rencontres et les moments de convivialité
4. Respectez les usages/les règles de l'entreprise/la culture d'entreprise / Familiarisez-vous avec la culture d'entreprise
5. Faites le point

RÉPONSES POSSIBLES POUR LES IMAGES : A, C, D, E

2 → c ; 3 → d ou e → 4 : a ou d

Le b ne convient pas vraiment mais des apprenants peuvent défendre leur position et le proposer par exemple en s'appuyant sur le paragraphe 5.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour donner des conseils/faire des recommandations et indiquer des nécessités / Pour donner une opinion** → Retenez

Les expressions impersonnelles suivies de l'infinitif → Outil linguistique n° 8 p. 19

- Constituer deux groupes. Le groupe 1 relève dans la fiche de la page 16 tous les énoncés pour donner des conseils / faire des recommandations et indiquer des nécessités. Le groupe 2 relève toutes les formules utilisées pour donner son opinion.

- Puis faire lire les encadrés correspondants.
- À partir du corpus, faire observer comment on exprime l’obligation ou une opinion puis conceptualiser (→ expression impersonnelle + indicatif) en s’aidant du tableau n° 8 p. 19.

■ **Formuler une hypothèse** → Retenez

- Faire relever les énoncés dans la fiche de la page 16 pour formuler une hypothèse probable dans le présent / une possibilité. Conceptualiser l’expression de l’hypothèse.

Si on vous propose d’ aller au restaurant, Si vous devez communiquer des informations,	vous pouvez accepter l’invitation. faites attention.
Condition Si + présent	Conséquence Présent Impératif

→ Pour finir, faire relire la fiche pratique. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d’activités
Les expressions impersonnelles		n° 13 p. 12

→ Pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 145 du cahier.

Développement des compétences professionnelles

Nous vous invitons à aborder « **Comment les français vivent-ils au bureau ?** ». Voir l’exploitation p. 24 de ce guide.

Tâches cibles

Conseils d’ami

Tâche 1

- Constituer des binômes et faire lire les consignes.
- Laisser aux apprenants le temps de lister des conseils puis faire réaliser la tâche. Il est possible de demander à deux volontaires (qui n’ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe.
- Ensuite, faire une mise en commun des conseils donnés.
- Lister les conseils par pays si les apprenants sont de pays différents. Demander à la classe quels sont les conseils identiques, ce qui est différent par rapport à leur pays d’origine, ce qui les étonne, etc. Inciter les apprenants à interagir.

Excellents conseils !

Tâche 2

- Constituer des groupes de trois apprenants pour faire réaliser la tâche. Les inciter à illustrer leur fiche avec des images.
- Collecter les fiches pratiques et les afficher sur un mur de la classe. Faire lire les fiches pratiques et demander aux apprenants de réagir. Leur demander quels sont les conseils les plus fréquents. Les lister pour réaliser une fiche pratique complète.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander aux apprenants de faire ce travail en autonomie chez eux et d’envoyer leur fiche à l’enseignant afin de faire la mise en page de toutes les fiches.

PROPOSITION DE FICHE PRATIQUE : COMMENT BIEN ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR ?

Préparez l’arrivée : C’est normal de bien préparer le poste de travail le jour de l’arrivée du nouveau collaborateur/de la nouvelle collaboratrice. Vous devez vous assurer qu’il dispose de tout l’équipement et de toutes les fournitures nécessaires. N’oubliez pas de préparer tous les documents nécessaires.

Annoncez son arrivée : Il est important d’informer tous les collaborateurs de l’arrivée du nouveau collaborateur/de la nouvelle collaboratrice, de sa fonction et de ses missions.

Organisez son accueil : Il est nécessaire de prendre du temps pour accueillir le nouveau collaborateur/la nouvelle collaboratrice. Offrez-lui un café ou invitez-le à déjeuner. N’oubliez pas de l’accompagner vers son lieu de travail. Il est nécessaire d’organiser une visite des locaux et de lui expliquer le fonctionnement de l’entreprise.

.../...

REPÈRES
PROFES-
SIONNELS
p. 22

PASSEZ
À L’ACTION
p. 17

.../...

Présentez le nouveau venu/la nouvelle venue : Il est indispensable de présenter le nouveau collaborateur/la nouvelle collaboratrice aux autres collègues.

Prévoyez un livret d'accueil : C'est bien de prévoir un livret d'accueil avec toutes les règles de fonctionnement de l'entreprise, les différents lieux de convivialité, les repas, les réunions, les moyens de transport, les outils utilisés, ce qu'il faut faire, ne pas faire, les règles de sécurité, les principales procédures internes...

Planifiez un entretien : Il est indispensable d'organiser des rencontres régulières avec le responsable hiérarchique. C'est toujours intéressant de connaître l'intérêt du nouveau collaborateur/de la nouvelle collaboratrice pour l'entreprise, les difficultés rencontrées, ses remarques, ses suggestions.

p. 20

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Bonnes résolutions

- a) 1. Reprends / Reprenez – 2. Sois / Soyez organisé(e)(s)(es) – 3. Intéresse-toi / Intéressez-vous – 3. Bois / Buvez – 4. Fais / Faites

2. Tous débordés !

1. sont en train de faire – 2. va partir – 3. va faire – 4. sommes en train de terminer – 5. est en train de classer

3. Accident de travail

- s'est passé – est arrivé – s'est garé – avons commencé – ai glissé – suis tombé(e) – ai reçu – ont appelé – est venu – ai eu

4. Que des solutions !

1. le mien – 2. les vôtres – 3. les siennes – 4. la leur – 5. la nôtre

5. Les temps ont changé

2. je ne pouvais pas organiser de visioconférences – 3. mes collègues et moi ne disposions pas de smartphones – 4. mon assistante tapait mes courriers – 5. en réunion, nous ne prenions pas de notes sur nos tablettes

6. Bonnes nouvelles

- a) 1. Le service commercial vient de recruter deux nouveaux collaborateurs. – 2. Je viens de commander une nouvelle imprimante. – 3. La direction vient de signer un nouveau contrat. – 4. Nous venons d'ouvrir un magasin à Besançon. – 5. On vient de finaliser notre projet. – 6. Vous venez d'obtenir une augmentation.

p. 21

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 1 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Au service des ressources humaines

- Faire prendre connaissance des consignes et des documents. Demander de quels types de documents il s'agit.
- Puis faire compléter le tableau individuellement.

2. Dans une entreprise

- Faire prendre connaissance des items et s'assurer de la bonne compréhension des consignes.
- Faire une première écoute intégrale des micro-monologues puis une réécoute séquentielle pour que les apprenants aient le temps de répondre / puissent vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

– Première possibilité : correction en groupe.

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.

- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier puis les faire valider par le groupe. Une correction après chaque micro-monologue est possible pour l'activité de compréhension orale. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– *Deuxième possibilité :*

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 1 du livret jeté du livre de l'élève. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du Testez-vous corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir **le portfolio de l'unité 1**.

Repères professionnels

Comment les Français **vivent-ils** au bureau ?

➤ L'objectif est de faire prendre connaissance des spécificités françaises relatives aux habitudes de bureau afin de familiariser les apprenants avec des aspects pratiques de la vie d'entreprise et faciliter une intégration.

1. Faire répondre à l'enquête. Noter les réponses des apprenants au tableau au fur et à mesure en les regroupant par pays d'origine pour faire « une étude statistique » des habitudes au bureau. Cette mise en commun en grand groupe permet une première approche interculturelle (si les pays d'origine sont différents). Faire interagir les apprenants aux questions posées en comparant les réponses, demander ce qui est semblable, différent.

2. Puis faire prendre connaissance du sondage et faire comparer avec les réponses des apprenants. Faire réagir les apprenants en comparant les réponses, demander ce qui est semblable, différent.

POINT INFO

Selon cette étude Sofres, **la vie de bureau** est ponctuée de rituels. Et le mieux établi d'entre eux est sans conteste le premier de la journée, l'incontournable salut matinal. 94 % des répondants affirment dire bonjour à tout le monde le matin. Un signe de politesse, bien entendu, mais aussi une manière de signaler sa présence et d'entrer dans le collectif de travail. 73 % partagent un café avec leurs collègues et 58 % évoquent leur soirée de la veille. Une immense majorité des répondants dit bonsoir en quittant le travail. Cela dit, ces 79 % de salariés sont moins nombreux que ceux qui disent bonjour le matin, probablement en raison d'horaires de départ échelonnés. Pendant leur pause déjeuner, les habitudes des salariés ne sont pas monolithiques. 38 % déclarent manger avec toute leur équipe et à peu près autant avec des collègues extérieurs au service, une pratique plus répandue dans les grandes entreprises. Autre pratique courante : ranger son bureau avant de quitter les lieux.

Les habitudes au bureau varient d'un pays à l'autre et ces spécificités ont un impact sur la manière d'organiser l'espace de travail. Les Français n'apprécient guère le changement. La plupart des salariés passent leur journée au bureau et ils ont besoin d'avoir leur propre espace et de le personnaliser.

Alors qu'une part croissante du travail de bureau se déroule sur ordinateur, l'attachement au papier reste très puissant. Parmi les fournitures indispensables, le stylo arrive en tête, avec 83 % de salariés qui ne peuvent s'en passer. C'est plus du double du nombre de salariés accros aux post-it ou au cahier. Cela dit, la technologie n'est pas rejetée, loin de là. Les écouteurs, par exemple, qui permettent de s'isoler du bruit, s'imposent peu à peu dans les open space, un phénomène générationnel avant tout.

Repères (inter)culturels

Manières d'être

➤ L'objectif est de faire prendre connaissance des codes sociaux des salutations et du vouvoiement pour réussir pleinement une première prise de contact. L'apprenant saura alors quelle attitude adopter face à un Français en fonction du pays où il le rencontre. Qui s'adaptera à qui ?

Demander aux apprenants comment ils saluent et qui ils saluent au bureau ou dans un lieu public, comment ils se présentent. Faire lire l'article et demander aux apprenants s'ils trouvent ces habitudes normales ? différentes ? surprenantes ?

Études de cas

1. Constituer des binômes et faire réaliser la tâche. Procéder à la correction en grand groupe. Faire justifier les réponses et les faire valider.

RÉPONSES ATTENDUES :

1. Oui, car c'est votre supérieure. – 2. Non, car la bise est réservée à des relations amicales. On ne fait pas la bise à son responsable hiérarchique. – 3. Non, pas lors d'un premier contact. C'est possible plus tard lorsque des relations amicales se sont installées. – 4. Oui. – 5. Non, mais on peut l'appeler par son prénom. – 6. Oui. – 7. Oui, on dit bonjour aux personnes qu'on rencontre dans le cadre de l'entreprise. – 8. Oui, c'est à vous de vous présenter, homme ou femme.

2. Mettre les apprenants en petits groupes puis mettre les réponses en commun et les faire réagir en grand groupe au cas pratique.

Cas pratique

Le cas proposé est un cas réel et vécu. Il est intéressant car il illustre la représentation stéréotypée que l'on peut avoir de l'autre culture. Cette vendeuse a l'image des Français qui se font fréquemment la bise et, contente de la vente qu'elle venait de conclure, elle a voulu faire plaisir aux clients et a proposé de les embrasser. Cette maladresse est due à l'image stéréotypée qu'elle a des Français. Certes, les Français et surtout les Françaises ou les jeunes se font la bise plus facilement, mais dans leurs relations amicales. Elle aurait dû se contenter d'un merci ou éventuellement d'une poignée de main en accompagnant ses clients.

POINT INFO**Les salutations**

Contrairement à certaines cultures, où l'on se ne salue que si l'on se connaît ou si l'on est présenté, il y a des lieux et des situations en France où il est poli de dire « bonjour » ou « au revoir ». Selon une enquête sur la politesse au bureau, les Britanniques et les Américains arrivent en tête des personnes les plus sensibles au manque de politesse sur le lieu de travail, devant les Japonais, pourtant considérés comme plus stricts en matière de code de conduite au travail. Parmi les signes d'impolitesse reconnus internationalement comme les plus insupportables, on trouve le fait de ne dire ni bonjour ni au revoir, ne pas servir à boire aux visiteurs et répondre à ses appels sur son portable en plein rendez-vous. En revanche, le juron n'est pas considéré comme un problème grave dans les pays anglo-saxons, contrairement au Japon et au Moyen-Orient.

En France, on ne cite pas le titre de la personne « docteur », « professeur » contrairement à d'autres cultures sauf lorsqu'on s'adresse à un médecin « Bonjour, docteur » ou à un avocat ou bien à un notaire « Bonjour, maître ».

POINT INFO**Tu ou vous ?**

L'utilisation du « tu » dans les entreprises françaises se répand, influencée par le modèle anglo-saxon de management horizontal qui considère que tout le monde doit être mis sur un pied d'égalité. Les diplômés d'une même grande école, par exemple, se lancent des « tu » même s'ils ne se connaissent pas pour montrer qu'ils appartiennent à la même caste. L'emploi du « tu » signifie que l'on a réussi le même parcours, que l'on appartient au même monde. Le tutoiement dans le cadre du travail est un point important des codes d'entreprise. Il s'agit d'un rituel de la relation. Mais attention : le tutoiement avec un supérieur hiérarchique est toujours demandé par ce dernier. Le collaborateur ne le proposera jamais : c'est une règle de base.

Faites connaître vos produits et vos services

p. 26-27

A Il est pratique !

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Décrire un outil informatique ou un téléphone ➤ Décrire des problèmes de fonctionnement	➤ Compléter une fiche produit en repérant des informations lors d'une conversation entre un vendeur et une cliente	➤ Décrire les caractéristiques et les fonctionnalités d'un téléphone ou d'un outil informatique ➤ Indiquer une utilité / un besoin	Grammaire ➤ Les pronoms compléments <i>en</i> et <i>y</i> Lexique ➤ L'informatique

Entrée dans la séquence

Montrer la photo de la p. 27 et faire faire des hypothèses. → *C'est un vendeur, il a un badge, il renseigne la cliente en montrant un objet, un ordinateur.* Il est aussi possible de s'appuyer sur la photo des p. 24-25 : « Qui sont les personnes ? Que font-elles ? Où se trouvent-elles ? Pourquoi ? » → *Il y a une vendeuse dans un magasin de décoration / de luminaires avec des clients. Le client tient un catalogue. Elle montre un luminaire à deux clients. Elle décrit les caractéristiques de l'objet, la matière, la forme et la couleur de l'objet.*

Tâches supports

Tâche 1

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Puis montrer et faire identifier le document support.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
À quoi sert ce document ? Quelles informations a-t-on ?	Il sert à décrire les caractéristiques d'un produit (la référence, le prix, l'autonomie, la garantie, le poids, les points forts...). Il sert à donner des informations sur le produit à l'acheteur / au consommateur.
Ici, de quel produit s'agit-il ?	Un ordinateur portable.
Où trouve-t-on ce type de document ?	Dans les magasins avec le produit, dans les catalogues, sur les sites Internet pour décrire le produit vendu...
Qui rédige la fiche technique ?	Elle est rédigée par le commerçant. Elle est communiquée par le fabricant au distributeur. Ce dernier rédige ensuite souvent des fiches simplifiées à destination de la clientèle pour présenter les grandes caractéristiques du produit.

- S'assurer de la bonne compréhension du lexique.
- Puis faire lire la consigne et identifier la tâche à réaliser.
- Procéder à une première écoute intégrale de la conversation et faire réaliser la tâche. Puis procéder à une réécoute séquentielle pour que les apprenants complètent / vérifient leurs notes.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant la mise en commun, interagir avec les apprenants pour vérifier la bonne compréhension globale de la conversation. Poser les questions suivantes et faire justifier les réponses par des énoncés du dialogue.

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 26

Mes
audios 05

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Où se passe la conversation ?	Dans un magasin.
Que veut la cliente ?	Des informations sur un ordinateur portable.
Quel type de renseignements / d'explications donne le vendeur ?	Il donne des renseignements / explications sur les caractéristiques techniques / les fonctionnalités du produit.
Est-ce que c'est un bon vendeur ?	Oui, il explique bien les caractéristiques du produit et la cliente l'achète.
Elle achète seulement un ordinateur portable ?	Non, elle achète aussi une housse.

- Demander aux apprenants de se mettre en binômes pour comparer / compléter leurs notes puis mettre en commun.
- Projeter la fiche produit ou la retranscrire au tableau et demander à un apprenant de venir la compléter sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension du lexique.

RÉPONSES ATTENDUES :

Référence produit : PXR 478

Prix : 500 €

Autonomie : 3 h 30

Garantie : un an

Poids : moins de 1 kilo

Points forts : des logiciels et des applications très utiles pour faire du traitement de textes – gérer des photos, réaliser des vidéos – communiquer par vidéo – il permet de se connecter rapidement à Internet – la page d'accueil s'affiche en moins de trente secondes – il est possible de brancher un disque dur externe – il y a plusieurs ports USB

Tâche 2

- Faire lire la consigne et identifier la tâche à réaliser.
- Procéder à une nouvelle écoute (séquencée si nécessaire) pour que les apprenants prennent des notes.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de se mettre en binômes pour comparer / compléter leurs notes puis mettre en commun. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension du lexique.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Besoins de la cliente : pour ses déplacements / consulter sa messagerie ou surfer sur Internet / stocker ses photos

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour décrire les caractéristiques et les fonctionnalités d'un téléphone ou d'un outil informatique

→ Retenez

■ L'informatique → Retenez

- Faire relever tous les énoncés qui décrivent les caractéristiques et les fonctionnalités de l'ordinateur portable puis faire lire l'encadré correspondant.
- Récapituler tout le vocabulaire de l'informatique en faisant lire l'encadré correspondant.

■ Pour indiquer une utilité / un besoin → Retenez

■ Les pronoms compléments *en* et *y* → Outil linguistique n° 1 p. 34

- Selon le temps disponible, faire réécouter le dialogue ou faire travailler sur la transcription (p. 5 du livret jeté du livre de l'élève).
- Faire relever tous les énoncés pour indiquer une utilité / un besoin puis faire lire l'encadré correspondant.

- Transcrire les énoncés suivants au tableau : « Vous voulez vous en servir comme ordinateur principal ? » ; « J'en ai besoin pour mes déplacements. » ; « J'aimerais l'utiliser pour y stocker mes photos. »
- Pour enrichir le corpus, demander ce que veut la cliente en plus de l'ordinateur. → Une housse et une facture.
- Demander ce que répond le vendeur : « C'est vendu à part. Vous en voulez une ? » ; « Oui, bien sûr, je vais vous en faire une ». Transcrire les réponses au tableau.
Une housse → Vous **en** voulez une ?
Une facture → Je vais vous **en** faire une.
- À partir des énoncés, faire observer l'emploi des pronoms personnels et demander quel nom d'objet on évite de répéter (l'ordinateur, la housse, la facture), puis conceptualiser en s'aidant du tableau n° 1 p. 34.

→ Pour finir, faire réécouter la conversation avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie et l'intonation. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Les pronoms compléments	Entraînez-vous n° 1 p. 36	n° 3 p. 16

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 38 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 145-146 du cahier.

Tâches cibles

Un équipement à changer

Tâche 1

- Faire faire la tâche individuellement sur une feuille. Les apprenants peuvent aussi travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution. Chaque apprenant enverra / transmettra son message / mail à un autre apprenant responsable des services généraux. Demander aux apprenants destinataires quels sont les problèmes rencontrés, les souhaits, les besoins, si le mail est convaincant, s'il accepte ou non de procurer un nouvel ordinateur.
- Pour aider les apprenants, il est aussi possible de proposer des fiches techniques comme support pour alimenter la production écrite ou de demander aux apprenants de chercher des fiches techniques. De très nombreux sites en ligne proposent ce type de fiche.
www.rueducommerce.fr; www.fnac.com/micro-informatique/ct1921/w-4.
- *Autre modalité de travail* : Il est également possible de faire un montage pour que chaque apprenant ait l'ensemble des messages. Faire faire la tâche en sous-groupes de trois apprenants. Certains sous-groupes listent les problèmes et d'autres listent les souhaits et les besoins. Demander quels sont les problèmes les plus fréquents, les souhaits et les besoins les plus fréquents. Il est possible de demander à chaque sous-groupe quel(s) message(s) recevrait(aient) une réponse positive et quel(s) message(s) recevrait(aient) une réponse négative.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander aux apprenants d'envoyer leur mail à l'enseignant pour qu'il puisse faire un montage de toutes les productions et les distribuer ensuite aux apprenants. Puis faire réagir les apprenants comme précédemment.
- **Prolongement** : Demander aux apprenants de rédiger une réponse à la demande reçue (ils acceptent ou n'acceptent pas).

RÉPONSE ATTENDUE :

Réponse libre : Veiller au respect des consignes, à l'emploi des expressions pour décrire les problèmes relatifs aux fonctionnalités de l'appareil, à l'expression des souhaits et des besoins et au rituel du message professionnel. Cette tâche peut bien sûr être effectuée à la maison en fonction du temps disponible.

Nouvelle acquisition

Tâche 2

- Constituer des binômes.
- Laisser le temps aux apprenants de préparer ce qu'il vont dire puis faire réaliser la tâche. Il est possible de demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe.
- Demander à la classe de quelle nouvelle acquisition il s'agit et quelles sont ses fonctionnalités, si la description et les conseils donnés leur donnent envie ou non d'acheter cet appareil et pourquoi.

ENTRAÎNEZ-VOUS

PASSEZ À L'ACTION
p. 27

Téléphone à vendre**Tâche 3**

- Demander aux apprenants s'ils ont déjà vendu ou acheté des objets en ligne, lesquels et sur quels sites.
- Faire réaliser la tâche individuellement sur une photocopie du document.
- Collecter les annonces et les afficher sur le mur de la classe. Il est aussi possible de faire un montage pour que chaque apprenant ait l'ensemble des annonces.
- Demander aux apprenants quelle annonce les intéresse et pourquoi.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander aux apprenants de choisir un autre type d'appareil à vendre puis procéder comme précédemment.

p. 28-29

B Elles en donnent plus !

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Promouvoir un produit / un service	➤ Comparer les services offerts par des compagnies aériennes pour sélectionner la meilleure en repérant des informations dans un article de presse	➤ Décrire un excellent service ➤ Indiquer des critères d'excellence	Grammaire ➤ Les superlatifs Lexique ➤ Les voyages en avion

p. 28

RÉALISEZ
LA TÂCHE**Entrée dans la séquence**

Demander aux apprenants s'ils ont déjà voyagé en avion, pour aller où, avec quelle compagnie, dans quelle classe, quelles ont été les prestations offertes avant l'embarquement, à l'embarquement et à bord, quelle compagnie ils préfèrent prendre et pourquoi. En profiter pour introduire du vocabulaire propre aux voyages en avion.

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter l'article et le faire observer et décrire (image formelle, titre, sous-titres, photo).

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel est le sujet de l'article ?	On parle de la classe affaires, il y a une photo d'une classe affaires.
De quoi parle-t-on dans l'article ?	Des services / des prestations / des meilleurs services.

- Montrer / Projeter le tableau comparatif et le faire observer. Demander aux apprenants de quelles compagnies il s'agit, s'ils connaissent ces compagnies, s'ils ont déjà voyagé avec, ce qu'ils en pensent et pourquoi (poser ces questions complémentaires si elles n'ont pas déjà été traitées au moment de l'entrée dans la séquence).
- Il est possible de constituer des sous-groupes de trois apprenants. Faire réaliser la tâche. Chaque apprenant du sous-groupe peut s'occuper d'un paragraphe puis les réponses sont mises en commun et le sous-groupe sélectionne la compagnie aérienne.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Projeter / Recopier la grille de comparaison au tableau. Mettre les réponses en commun et faire justifier / valider par le groupe. Demander aux apprenants quelle compagnie ils sélectionnent et pourquoi. Inciter les apprenants à interagir.
- Faire lire l'encadré « Les voyages en avion » p. 29 et enrichir si besoin.

RÉPONSES ATTENDUES :

	Singapore Airlines	British Airways	Cathay Pacific	Lufthansa	Air France	Emirates
Enregistrement en ligne possible		X		X	X	
Salons spacieux et/ou bien équipés			X	X		X
Personnel attentionné dans les salons					X	
Bien-être à l'aéroport		X	X			
Personnel attentionné à bord	X	X	X			
Variété des loisirs à bord				X	X	X
Horaires de repas libres à bord		X				
Excellents produits à déguster à bord			X		X	
Attente très courte à l'aéroport	X					

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour décrire un excellent service / Pour indiquer des critères d'excellence → Retenez

■ Les superlatifs → Outil linguistique n° 2 p. 34

- Faire relire l'article. Constituer deux groupes et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez toutes les expressions qui décrivent un excellent service.	Relevez toutes les expressions qui indiquent des critères d'excellence / d'exception.

- Puis faire lire les encadrés correspondants.
- À partir du corpus, faire observer comment on indique des critères d'excellence et conceptualiser les superlatifs en s'aidant du tableau n° 2 p. 34.

→ Pour finir, faire relire l'article et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Les superlatifs	Entraînez-vous n° 2 p. 36	n° 6 p. 17-18

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 38 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 146 du cahier.

RETENEZ

p. 29

OUTIL LINGUISTIQUE

n° 2 p. 34

ENTRAÎNEZ-VOUS

Tâches cibles

Vous êtes les meilleurs !

Tâche 1

- Constituer des groupes de trois apprenants et faire prendre connaissance de la tâche.
- Faire discuter les apprenants sur le choix du service ou du produit. Leur laisser le temps de lister des caractéristiques et de réfléchir à la manière dont ils vont les vanter. Encourager les apprenants à faire preuve d'imagination dans le choix des produits / services vantés et d'enthousiasme dans leur présentation ; leur rappeler qu'il s'agit de convaincre le groupe. Ils peuvent préparer un PowerPoint avec les caractéristiques et des photos.
- Puis faire réaliser la tâche par un groupe volontaire devant le grand groupe ou mettre deux sous-groupes ensemble, un sous-groupe étant les clients puis inversement.
- Ensuite, poser des questions de compréhension au groupe : « Quel est le produit ou le service vanté ? Quels sont ses points forts, ses qualités ? »
- Faire interagir les apprenants à la fin de la / des présentation(s). Puis leur demander s'ils sont convaincus de l'excellence des produits ou services vantés, lequel / lesquels ils choisiraient et pourquoi.
- Faire passer un ou plusieurs groupes selon le temps disponible et procéder de la même façon à chaque fois.

Un hôtel à recommander

Tâche 2

- Faire réaliser la tâche individuellement à la maison ou en binôme selon le temps disponible, sur feuille ou sur ordinateur. Les apprenants peuvent imaginer un hôtel ou parler d'un hôtel qu'ils connaissent, ou encore faire des recherches sur Internet pour alimenter leur production et la rendre plus authentique.
- Chaque apprenant enverra son mail à un autre apprenant fournisseur. Il est également possible de collecter toutes les productions et de faire un montage pour que chaque apprenant ait l'ensemble des mails.
- Puis demander aux apprenants fournisseurs quels sont les hôtels recommandés, quels sont les services, s'ils ont envie d'y séjourner, quel(s) hôtel(s) ils choisiraient et pourquoi.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander aux apprenants d'envoyer leur mail à l'enseignant pour pouvoir faire un montage et les distribuer ensuite aux apprenants. Puis faire réagir les apprenants comme précédemment.

PROPOSITION DE CORRIGÉ :

Veiller au respect des consignes, à l'emploi des superlatifs pour décrire l'hôtel et au rituel du courriel formel.

Bonjour,

Pour votre séjour dans notre ville, je vous conseille l'hôtel « XXX ». C'est l'hôtel le mieux placé parce qu'il est le plus proche du bureau et il offre la plus belle vue sur la ville. Il est situé dans le quartier le plus tranquille de... C'est l'hôtel le plus récent et le mieux adapté pour un voyage d'affaires. C'est aussi celui qui propose le plus d'équipements et de prestations possibles : salles de réunion, secrétariat, centre de remise en forme, piscine, sauna, hammam. Son centre de soins offre le programme le plus relaxant après une journée de travail. Les chambres sont les plus modernes de la ville et les mieux décorées. Ses deux restaurants proposent les plats les plus raffinés. Il a le meilleur rapport qualité-prix : il offre les prix les plus attractifs pour cette catégorie d'hôtels parce qu'il vient d'ouvrir.

Si vous voulez, je peux m'occuper de la réservation.

Cordialement XXXX

C Livraison à domicile

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Raconter l'historique d'une entreprise, d'un produit, d'un service	➤ Compléter une fiche sur une entreprise en notant des informations à partir de l'interview radiodiffusée d'une créatrice d'entreprise	➤ Raconter l'historique / la création d'une entreprise / d'un produit ➤ Questionner sur une création d'entreprise	Grammaire ➤ L'articulation passé composé et imparfait dans le récit ➤ L'adjectif indéfini <i>tout</i> Lexique ➤ Le marketing / La mercatique ➤ La vente ➤ Des termes familiers

Entrée dans la séquence

Demander aux apprenants s’ils se sont déjà fait livrer des plats à domicile, quel(s) type(s) de plat, pour quelle(s) occasion(s), s’ils étaient satisfaits, s’ils s’en font souvent livrer, comment ça se passe...

Tâche support

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter la fiche et faire identifier le document support. Faire remarquer les différentes rubriques.
- Puis faire lire la consigne et identifier la tâche à réaliser.
- Procéder ensuite à une première écoute intégrale du dialogue. Faire réaliser la tâche. Puis poser les questions suivantes et faire justifier les réponses.

Questions de l’enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel est le thème de l’interview ?	Les personnes qui ont changé de vie professionnelle.
Qui est interviewé ?	Une femme, Sonia Lamina.
En quoi consiste son changement de vie ?	Elle était avocate et elle voulu changer de travail. Elle a crée un commerce de livraison de tartes salées et sucrées.
Pourquoi a-t-elle voulu changer de travail ?	Elle bossait dur, elle travaillait tous les soirs et tous les week-ends.

- Puis procéder à une nouvelle écoute séquentée pour que les apprenants complètent / vérifient leurs notes.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de se mettre en binômes pour comparer / compléter leurs notes puis mettre en commun.
- Projeter la fiche ou la retranscrire au tableau et demander à un apprenant de venir la compléter sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du dialogue.

RÉPONSES ATTENDUES :

L’entrepreneur / L’entrepreneuse

Nom : Sonia Lamina

Formation initiale : études de droit

Profession initiale : avocate

Type de formation suivie pour le nouveau métier : formation avec un pâtissier célèbre

Étude de marché

Collecte / Source d’information : recherche d’informations sur Internet

Offre de la concurrence : pas de concurrence

Clientèle visée : les gens qui cherchent de bons produits frais ; la clientèle d’entreprise (ex. : les séminaires et les salons)

Étude du produit

Type de produit proposé : tartes salées et sucrées

Tests effectués : tests de différents produits, différentes cuissons, différents diamètres

Nombre de produits fabriqués par jour : plus de 200

Type de service offert : livraison à domicile

L’enseigne

Nom : Tartes Lamina

Date d’ouverture : 2012

Effectif de l’entreprise (nombre d’employés) : 5

Réseau de distribution : Internet (commande en ligne)

Perspectives de développement : ouvrir des points de vente en franchise et vendre le concept à l’étranger

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour raconter l'historique/la création d'une entreprise/d'un produit / Pour questionner sur une création d'entreprise** → Retenez

■ **L'articulation passé composé et imparfait dans le récit** → Outil linguistique n° 3 p. 34

- Constituer trois groupes d'apprenants et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Relevez toutes les questions posées à l'entrepreneuse par le journaliste sur la création de son entreprise.	Relevez toutes les raisons données par l'entrepreneuse pour expliquer son changement de vie / de travail et le choix de sa nouvelle activité.	Relevez toutes les explications données par l'entrepreneuse sur la création de son entreprise.

- Puis faire lire les encadrés correspondants.
- À partir des énoncés, demander quelles étaient les tâches habituelles de l'entrepreneuse et faire rappeler l'emploi de l'imparfait. Puis faire citer toutes les actions passées et rappeler l'emploi du passé composé.
- À partir des réponses données par le groupe 2 (« je **dînais** chez des amis et j'**ai eu** un appel urgent pendant qu'on **mangeait** » ; « j'**ai vu** que personne ne **faisait** de livraison de tartes à domicile alors je me **suis lancée** »), faire observer l'emploi conjoint du passé composé et de l'imparfait.
- Conceptualiser l'articulation du passé composé et de l'imparfait dans le récit en s'aidant du tableau n° 3 p. 34.

■ **L'adjectif indéfini tout** → Outil linguistique n° 4 p. 35

- Se reporter à l'énoncé relevé précédemment relatives aux tâches habituelles (« **Tous** les soirs et **tous** les week-ends, je gérais des dossiers ») et faire observer l'emploi de « tout ».
- Conceptualiser l'emploi de l'adjectif indéfini « tout » en s'aidant du tableau n° 4 p. 35.

■ **Le marketing/La mercatique / La vente / Des termes familiers** → Retenez

- Récapituler tous les mots vus dans la séquence en faisant lire les encadrés correspondants et enrichir si besoin.

→ Pour finir, faire réécouter l'interview avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder les sons [e] et [ɛ] à cette étape de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le passé composé et l'imparfait	Entraînez-vous n° 4 p. 36	n° 9 p. 19-20
L'adjectif indéfini <i>tout</i>		n° 10 p. 20
Les sons [e] et [ɛ]		n° 15, 16 et 17 p. 23

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 38 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 146 du cahier.

Tâches cibles

Ça m'intéresse !

Tâche 1

- Constituer deux groupes d'apprenants : un groupe de créateurs / créatrices d'entreprise et un groupe d'invités.
- En sous-groupes, les créateurs / créatrices d'entreprise discutent du choix de l'entreprise, des produits ou des services, de son historique, du parcours du créateur / de la créatrice.
- Les sous-groupes d'invités listent des questions à poser.
- Puis faire réaliser la tâche en binôme, un créateur / une créatrice d'entreprise et un(e) invité(e).

RETENEZ

p. 31

OUTILS
LINGUISTIQUES

n°s 3 et 4

p. 34-35

ENTRAÎNEZ-
VOUSPASSEZ À
L'ACTION

p. 31

- Demander à deux volontaires (qui n’ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe.
- Demander à la classe de quelle entreprise il s’agit, quel est l’historique de l’entreprise / du produit, quel est le parcours du créateur / de la créatrice. Inciter les apprenants à poser des questions.

Quel projet !

Tâche 2

- Constituer des groupes de trois apprenants puis faire réaliser la tâche.
- Faire discuter du choix du projet. Encourager les apprenants à faire preuve d’originalité et de rigueur dans la rédaction de la fiche afin d’obtenir un financement. Leur rappeler qu’il s’agit de convaincre des financiers. La fiche de présentation peut être faite sur PowerPoint.
- Faire échanger les fiches entre sous-groupes et demander aux apprenants s’ils accepteraient ou non de financer le projet et pourquoi.
- Il est aussi possible de collecter toutes les fiches et de faire une mise en page des productions. Les distribuer aux apprenants et les faire lire. Puis faire interagir les apprenants en leur demandant quel projet ils financeraient et pourquoi.

Produit innovant !

Tâche 3

- Constituer des groupes de trois apprenants puis leur faire chercher des idées.
- Encourager les apprenants à faire preuve d’imagination, d’audace dans le choix de l’objet / du produit innovant et d’enthousiasme dans leur présentation. Il est possible de préparer un PowerPoint avec l’historique du produit et des photos.
- Puis faire réaliser la tâche par un apprenant volontaire (ou plusieurs volontaires) devant le grand groupe selon le temps disponible.
- Encourager « l’auditoire » à réagir à la présentation en applaudissant ou félicitant.
- Faire interagir les apprenants à la fin de la / des présentation(s). Les inciter à poser des questions au présentateur. Puis leur demander ce qu’il pense de l’objet / du produit innovant, s’ils l’achèteraient et pourquoi, lequel ils préfèrent, lequel est le plus innovant...

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **Faites connaître vos produits et vos services** » et à utiliser la fiche p. 225-227 de ce guide pour son exploitation.



p. 32-33

D Nous nous occupons de tout !

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
↘ Vanter les attraits d’une ville / région ↘ Faire une proposition de services	↘ Vérifier que les informations données dans un courriel correspondent bien à la demande qu’un client a laissée sur une boîte vocale	↘ Détailler un programme de voyage ↘ Vanter les attraits d’un lieu ↘ Informer sur des actions à venir ↘ Proposer des services	Grammaire ↘ Le futur simple ↘ L’articulation futur proche, futur simple ↘ Les pronoms relatifs <i>qui, que, où</i> ↘ La place des adjectifs qualificatifs

Entrée dans la séquence

Demander aux apprenants s’ils ont déjà fait appel à une agence de voyages pour organiser des vacances, dans quel pays, quelles ont été les prestations, qu’est-ce qu’ils ont aimé dans le pays pour introduire des mots-clés.

Tâche support

Étape 1 : Le message sur le répondeur

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Puis identifier la tâche à réaliser.
- Faire ensuite écouter les messages de la boîte vocale et demander aux apprenants de prendre en note ce qu’ils comprennent. Puis poser les questions suivantes.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 32



Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Combien de messages il y a sur la boîte vocale ?	Deux.
Qui a laissé ces messages ?	Transtour et M. Rufin.
Quel est l'objet de chacun des messages ?	Transtour informe que les bureaux sont actuellement fermés et propose de laisser un message. M. Rufin appelle au sujet d'un voyage en Thaïlande et donne des détails

- Procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants complètent / vérifient leurs notes.

Question de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quels détails donne M. Rufin pour l'organisation de son voyage ?	Date : du 16 au 27 février Voyage pour un anniversaire de mariage 4 adultes Devis avec assurance annulation comprise / en demi-pension / un programme de visite / des cours de cuisine

- Demander aux apprenants de se mettre en binômes pour comparer / compléter leurs notes puis mettre en commun. Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du message.

Étape 2 : Le mail

- Faire réaliser la tâche. Rappeler aux apprenants de s'appuyer sur les notes prises lors de l'écoute du message de M. Rufin pour effectuer la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant la mise en commun, poser les questions de compréhension suivantes aux apprenants.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Qui est l'expéditeur du mail ? À qui le message est-il destiné ? Quel est l'objet ?	L'agence Transtour situé à Lyon. M. Rufin. Voyage en Thaïlande pour un anniversaire de mariage.
Pourquoi l'agence Transtour écrit-elle à M. Rufin ?	Parce qu'il a fait une demande pour un voyage en Thaïlande / parce que l'agence Transtour répond à une demande de M. Rufin pour organiser un voyage en Thaïlande / pour proposer un programme de voyage en Thaïlande.

- Demander aux apprenants de se mettre en binômes pour comparer leurs réponses et mettre en commun.
- Projeter le mail et demander à un apprenant de venir le compléter / corriger ou transcrire les notes au tableau sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du mail.

RÉPONSES ATTENDUES :

Demande du client Voyage en Thaïlande du 16 au 27 février Voyage pour un anniversaire de mariage 4 adultes devis en demi-pension assurance annulation comprise un programme de visite des cours de cuisine	Mail de Transtour Erreur : Voyage annuel en Thaïlande Erreur de date : du 13 au 25 février Bon : « Nous pouvons aussi nous charger de l'organisation d'un dîner d'anniversaire dans un endroit inoubliable. » Erreur dans le nombre de personnes : pour 2 personnes Bon : devis à venir Bon : en demi-pension Erreur : pas mentionnée Bon : Oui, programme détaillé Bon : « Nous allons aussi nous renseigner sur les cours de cuisine. »
Prestations complémentaires	Bon : – assistance à l'aéroport pour l'enregistrement des bagages – service d'assistance 24 h/24h – organisation d'un dîner d'anniversaire

Prolongement pédagogique

• Pour préparer la tâche 1 du « Passez à l'action » p. 33, constituer des binômes puis demander aux apprenants de relire le mail et de faire le plan qui servira de matrice pour les prochains courriels professionnels à rédiger. Les apprenants devront repérer les différentes parties du mail et les idées importantes contenues dans chaque partie. Il est aussi possible de faciliter la tâche des apprenants en leur demandant quelle partie correspond à l'introduction, au développement, à la conclusion et à la formule de politesse (voir « Repères professionnels », p. 38).

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Combien de parties y a-t-il dans ce mail ?	Quatre.
Quelles sont les différentes parties ?	Introduction : 1 ^{er} paragraphe Développement : de « Vous séjournerez » à « au courant » Conclusion : « nous aimerions » à « souvenirs » Formule de politesse : dernier paragraphe
Quelles sont les idées / les intentions contenues / développées dans chaque partie ?	Introduction : faire référence à la demande du client Développement : – décrire le programme du séjour (« Vous séjournerez... vous resterez une nuit ») – décrire les prestations offertes et possibles (« Nous assurerons... besoin ») – informer des démarches entreprises (« Dès aujourd'hui... au courant ») Conclusion : – demander un avis et des précisions (« Nous aimerions... désirez ? ») – assurer du meilleur service (« Vous pouvez compter... souvenirs ») Formule de politesse : demander une réponse et prendre congé
Quelle est l'interpellation choisie ?	« Cher Monsieur »

- Faire remarquer que cette interpellation est reprise dans la formule de politesse et le formalisme de la prise de congé.
- Attirer l'attention des apprenants sur le choix de la bonne interpellation : « Cher » est utilisé dans les mails formels seulement et lorsqu'on s'adresse à un client. Souligner qu'en règle générale, on n'utilise pas « cher » en correspondance française professionnelle sauf dans des relations amicales. On peut aussi personnaliser le mail « Cher Monsieur Rufin » (voir « Mémento des actes de parole », p. 222 et 223) mais on ne trouvera pas cette personnalisation dans une lettre professionnelle excepté les lettres à caractère publicitaire.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour détailler un programme de voyage / Pour informer sur des actions à venir / Pour proposer des services ➔ Retenez

■ Le futur simple ➔ Outil linguistique n° 5 p. 35

■ L'articulation futur proche, futur simple ➔ Outil linguistique n° 6 p. 35

- Constituer trois groupes d'apprenants et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Relevez / Soulignez dans le mail tous les énoncés concernant les détails du programme de voyage.	Relevez / Soulignez dans le mail tous les énoncés pour proposer des services.	Relevez / Soulignez dans le mail tous les énoncés servant à l'agence pour informer de ce qu'elle propose de faire / comme actions futures.

- Puis faire lire les encadrés correspondants.
- Faire observer l'emploi du futur et du futur proche pour enchaîner des actions futures. Conceptualiser le futur simple et l'articulation futur proche / futur simple en s'aidant des tableaux n° 5 et 6 p. 35.

RETENEZ

p. 33

OUTILS
LINGUISTIQUES

n°s 5, 6, 7
et 8 p. 35

■ **Pour vanter les attraits d'une région** → Retenez■ **La place des adjectifs qualificatifs** → Outil linguistique n° 8 p. 35

- Demander aux apprenants de relever / souligner tous les énoncés qui décrivent / vantent les différents sites du programme de voyage.
- Puis faire lire l'encadré correspondant.
- Faire observer la place des adjectifs qualificatifs et conceptualiser en s'aidant du tableau n° 8 p. 35.

■ **Les pronoms relatifs qui / que / où** → Outil linguistique n° 7 p. 35

- S'appuyer sur les énoncés relevés suivants : « Un site incontournable **qui** vaut le détour » ; « nous organiserons les visites **que** vous souhaitez faire » ; « Vous vous envolerez pour Chiang Mai **où** vous resterez trois nuits » pour conceptualiser l'emploi des pronoms relatifs. S'aider du tableau n° 7 p. 35.

→ Pour finir, faire relire le mail et faire réécouter les messages avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie et l'intonation. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le futur simple	Entraînez-vous n° 5 p. 36	
L'articulation futur proche, futur simple		n° 12 p. 21
Les pronoms relatifs <i>qui, que, où</i>	Entraînez-vous n° 3 p. 36	n° 13 p. 22
La place des adjectifs qualificatifs		n° 14 p. 22

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 38 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 146 du cahier.

Développement des compétences professionnelles

Nous vous invitons à aborder « **Bien rédiger ses courriels professionnels** ». Voir l'exploitation p. 39 de ce guide.

Développement des compétences (inter)culturelles

Nous vous invitons à aborder à cette étape de la démarche « **La messagerie électronique et vous** » et « **De la culture de votre destinataire** » ou à la fin de la séquence. Voir l'exploitation p. 39 de ce guide.

Tâches cibles

Une visite incontournable

Tâche 1

- Faire lire la consigne et réaliser la tâche individuellement à la maison sur une feuille ou sur un ordinateur. Encourager les apprenants à se renseigner et à vanter de véritables attraits de leur ville / région d'origine pour inciter le collègue à venir.
- Chaque apprenant enverra son mail un autre apprenant collègue. Puis demander aux apprenants collègues quelle est la ville / région recommandée, quels sont les attraits et quel est le programme proposé, s'ils ont envie d'y aller et pourquoi.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander aux apprenants d'envoyer leur mail à l'enseignant pour pouvoir faire un montage de toutes les productions et les distribuer ensuite aux apprenants. Puis faire réagir les apprenants comme précédemment.

RÉPONSE ATTENDUE :

Réponse libre : Veiller au respect des consignes, ainsi qu'à l'utilisation des expressions pour détailler un programme de voyage, vanter les attraits d'un lieu et au rituel du courriel amical.

ENTRAÎNEZ-VOUS

REPÈRES
PROFES-
SIONNELS

p. 38

REPÈRES
(INTER)
CULTURELS

p. 39

PASSEZ À
L'ACTION

p. 33

À votre service !**Tâche 2**

- Constituer deux groupes d'apprenants : un groupe travaille dans une entreprise de services et un autre est le client.
- Par sous-groupes de trois ou quatre, les apprenants, employés de l'entreprise de services, se mettent d'accord sur le choix de l'entreprise de services et listent des propositions de services. Les apprenants, clients, listent des souhaits et des demandes de précisions.
- Puis faire réaliser la tâche en binôme, un(e) employé(e) de l'entreprise de service et un(e) client(e).
- Demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe. Demander à la classe de quelle entreprise de services il s'agit, quels sont les services, quels services ont leur préférence et pourquoi. Inciter les apprenants à demander des précisions supplémentaires si besoin.

p. 36

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Dernier cri

le – en – en – le – y

2. Textos urgents

1. les meilleurs prix – 2. la plus grande salle – 3. le moins cher – 4. le mieux – 5. les plus intéressantes – 6. le moins lourd

3. Coup de pub !

1. qui – 2. que – 3. que – 4. où – 5. que – 6. qui

4. Changement de cap

est venue – ai travaillé – pouvaient – manquait – ai quitté – travaillais – me suis lancé(e) – ai mis

5. Une note de plus

mettra – accompagnera – recevront – sera – auront – pourront – se tiendra

p. 37

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 1 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Une idée originale

- Faire prendre connaissance des consignes et des documents. Demander de quels types de documents il s'agit.
- Puis faire compléter la fiche d'identité individuellement.

2. Produits et services

- Faire prendre connaissance des items et s'assurer de la bonne compréhension des consignes.
- Faire une première écoute intégrale des micro-monologues puis une réécoute séquentielle pour que les apprenants aient le temps de répondre / puissent vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

– Première possibilité : correction en groupe.

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.
- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier puis les faire valider par le groupe. Une correction après chaque micro-monologue est possible pour l'activité de compréhension orale. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– Deuxième possibilité :

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 1 du livret jeté du livre de l'élève. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du Testez-vous corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir **le portfolio de l'unité 2.**

Repères professionnels

Bien rédiger ses courriels professionnels

- L'objectif est de faciliter l'accès à une boîte mail en français et la rédaction de courriels formels afin de réussir une communication professionnelle.
- Constituer des binômes et faire réaliser la tâche.
- Projeter le document et demander à un apprenant de noter le numéro des conseils sous la dictée des autres apprenants.
- Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du courriel.
- *Prolongement* : Il est possible de faire imaginer et rédiger le courriel / la demande de renseignements du client.

RÉPONSES ATTENDUES :

1 e1 – 2 e2 – 3 c – 4 a – 5 f – 6 g – 7 d1 – 8 d2 – 9 d3 – 10 d4 – 11 d5 – 12 b

Repères (inter)culturels

1. La messagerie électronique et vous

- L'objectif est de faire réfléchir aux pratiques (inter)culturelles des apprenants en matière de courrier électronique et de comparer avec ce qui se fait dans d'autres cultures.
- Faire répondre aux questions. Faire prendre connaissance des graphiques et faire réagir les apprenants : où se situent-ils par rapport aux données ? Il est aussi possible de faire une étude statistique des habitudes culturelles dans la classe et de reporter les réponses données sur des graphiques semblables pour avoir une image des pratiques des apprenants. Cette mise en commun en grand groupe permet une première approche interculturelle (si les pays d'origine sont différents). Faire interagir les apprenants sur les réponses données.

2. De la culture de votre destinataire

- Puis faire prendre connaissance de l'article et demander aux apprenants de rédiger individuellement un commentaire sur une feuille.
- Collecter tous les commentaires et les afficher sur un mur de la classe. Il est aussi possible de faire un montage pour que les apprenants aient tous les commentaires.
- Faire lire les commentaires et faire réagir les apprenants. Demander ce qui est semblable, ce qui est différent, quelles règles il faut suivre, quels conseils ils peuvent donner.
- *Prolongement* : Rassembler tous les conseils par pays (si les pays d'origine sont différents) et faire rédiger des fiches pratiques de rédaction culturelle des courriels.

Organisez votre travail

p. 42-43

A En tournée

Tâches cibles de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Prendre des rendez-vous et les planifier ➤ Donner un avis sur un mode d'organisation	➤ Compléter un planning partagé en notant les rendez-vous fixés lors de conversations entre un commercial qui prépare sa tournée et des clients ➤ Repérer des informations dans un texto et un courriel pour mettre à jour le planning partagé	➤ Suggérer une date / une heure de rendez-vous ou indiquer ses préférences ➤ Indiquer un empêchement ➤ Donner son accord ➤ Formuler un souhait ➤ Exprimer la surprise ➤ Donner des explications / indiquer la cause d'un événement / d'une situation	Grammaire ➤ Le conditionnel présent ➤ L'expression de la cause

Tâches supports

Tâche 1

- Montrer / Projeter le planning partagé et demander aux apprenants à quoi sert ce document et s'ils utilisent eux-mêmes ce type d'outil.
- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Faire lire la consigne et identifier la tâche à réaliser.
- Procéder ensuite à une première écoute intégrale des conversations et faire réaliser la tâche.
- Poser les questions suivantes aux apprenants et faire justifier les réponses par des énoncés du dialogue.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Il y a combien de conversations ?	Trois.
Qui sont les clients opticiens ?	Jérôme Herran d'Optique Point de Vue ; Marseille Optic ; Centrale d'achat Vista.
Quel est l'objectif de la visite chez Optique Point de Vue ?	Présenter une nouvelle gamme de lunettes solaires.
Quel est le problème soulevé au téléphone par l'opticienne de chez Marseille Optic ?	Rupture de stock des montures avec les branches échangeables.
Quel est le problème soulevé au téléphone par l'acheteur de la Centrale d'achat Vista ?	Des problèmes / réclamations avec les montures pour enfants de la collection Polarisa.

- Procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants complètent / vérifient leurs notes.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leurs plannings en binômes puis mettre en commun.
- Projeter / Retranscrire le planning au tableau et demander à un apprenant de venir le compléter sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension du lexique. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Lundi 9 à 8 h 30 : Centrale d'achat Vista – Mardi : Salon en Belgique –
Mercredi 11 à 10 h : Marseille Optic – Jeudi 12 à 14 h : Optique Point de Vue

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 42

Mes
audios 09

Tâche 2

- Faire lire la consigne, identifier les documents et faire réaliser la tâche en binôme.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Mettre en commun. Projeter / Reprendre le planning transcrit complété lors de la première tâche et demander à un apprenant de venir le mettre à jour sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés relevés dans les messages. S'assurer de la bonne compréhension du lexique.

RÉPONSES ATTENDUES :

Lundi 9 : 8 h 30 Centrale d'achat Vista – Mardi 10 : Salon Belgique toute la journée –
 Mercredi 11 : 10 h Marseille Optic – Jeudi 12 : 14 h Optique point de vue ;
 15 h Réunion des commerciaux – Vendredi 13 : 17 h Optique point de vue

POINT INFO**Le document partagé**

Le partage d'informations et de travaux professionnels est essentiel à la communication et à la productivité d'une entreprise. Grâce à des outils Internet, des collaborateurs peuvent créer, partager, modifier des fichiers / documents en temps réel. Ces applications sont d'un accès simple d'utilisation, comme Google Drive par exemple.

Les supports partagés peuvent servir à différentes tâches :

- organisation et suivi d'un planning (agenda partagé) ;
- suivi budgétaire, organigramme et comptabilité (fichiers Excel) ;
- création de formulaires (enquêtes, études de marché) ;
- communiqués internes, règlement intérieur, annonces (fichiers Word, pdf).

Les avantages pour l'entreprise sont multiples :

- les fichiers en ligne (agenda, documents Word, Excel) sont consultables et modifiables à distance à tout moment, sur tous types d'appareils (ordinateur, smartphone, tablette) ;
- plusieurs utilisateurs peuvent mettre à jour le même fichier afin que tous aient accès à la dernière version ;
- les documents en ligne sont synchronisables : les modifications apportées à un document depuis n'importe quel appareil sont prises en compte en temps réel.

D'après : <http://www.commentcamarche.net>

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques■ **Pour suggérer une date/heure de rendez-vous ou indiquer des préférences / Pour formuler un souhait**

→ Retenez

■ **Le conditionnel présent** → Outil linguistique n° 1 p. 50

- Constituer deux groupes et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez / Soulignez tous les énoncés qui suggèrent une date / une heure de rendez-vous.	Relevez / Soulignez tous les énoncés qui expriment un souhait.

- Procéder à une réécoute séquentielle des entretiens téléphoniques ou faire travailler sur la transcription (p. 7 du livret jeté du livre de l'élève).
- Puis faire lire les encadrés correspondants pour les mémoriser.
- À partir des énoncés des encadrés, faire observer l'emploi du conditionnel présent pour suggérer / indiquer une préférence et pour exprimer un souhait et le conceptualiser en s'aidant du tableau n° 1 p. 50.

■ **Pour donner son accord / Pour indiquer un empêchement / Pour exprimer sa surprise** → Retenez

- Ensuite, demander aux apprenants de relever comment les personnes indiquent un empêchement, ce qu'elles disent pour donner leur accord et exprimer la surprise. Il est possible de travailler sur la transcription (p. 7 du livret jeté du livre de l'élève).
- Récapituler les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants. Enrichir si besoin.

■ **Pour donner des explications / indiquer la cause d'un événement / d'une situation** → Retenez■ **L'expression de la cause** → Outil linguistique n° 2 p. 50

- Faire réécouter les conversations téléphoniques ou faire travailler sur la transcription (p. 7 du livret jeté du livre de l'élève). Puis demander aux apprenants de relever tous les énoncés pour donner des explications / indiquer la cause d'un événement / d'une situation.

RETENEZ

p. 43

OUTILS
LINGUISTIQUES

n°s 1 et 2

p. 50

- Faire lire l'encadré correspondant et s'appuyer sur les énoncés pour faire observer l'expression de la cause. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 2 p. 50.

→ Pour finir, faire réécouter les conversations avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie et l'intonation. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le conditionnel présent	Entraînez-vous n° 1 p. 52	n° 1 p. 27-28
L'expression de la cause	Entraînez-vous n° 2 p. 52	n° 2 p. 28-29

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 51 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 147-148 du cahier.

Tâches cibles

Une visio-conférence bien planifiée

Tâche 1

- Constituer des groupes de six apprenants (cinq collègues basés dans des bureaux de représentation dans le monde + « l'apprenant ») et faire prendre connaissance de la tâche.
- Chaque apprenant choisit un pays différent et se renseigne sur les décalages horaires.
- Faire réaliser la tâche. Encourager les apprenants à indiquer des préférences, à formuler des souhaits et à faire part d'empêchements.
- Une fois la tâche terminée, demander aux groupes la date et l'heure de leur prochaine réunion, s'ils ont réussi à se mettre facilement d'accord, quels ont été les empêchements, leurs causes...
- Il est possible de demander à six apprenants de groupes différents de réaliser la tâche devant la classe et procéder comme précédemment.

Horaires variables

Tâche 2

- Avant le cours, photocopier le document (page Internet) et le coller en haut d'une grande feuille A3. Préparer des bandes de papier correspondant à une contribution (voir p. 43).
- Faire lire la consigne et faire rédiger une contribution à chaque apprenant sur une bande de papier. Leur demander d'y mettre leur prénom / pseudo accompagné d'une petite illustration pour représenter leur avatar. Les encourager à donner leur avis et à expliquer leur position.
- Les apprenants peuvent aussi travailler sur leur ordinateur ou au centre multimédia de l'institution. Créer une page et faire contribuer les apprenants directement sur la page.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander aux apprenants de faire ce travail chez eux en autonomie et qu'ils envoient leur texte à l'enseignant pour faire un montage de toutes les contributions.
- Une fois que toutes les contributions sont rassemblées sur le même document, les faire lire et commenter en grand groupe. Demander quels internautes sont d'accord et quels sont ceux qui sont contre, pour quelles raisons... Lister les raisons données au fur et à mesure, pour ou contre.

PROPOSITIONS DE CORRIGÉ :

Je pense que c'est une bonne idée car / parce que... c'est une manière de responsabiliser le personnel et d'être plus productif.

Grâce aux horaires variables, on a plus de flexibilité, on peut prendre des rendez-vous, aller chez le médecin, chez le coiffeur, emmener les enfants à l'école, arriver plus tôt ou plus tard selon les besoins / il n'y a plus de problème de retard, moins d'absentéisme, moins de perte de temps dans les trajets ou les transports...

Comme j'aurai moins de stress, plus de flexibilité avec les horaires variables, je pourrai..., je serai plus efficace...

Je ne suis pas d'accord car / parce que...

.../...

ENTRAÎNEZ-VOUS

PASSEZ À L'ACTION
p. 29

.../...

À cause des horaires variables, il y a des problèmes dans le fonctionnement des services, plus de contrôle et de surveillance sur les horaires de travail, sur le nombre d'heures... Comme j'ai des horaires variables, je dois adapter mon travail en fonction des contraintes de l'entreprise et non des miennes, rester plus tard au travail...

Comme chacun a ses horaires, on a moins de rapports (conviviaux) entre collègues.

POINT INFO

Le principe des **horaires variables** permet une flexibilité horaire. Les salariés ont la possibilité de choisir eux-mêmes leurs horaires journaliers de travail en fonction de leur charge de travail et de leurs impératifs personnels. Il est caractérisé par la coexistence de plages fixes, où la présence de la totalité du personnel est obligatoire, et de plages mobiles, à l'intérieur desquelles chacun choisit ses heures d'arrivée et de départ.

Les horaires variables sont aussi dénommés : horaires individualisées, horaires flexibles ou horaires à la carte.

p. 44-45

B Bien s'organiser au travail

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
➤ Présenter son organisation au travail	➤ Repérer des conseils donnés sur un forum pour bien s'organiser au travail	➤ Décrire sa gestion du temps ➤ Expliquer son organisation au travail	Grammaire ➤ Les pronoms indéfinis

Tâche support

- Faire lire la consigne, identifier le contexte de la tâche.
- Projeter / Montrer le document et le faire rapidement identifier.
- Faire ensuite lire le document et réaliser la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binômes puis mettre en commun en grand groupe.
- Projeter la page Internet et demander à un apprenant de souligner les conseils donnés ou de les écrire au tableau sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier et valider les réponses. S'assurer de la bonne compréhension du vocabulaire.

RÉPONSES ATTENDUES :

- lister et classer les tâches à faire
- traiter en priorité les tâches urgentes
- prévoir du temps pour les imprévus
- garder des créneaux libres pour les tâches importantes qui demandent de la concentration
- déléguer quand quelqu'un de l'équipe peut faire la tâche
- travailler dans le train : relire des rapports ou les notes prises lors d'une réunion, répondre aux mails urgents sur son smartphone
- organiser le bureau de son ordinateur
- synchroniser ses fichiers entre sa tablette et son ordinateur
- synchroniser ses agendas sur tous ses appareils et utiliser les agendas partagés pour l'organisation des réunions

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 44

RETENEZ

p. 45

OUTIL LINGUISTIQUE

n° 3 p. 50

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour décrire sa gestion du temps / Pour expliquer son organisation au travail** → Retenez

- Constituer 2 groupes d'apprenants et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez / Soulignez tous les énoncés qui décrivent la gestion du temps.	Relevez / Soulignez tous les énoncés qui expliquent une organisation au travail.

- Puis faire lire les encadrés correspondants.

■ **Les pronoms indéfinis** → Outil linguistique n° 3 p. 50

- Poser les questions suivantes :
 - « Pourquoi Ory ferme sa porte ? Qu'est-ce qu'il dit / qu'est-ce qu'il donne comme explication ? »
→ *Pour être tranquille. « Personne ne doit me déranger ».*
 - « Pourquoi Capucine est-elle tombée malade ? Qu'est-ce qu'elle donne comme explication ? »
→ *Elle travaillait trop même les week-ends. « Rien ne pouvait m'arrêter et je n'écoutais personne ».*
 - « Qu'est-ce que fait Soitoi dans le train ? Qu'est-ce qu'il dit ? »
→ *Il relit ses rapports ou ses notes. « J'ai toujours quelque chose à faire ».*
 - « Pourquoi c'est pratique pour Chicos de synchroniser ses fichiers entre sa tablette et son ordinateur ? Qu'est-ce qu'il dit ? » → « *Parce que je ne perds rien* ».
- Écrire les énoncés au tableau et faire observer l'emploi des pronoms indéfinis. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 3 p. 50.

→ Pour finir, faire relire les posts. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Mes vidéos

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Les pronoms indéfinis	Entraînez-vous n° 4 p. 52	n°s 3 et 4 p. 29-30

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 51 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 147-148 du cahier.

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **Le télétravail chez Saint-Gobain en France** » et à utiliser la fiche p. 228-230 de ce guide pour son exploitation.

PASSEZ À L'ACTION

p. 45

Tâches cibles

Ma contribution

Tâche 1

- Procéder comme pour la tâche 2 p. 43 pour la rédaction des contributions.
- Une fois que toutes les contributions sont rassemblées sur le même document, les faire lire et faire réagir les apprenants. Leur demander qui a les mêmes habitudes pour s'organiser et gagner du temps au travail, quels conseils sont intéressants / nouveaux pour eux, s'ils sont plutôt organisés ou toujours débordés, s'ils apportent du travail chez eux, s'ils travaillent le soir et le week-end...

Remplacement

Tâche 2

- Constituer des binômes. Chaque binôme se met d'accord sur le choix d'un poste et liste les tâches qui correspondent au poste puis discute de la façon d'organiser son travail.
- Puis demander aux apprenants de changer de binôme et de réaliser la tâche puis d'échanger les fonctions.
- Demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe.
- Inciter les apprenants à réagir en posant des questions à la classe : de quel poste s'agit-il, quelles sont les tâches, qu'est-ce que les apprenants pensent des explications / conseils donnés pour organiser son travail, est-ce qu'ils peuvent donner d'autres conseils... ?

C Problèmes d'organisation

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
- Discuter de problèmes ou de difficultés d'organisation au travail - Faire part dans un mail de problèmes ou de difficultés d'organisation au travail	Noter des informations relevées lors d'une conversation entre un employé d'une compagnie d'assurances et un de ses amis à propos de problèmes d'organisation au travail et de solutions	- Décrire des problèmes d'organisation au travail - Exprimer des difficultés - Suggérer des solutions	Grammaire L'hypothèse : <i>si</i> + imparfait + conditionnel présent

Tâche support

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Procéder à une première écoute intégrale de la conversation et faire réaliser la tâche.
- Poser les questions suivantes aux apprenants et faire justifier les réponses par des énoncés du dialogue.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Qui est Lucas ?	C'est l'employé de la compagnie d'assurance.
Comment est Lucas ? Calme ?	Non, il est énervé.
Pourquoi est-il énervé ?	Parce qu'il a des problèmes au travail.
Quel type de problèmes ?	Des problèmes d'organisation au travail.
Quelle est la réaction de l'ami de Lucas ? Que fait-il ? Que lui suggère-t-il ?	Il essaie de calmer Lucas. Il lui donne des conseils. Il lui suggère des solutions / il l'aide à trouver des solutions.

- Procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants complètent / vérifient leurs notes.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leurs notes en binômes puis mettre en commun. Demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir noter les réponses au tableau sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension du lexique.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Problèmes	Solutions
pas assez nombreux dans le service pour répondre aux clients avec un service ouvert 24 heures sur 24 quand des clients appellent tard le soir, personne ne répond au téléphone	constituer des équipes avec des gens qui travailleraient le jour et des gens qui travailleraient la nuit
personne ne veut travailler la nuit	proposer des primes pour les personnes qui acceptent de travailler la nuit
problème des retards quand un collaborateur est absent, personne ne le remplace à cause de notre problème d'effectif des dossiers de clients ne sont pas traités	recruter au minimum quatre personnes
l'organisation des congés surtout pendant les grandes vacances. Tout le monde veut partir entre le 15 juillet et le 15 août. Les gens ont du mal à se mettre d'accord.	délocaliser les appels à l'étranger pendant l'été

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour décrire des problèmes d'organisation au travail / Pour exprimer des difficultés** → Retenez

- Récapituler les énoncés relevés précédemment en faisant lire les encadrés correspondants.

■ **Pour suggérer des solutions** → Retenez

■ **L'imparfait et le conditionnel présent** → Outil linguistique n° 4 p. 51

- Puis faire lire l'encadré « Pour suggérer des solutions ». Demander aux apprenants si les solutions suggérées sont possibles ou imaginaires dans le futur.
- Faire observer l'emploi de l'imparfait et du conditionnel présent et conceptualiser l'expression de l'hypothèse en s'aidant du tableau n° 4 p. 51.

→ Pour finir, faire réécouter la conversation avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie et les groupes rythmiques. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder les groupes rythmiques à cette étape de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le cahier d'activités
L'imparfait et le conditionnel présent	n°s 6, 7 et 8 p. 31-32
Les groupes rythmiques	n° 15 p. 37

→ Pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 147-148 du cahier.

Tâches cibles

Que faire ?

Tâche 1

- Constituer deux groupes d'apprenants et faire lire les consignes.
- Le groupe 1 liste en sous-groupes les comportements inappropriés d'un(e) collaborateur/trice et les difficultés rencontrées à gérer cette personne. Le groupe 2 liste en sous-groupes des questions sur des problèmes de comportements inappropriés et des solutions pour remédier à ces problèmes.
- Ensuite, constituer des binômes avec un apprenant de chacun des groupes et faire réaliser la tâche.
- Demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe.
- Inciter les apprenants à réagir en leur demandant quels sont les problèmes rencontrés, quels sont les comportements inappropriés, quelles sont les solutions proposées, ce qu'ils pensent des conseils données, s'ils ont d'autres conseils / solutions à suggérer...

Une réunion urgente

Tâche 2

- Il est possible de faire préparer la tâche en classe puis de la faire réaliser individuellement à la maison ou en sous-groupes en classe selon le temps disponible, sur feuille ou sur ordinateur.
- Si la tâche est préparée en classe, constituer des groupes de 3 apprenants et faire prendre connaissance de la consigne. Leur demander de lister les dysfonctionnements / problèmes / difficultés qu'on peut rencontrer dans un service.
- Puis faire réaliser la tâche individuellement. Chaque apprenant enverra son mail à un autre apprenant. Il est également possible de collecter tous les mails et de faire un montage pour que chaque apprenant ait l'ensemble des productions.
- Puis faire interagir les apprenants en leur demandant quels sont les dysfonctionnements / problèmes / difficultés rencontrés les plus fréquents, s'ils ont déjà rencontrés ce type de dysfonctionnements / problèmes / difficultés dans leur entreprise, dans une administration, un service public. Les inciter à donner des exemples vécus.

RÉPONSE ATTENDUE :

Réponse libre : Veiller au respect des consignes, à l'expression des problèmes et des difficultés et au rituel du courriel professionnel.

D Une réunion importante

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
Interagir en réunion et rédiger un compte rendu de réunion simple	Relire et apporter des corrections à un compte rendu de réunion en repérant les informations données lors d'échanges en réunion	- Expliquer le déroulement d'un plan d'action / d'un programme / d'une réunion - Échanger en réunion : annoncer l'ordre du jour, prendre / donner / garder la parole, poser une question / conclure - Relater des faits passés - Rapporter des paroles	Grammaire - Le discours indirect au présent - Le plus-que-parfait

Tâche support

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Puis projeter / montrer le compte rendu et poser les questions suivantes pour faire analyser la présentation d'un compte rendu (pour plus de détails, se reporter aux « Repères professionnels », p. 54) qui servira de matrice de production pour la tâche du « Passez à l'action ».

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Sur quoi porte le compte rendu ?	La réunion du comité de direction du 12 mars.
Quel est l'objet de la réunion ?	L'implantation d'une nouvelle usine.
Quelles informations a-t-on sur les participants ?	Leur nom et leur fonction, les personnes qui étaient présentes et le nom de la personne excusée.

- Puis faire lire le compte rendu et poser les questions suivantes.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Qui préside la réunion ? À quelle heure la réunion a commencé ? Combien de temps a-t-elle duré ?	Philippe Cantin. Elle a commencé à 10 h et a duré 2 h 30 (« Philippe Cantin lève la séance à 12 h 30 »).
Qu'est-ce qu'on fait dans le compte rendu ?	On note tout ce qui s'est dit dans la réunion, toutes les informations échangées, on cite une par une les interventions des participants avec leur nom.
Dans quel ordre on donne ces informations ?	Dans l'ordre des prises de parole / des échanges, dans l'ordre chronologique.
Sur quoi porte la discussion / les informations ?	Sur les postes à pourvoir dans la nouvelle usine de Sao Paulo et les candidatures pour ces postes. / Il s'agit de l'expatriation de personnel à Sao Paulo.

- Faire remarquer qu'il n'y a ni interpellation, ni formule de politesse, ni signature, contrairement à une lettre.
- Puis faire identifier la tâche à réaliser.
- Procéder ensuite à une première écoute intégrale de la réunion. Demander aux apprenants de prendre le maximum de notes dès la première écoute.
- Poser les questions suivantes aux apprenants et faire justifier les réponses par des énoncés du dialogue.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Que fait Philippe Cantin quand il ouvre la réunion ?	Il rappelle l'objet de la réunion / l'ordre du jour (l'expatriation de personnel dans l'usine au Brésil) et il demande si tous les participants attendus sont présents.
Est-ce que tout le monde est là ? Qui est absent et pourquoi ?	Non. Pierre Renaud s'est excusé, il est en mission en Corée mais il a donné un dossier.
Qui sont les 2 principaux intervenants dans la réunion ?	Philippe Cantin et Isabelle Arnoux.
Quel est le rôle de Philippe Cantin dans la réunion ?	Il anime la réunion, il donne la parole aux différents participants.
Que fait Isabelle Arnoux ? Pourquoi est-elle présente à la réunion ?	Elle présente / explique le plan d'action pour trouver des candidats pour l'expatriation du personnel au Brésil puisqu'elle est directrice des ressources humaines.

- Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.
- Procéder à une deuxième écoute séquencée pour que les apprenants puissent compléter / vérifier leurs notes.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de se mettre en binômes pour apporter les corrections sur le compte rendu.
- Puis projeter le compte rendu et demander à un apprenant de venir y apporter les corrections (ou les faire transcrire au tableau) sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés relevés dans l'enregistrement de la réunion. S'assurer de la bonne compréhension du lexique.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

THAXECO
Compte rendu de la réunion du comité de direction du 12 mars ...
Ordre du jour : ~~Implantation d'une nouvelle usine~~ Expatriation du personnel dans la nouvelle usine au Brésil
Présents : Philippe Cantin, directeur général – Isabelle Arnoux, directrice des ressources humaines – Thomas Joubert, directeur financier – ~~Pierre Renaud, directeur export~~ Claire Moraud, directrice de production
~~Excusée~~ Excusé : ~~Claire Moraud, directrice de production~~ Pierre Renaud, directeur export
La séance est ouverte à 10 h sous la présidence de P. Cantin.
Pour commencer Philippe Cantin rappelle l'ordre du jour prévu et Isabelle Arnoux donne à chaque participant un dossier préparé par Pierre Renaud.
Isabelle Arnoux présente le plan d'action. Elle explique qu'elle pas encore pu lancer l'appel à candidatures parce qu'elle n'a toujours pas la liste définitive des ~~personnes intéressées~~ postes à pourvoir.
Thomas Joubert demande combien de postes il y a à pourvoir.
Isabelle Arnoux répond qu'une ~~dizaine~~ vingtaine de postes sont à pourvoir. Elle ajoute qu'elle avait prévu d'organiser une réunion d'information pour le personnel la semaine ~~prochaine~~ dernière mais qu'elle l'a annulée parce que la production ne lui avait pas encore communiqué tous les documents importants.
Claire Moraud fait savoir que les gens pensent qu'on va supprimer des postes. Elle pense qu'on doit les informer. Elle demande quand une réunion est possible.
Isabelle Arnoux informe qu'elle prévoit de réunir le personnel mercredi 13 mars. Elle ajoute qu'elle demandera aux candidats au départ de remplir leur dossier de candidature et de les retourner avant fin ~~avril~~ mai.
Philippe Cantin et elle recevront les candidats en juin.
Philippe Cantin précise qu'il s'agit de développer les activités en ~~Europe~~ Amérique du sud et qu'il n'y aura pas de conséquences sur les emplois actuels.
Claire Moraud veut savoir quelles sont les conditions d'expatriation.
Isabelle Arnoux apporte les réponses suivantes :
– une augmentation des salaires de ~~40 %~~ 15 % ;
– la prise en charge ~~de la moitié~~ des frais de logement et de déménagement ;

.../...

.../...

- une prime de déménagement *d'installation* de 10 000 €.
 - Pour finir, Thomas Joubert demande si les frais de scolarité des enfants seront payés. Isabelle Arnoux annonce qu'ils seront pris en charge.
- Une nouvelle réunion est prévue le 17 avril.
L'ordre du jour étant épuisé, Philippe Cantin lève la séance à 12 h 30.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour expliquer le déroulement d'un plan action / d'un programme / d'une réunion → Retenez

- Faire lire la transcription de l'enregistrement de la réunion. Demander comment Philippe Cantin explique le déroulement de la réunion. Quels mots / indicateurs de temps il emploie pour annoncer le déroulement de la réunion ? → « Tout d'abord », « après ».
- Demander comment Isabelle Arnoux explique les étapes du plan d'action. → « Ensuite, en avril », « Enfin, courant juin ».
- Demander aux apprenants s'ils connaissent d'autres mots pour annoncer un plan / un programme. Enrichir.
- Puis faire lire l'encadré correspondant.

■ Pour relater des paroles → Retenez

■ Discours indirect / Discours rapporté → Outil linguistique n° 5 p. 51

- Faire lire la transcription intégrale de l'enregistrement de la réunion. Constituer 2 groupes d'apprenants et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez / Soulignez toutes les explications données sur le plan d'action par Isabelle Arnoux.	Relevez / Soulignez toutes les questions posées par les participants.

- Préparer un tableau avec deux colonnes (sur le tableau – numérique ou autre) et inscrire les réponses données par les apprenants au fur et à mesure sur la colonne de gauche du tableau en les classant (phrase affirmative / négative, questions, ordre).
- Puis faire relire le compte rendu et demander aux apprenants comment on rapporte les paroles. Faire relever / souligner tous les énoncés et les (faire) écrire en face de l'énoncé oral correspondant de la colonne de gauche. Faire repérer les expressions introductrices du discours (verbes + mots de subordination) et observer la transformation des mots interrogatifs dans le discours rapporté, les temps dans les phrases. Faire remarquer l'emploi du présent.
- Conceptualiser et compléter les règles (expression de l'ordre) en s'aidant du tableau n° 5 p. 51. Pour finir, faire lire l'encadré correspondant.

■ Pour relater des faits passés → Retenez

■ Le plus-que-parfait → Outil linguistique n° 6 p. 51

- Faire relever dans le compte rendu tous les énoncés qui relatent des faits passés puis faire lire l'encadré correspondant.
- Faire observer l'emploi des temps du passé (passé composé / plus-que-parfait) pour faire comprendre la chronologie d'une action. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 6 p. 51.

■ Pour échanger en réunion → Retenez

- Il est possible de constituer quatre groupes d'apprenants et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3	Groupe 4
Relevez / Soulignez tous les énoncés pour annoncer l'ordre du jour et conclure.	Relevez / Soulignez tous les énoncés pour donner la parole et la demander.	Relevez / Soulignez tous les énoncés pour prendre et garder la parole.	Relevez / Soulignez tous les énoncés pour poser une question.

- Puis faire lire l'encadré du correspondant.

→ Pour finir, faire relire le compte rendu et réécouter la réunion avec la transcription pour faire travailler la phonétique et les liaisons/enchaînements vocaliques/enchaînements consonantiques. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder les liaisons/enchaînements vocaliques/enchaînements consonantiques à cette étape de la démarche.

RETENEZ

p. 49

OUTILS
LINGUISTIQUES

n°s 5 et 6

p. 51

ENTRAÎNEZ-VOUS

REPÈRES
PROFES-
SIONNELS
ET (INTER)
CULTURELS

p. 54-55

PASSEZ À
L'ACTION

p. 49

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Discours indirect / Discours rapporté	Entraînez-vous n° 3 p. 52	n°s 9, 10 et 11 p. 33-35
Le plus-que-parfait	Entraînez-vous n° 5 p. 52	n° 12 p. 35
Les liaisons/enchaînements vocaliques/ enchaînements consonantiques		n°s 16 et 17 p. 37

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 51 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 147-148 du cahier.

Développement des compétences professionnelles et (inter)culturelles

→ Nous vous invitons à aborder **la rédaction du compte rendu** avec les « Repères professionnels » afin de préparer l'étape 3 de la tâche (rédaction d'un compte rendu) ainsi que **les réunions** avec les « Repères (inter)culturels ».

Tâche cible

Un plan d'action

Étape 1 : Constituer des groupes de trois apprenants. Leur demander de se mettre d'accord sur un plan d'action à trois ou quatre étapes. Leur demander de définir les étapes.

Suggestions

Plan de réorganisation du service commercial

Pour rendre le service plus performant :

- passer d'une organisation géographique à une organisation par type de client
- étudier chaque type de client
- organiser une réunion d'information pour le personnel du service
- faire passer des entretiens individuels aux commerciaux
- nommer des responsables
- définir le budget, la date de mise en œuvre
- lancer la réorganisation

Programme de formation

- faire une enquête auprès du personnel pour connaître les besoins en formation
- analyser les résultats de l'enquête
- décider des formations
- contacter un formateur / un organisme de formation
- lancer un appel de candidatures
- sélectionner les candidatures
- communiquer la liste du personnel retenu
- lancer les convocations

Étape 2 : Faire prendre connaissance de la tâche. Chaque apprenant du groupe précise sa fonction dans l'entreprise et son rôle dans la réunion (l'animateur/trice – le/la président(e) de la séance et un(e) collaborateur/trice). Laisser aux apprenants le temps de préparer leur intervention avec des notes et faire réaliser la tâche. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.

- Ensuite, demander à trois volontaires (dont un apprenant pour le rôle trois qui n'a pas travaillé avec les deux autres) de réaliser la tâche devant le groupe. Puis poser des questions de compréhension à la classe : « De quel plan d'action s'agit-il, quel est l'ordre du jour de la réunion, comment va se dérouler la réunion, quelles sont les étapes du plan d'action, quelles sont les précisions demandées, quelles sont les précisions apportées ? »
- Faire passer un ou plusieurs autres groupes selon le temps disponible et procéder de la même façon.
- Il est possible de demander à la classe de prendre des notes pendant la/les réunion(s).

Étape 3 : Demander aux apprenants de rédiger le compte rendu de leur réunion.

- Puis collecter les comptes rendus, les distribuer, un par groupe, et poser des questions de compréhension : « Quelles sont les personnes présentes, les absentes, les excusées, leur fonction ? Quel est l'ordre du jour ? Quel est le plan d'action ? Quelles sont les étapes du plan d'action ? Quelles sont les questions posées et les précisions apportées ? »
- **Variante :** Il est aussi possible de faire rédiger le compte rendu de la réunion présentée devant la classe et ensuite de procéder de la même façon. Demander si le compte rendu est complet.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Nuances !

1. nous voudrions (souhait / demande polie) – 2. souhaiterais (demande polie) – 3. pourraient (suggestion) – 4. seriez (demande polie) – 5. préférerais (préférence)

2. Changement de cap

parce que / car – comme – à cause de – grâce à – puisque

3. Indiscrétions

1. Alexis demande à Auriane si toutes les commandes sont prêtes et de lui envoyer un mail de confirmation. – 2. Myriam explique à ses collègues qu'elle organise une visite de leur nouvelle usine samedi. Elle demande s'ils sont intéressés. Elle leur demande / indique / précise de s'inscrire auprès de Sandrine. – 3. Andréa demande à Bernard et Julien comment ça va, si tout se passe bien, ce qu'ils ont décidé, quand ils reviennent. Elle dit / ajoute qu'elle attend leurs impressions avec impatience.

4. Mensonges !

1. C'est faux ! Personne n'a accepté la proposition. – 2. C'est faux ! Quelqu'un s'occupe des dossiers importants. – 3. C'est faux ! Nous ne faisons rien pour améliorer les conditions de production.

5. Séminaire raté !

1. C'est incroyable ! Vous n'aviez pas prévu assez de chaises pour tout le monde ! – 2. C'est de la folie ! Le technicien n'avait pas vérifié le bon fonctionnement du vidéo-projecteur. – 3. C'est scandaleux ! Nous avons oublié d'inviter des personnes importantes ! – 4. C'est bête ! Les stagiaires n'avaient pas pensé à préparer des prospectus. – 5. C'est absurde ! Les chefs de service ne s'étaient pas concertés sur le programme. – 6. C'est embêtant ! Mon assistante ne s'était pas occupée des cafés.

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 1 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Créer sa boîte à la maison

- Faire prendre connaissance des consignes et faire répondre au vrai / faux individuellement.

2. Organisation au travail

- Faire prendre connaissance des consignes et s'assurer de la bonne compréhension des items.
- Faire une première écoute intégrale des micro-monologues puis une réécoute séquentielle pour que les apprenants aient le temps de répondre / puissent vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

– Première possibilité : correction en groupe.

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.
- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier puis les faire valider par le groupe. Une correction après chaque micro-monologue est possible pour l'activité de compréhension orale. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– *Deuxième possibilité :*

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 1 du livret jeté du livre de l'élève. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du Testez-vous corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir **le portfolio de l'unité 3**.



p. 54

Repères professionnels

Bien rédiger un **compte rendu de réunion**

➤ L'objectif est de prendre connaissance des règles pour bien rédiger un compte rendu et réussir une communication.

POINT INFO

Toute réunion donne lieu à la rédaction d'un **compte rendu**. La rédaction est assurée par la personne désignée lors de la réunion. Le style est simple et neutre. La diffusion doit être faite le plus vite possible surtout si des décisions sont prises. Les fonctions des personnes ne sont pas nécessairement données. Cela dépend du type de réunion et des personnes concernées.

- Constituer des binômes. Faire lire la consigne et réaliser la tâche.
- Puis faire comparer avec le compte rendu de la p. 48. Faire remarquer que l'on retrouve des éléments communs : le titre « Compte rendu de... », la date, l'ordre du jour, le nom des participants, les points abordés. Faire remarquer les différences : le compte rendu de la p. 48 rend compte des interventions par ordre chronologique alors que le compte rendu de la p. 54 rend compte des informations / faits par thème.
- Poser des questions de compréhension sur le compte rendu de la p. 54 et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.
- À noter que les deux types de compte rendu sont utilisés dans les entreprises françaises.
- *Prolongement* : Il est possible de demander aux apprenants si dans leur entreprise / pays, les comptes rendus sont nombreux, quel en est l'objet, si leur rédaction suit les mêmes règles que celle des comptes rendus français... ?

RÉPONSES ATTENDUES :

Compte rendu p. 54 : 1 h – 2 f – 3 d – 4 a – 5 g – 6 c – 7 b – 8 e

Compte rendu p. 48 : a. Philippe Cantin, directeur général / Isabelle Arnoux, directrice des ressources humaines / Thomas Joubert, directeur financier / Claire Moraud, directrice de production / Excusé : Pierre Renaud, directeur export
 b. Pas de formule de politesse
 c. Les faits sont racontés dans l'ordre chronologique en citant une par une les interventions des participants avec leur nom
 d. Expatriation du personnel dans la nouvelle usine au Brésil
 e. Pas de signature
 f. Compte rendu de la réunion du comité de direction du 12 mars ...
 g. Pas de titre de civilité
 h. Thaxeco

Repères (inter)culturels

Les réunions

➤ L'objectif est de familiariser les apprenants avec les pratiques en matière de réunion afin d'induire une réflexion interculturelle sur les façons d'être et d'interagir en réunion avec des Français ou dans un milieu multiculturel.

1. Faire répondre aux questions puis faire lire l'article. S'assurer de la bonne compréhension de celui-ci puis faire interagir les apprenants. Demander ce qui est semblable dans leur pays, ce qui est différent. Faire réagir les apprenants sur le sondage. Est-ce qu'ils se reconnaissent dans ce sondage ou reconnaissent des pratiques en cours dans leur entreprise, pays ?

POINT INFO

Les réunions : une exception française ?

Selon des études, le temps passé en réunions interminables ne cesse de croître en France. Il existe cependant des méthodes ou des préceptes pour ne plus perdre de temps, démotiver les collaborateurs et pour réussir une réunion. Les réunions en France peuvent constituer une source d'étonnement pour les étrangers soit parce qu'on semble souvent ne rien y décider et y perdre son temps, soit parce que le comportement y est informel (apartés, allées et venues) ou trop formel parce que le patron est présent ou encore trop rigoureux sur l'ordre du jour.

Aujourd'hui, les grandes entreprises doivent gérer les diversités culturelles dues à la mondialisation. Pour que des personnes de cultures différentes puissent travailler ensemble, il est important de connaître les pratiques de l'autre pour mettre en place un code commun et éviter les malentendus.

2. Faire lire la consigne et le document et faire interagir les apprenants. Est-ce qu'il y a des conseils applicables dans leur entreprise, pays ?

- Puis faire réaliser la tâche individuellement à la maison ou en classe par groupes de culture homogène selon le temps disponible.
- Collecter les fiches de conseils pour bien se comporter en réunion dans la culture du pays d'origine et faire un montage pour que chaque apprenant ait une liste de conseils par pays.

POINT INFO

Entre le Français toujours en retard et l'Allemand très attaché aux horaires, la question du temps lorsque l'on parle de relations de travail à l'international est un paramètre important à prendre en compte afin d'adapter le sien. Selon les experts du management interculturel, on trouve les Anglo-saxons ou les Allemands qui raisonnent en « temps linéaire », leurs tâches s'enchaînant suivant un agenda préétabli. Pour une réunion à 9 heures avec des Allemands, on arrivera suffisamment en avance pour avoir le temps de brancher son PC, allumer le projecteur et dire bonjour à ses collègues. À 9 heures, c'est la présentation qui commence. À l'opposé, il y a les Indiens ou les Chinois qui ont une conception « spatiale » du temps, privilégiant la qualité des moments passés. À mi-chemin, on trouve les Français. Collaborer avec des cultures dont le temps est « spatial » n'est pas simple. Il est difficile d'obtenir d'un Indien qu'il soit à l'heure. Le Chinois, lui, sera plus souvent à l'heure mais pourra aussi ne pas venir, témoigne Laurent Goulvestre, consultant et auteur de *Les Clés du comportement à l'international*. Il faudra s'assurer à plusieurs reprises, notamment la veille du rendez-vous, qu'il ne vous a pas oublié, en lui rappelant que vous avez préparé cette rencontre pour lui.

→ Pour l'exploitation du Scénario professionnel, nous vous invitons à lire les conseils dans l'introduction de ce guide p. 9-10.

Vendez vos produits et services

p. 60-61

A Une étude de marché

Tâche cible de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
➤ Réaliser une étude de marché pour lancer un nouveau produit ou service	➤ Vérifier qu'un questionnaire élaboré pour une étude de marché relative à la création d'un service de dépannage informatique corresponde bien aux objectifs fixés pour le valider ➤ Répondre au questionnaire d'un sondage sur les problèmes / pannes informatiques	➤ Interroger à propos des usages d'un objet / d'un appareil ➤ Indiquer des objectifs ➤ Décrire de problèmes informatiques	Grammaire ➤ L'interrogation à la forme soutenue

Entrée dans la séquence

- Il est possible de montrer la photo de la p. 61 et de la faire décrire. → *Un personne / Un dépanneur répare un ordinateur.*
- Introduire quelques mots-clés en demandant aux apprenants s'ils ont déjà eu des pannes / des problèmes informatiques, quel type de panne / problème ils ont rencontrés, ce qu'ils ont fait pour réparer leur ordinateur, à qui ils ont fait appel...

Tâche support

- Montrer / Projeter le document et le faire identifier. → *C'est un questionnaire pour un sondage sur l'informatique. En colonne de gauche, on trouve les objectifs de l'étude de marché.*
- Puis demander aux apprenants s'ils ont déjà répondu à des questionnaires de ce type, pour quel produit ou service.

Étape 1 :

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Constituer des binômes, faire lire la consigne et réaliser la première partie de la tâche (vérifier que le questionnaire correspond bien aux objectifs fixés).

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Projeter le document et demander à un apprenant de venir entourer les numéros des questions correspondant aux objectifs ou de noter les réponses au tableau sous la dictée des autres apprenants.
- S'assurer de la bonne compréhension du lexique.

RÉPONSES ATTENDUES :

Objectif A : questions 7, 8, 9 – Objectif B : question 2 – Objectif C : question 3 – Objectif D : question 6 – Objectif E : question 1 – Objectif F : question 4 – Objectif G : question 5

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 60

Étape 2 :

- Faire réaliser la deuxième partie de la tâche individuellement (répondre soi-même aux questions du sondage pour le tester).
- Mettre en commun. Demander aux apprenants de donner leurs réponses et les reporter sur le questionnaire en les comptabilisant. Projeter le questionnaire et demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir reporter les réponses de la façon suivante pour réaliser un mini-sondage :

1. Quel(s) équipement(s) informatique(s) possédez-vous à titre personnel ?

Ordinateur fixe.	IIII
Ordinateur portable.	IIIIIIII
Tablette numérique.	IIIIIIII
Imprimante.	III
Scanner.	II
Je ne possède aucun de ces équipements.	I

- Faire ensuite commenter les résultats en grand groupe. Demander quel est le type d'équipement informatique le plus fréquent, quelle est la moyenne d'âge des équipements, quels sont les utilisations les plus fréquentes pour l'ordinateur, quel est le budget moyen, quelle est la façon la plus fréquente de réparer un ordinateur en panne, quelles sont les pannes les plus nombreuses, etc.
- Demander aux apprenants de décrire leurs problèmes informatiques. Enfin, discuter de l'opportunité / l'intérêt ou non de créer un service de dépannage.
- **Variante** : Photocopier et collecter tous les questionnaires puis les faire dépouiller en sous-groupes de trois apprenants en reportant les réponses comme ci-dessus puis faire réagir les apprenants sur les résultats du sondage comme précédemment.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour interroger à propos des usages d'un objet / d'un appareil** → Retenez

■ **L'interrogation à la forme soutenue** → Outil linguistique n° 1 p. 68

- Demander aux apprenants de relever toutes les questions.
- Puis, leur demander s'ils connaissent une autre façon de poser la même question. → « Quel(s) équipement(s) informatique(s) possédez-vous ? » → « Quel(s) équipement(s) informatique(s) vous possédez ? » ; « Vous possédez quels équipement(s) informatique(s) ? »
- À partir des énoncés relevés, faire remarquer l'inversion du sujet.
- Ensuite, faire lire l'encadré correspondant.
- Enfin, conceptualiser l'interrogation soutenue en s'aidant du tableau n° 1 p. 68.

■ **Pour indiquer des objectifs / Pour décrire des problèmes informatiques** → Retenez

- Récapituler les énoncés relevés / vus précédemment pour indiquer des objectifs et parler de problèmes informatiques en faisant lire les encadrés correspondants.

→ Pour finir, faire relire le questionnaire et les objectifs. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'interrogation à la forme soutenue	Entraînez-vous n° 1 p. 70	n°s 1 et 2 p. 38

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 65 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 148 du cahier.

RETENEZ

p. 61

OUTIL
LINGUISTIQUE

n° 1 p. 68

ENTRAÎNEZ-
VOUS

PASSEZ À L'ACTION

p. 61

Tâche cible

Une étude de marché

- Constituer des groupes de 3 ou 4 apprenants et faire prendre connaissance de la tâche et des étapes.
 - Étapes 1, 2 et 3 : Demander aux apprenants de réfléchir à l'activité de l'entreprise et de se mettre d'accord sur le nouveau produit / service à lancer. Faire réaliser les tâches décrites.
 - Étape 4 : Demander aux sous-groupes d'échanger leurs questionnaires entre eux pour les valider.
 - Étape 5 : Les apprenants vont interroger les autres apprenants de la classe.
- Variante 1* : Les apprenants interrogent des personnes à l'extérieur de la classe, dans leur entourage, par exemple.
- Variante 2* : Les apprenants envoient les questionnaires par mail à d'autres apprenants qui y répondent et les retournent.
- Étape 6 : Les apprenants suivent les consignes pour dépouiller les questionnaires.
- Demander à un sous-groupe d'apprenants de présenter son étude de marché devant la classe. Les résultats / conclusions peuvent être reportés sur un PowerPoint et commentés.
- Inciter les apprenants à réagir aux résultats / conclusions. Poser des questions : quel produit / service, quelles sont les habitudes d'achat, etc. Discuter de l'opportunité / l'intérêt ou non de lancer ce type de produit ou de service.
- **Variante** : Demander aux apprenants d'envoyer les conclusions de leur étude de marché par mail à l'enseignant. Puis distribuer l'ensemble des fiches aux apprenants. Les laisser en prendre connaissance et procéder comme précédemment.

REPÈRES (INTER) CULTURELS

p. 73

Développement des compétences (inter)culturelles

→ Nous vous invitons à aborder « **Les comportements d'achat** » à cette étape de la démarche.

p. 61-62

B Une offre intéressante

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
➤ Mener un entretien de vente ➤ Compléter une fiche de prospection ➤ Faire un compte rendu oral ou écrit relatif à une prospection téléphonique	➤ Compléter la fiche d'évaluation de la performance d'un téléconseiller en repérant les informations nécessaires lors d'un démarchage téléphonique pour évaluer la performance	➤ Inciter / Convaincre ➤ Formuler des réticences ➤ Exprimer une opposition / une objection ➤ Répondre à des objections ➤ Reporter une décision	Grammaire ➤ Le pronom relatif <i>dont</i>

Entrée dans la séquence

- Demander aux apprenants s'ils ont déjà eu affaire à des appels / démarchages téléphoniques pour leur vendre / proposer un produit ou un service ; si oui, quel type de produit ou service, quelles ont été leurs réactions et si ce type d'appel a déclenché un achat.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 62

Mes audios 13

Tâche support

Étape 1 : La fiche d'évaluation

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter le document, le faire identifier, faire observer et différencier les différentes parties. → *C'est une fiche pour évaluer le travail d'un téléconseiller. Il y a trois grandes parties : la première partie donne des renseignements sur l'appel, le téléconseiller, le prospect et l'objet de l'appel ; la deuxième partie concerne l'appel lui-même avec les objections du prospect, les résultats de l'appel et les actions à mener ; la dernière partie concerne les compétences professionnelles du téléconseiller.*
- Puis faire prendre connaissance de la fiche complète d'évaluation, s'assurer de la bonne compréhension de celle-ci et élucider les termes qui posent problème.

Étape 2

- Faire ligne la consigne et identifier la tâche.
- Procéder ensuite à une première écoute intégrale de l'entretien et faire réaliser la tâche.
- Poser les questions suivantes aux apprenants et faire justifier les réponses par des énoncés du dialogue.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Qui décroche le téléphone ?	Le prospect, il dit « Allô ».
Qui appelle ? Comment se présente la personne ?	C'est le téléconseiller qui appelle. Il donne son prénom, son nom, le nom de sa société et l'objet de son appel.
Comment trouvez-vous le téléconseiller ? Comment se comporte-t-il ? Quels sont ses qualités et ses défauts ?	Calme, patient, persévérant, convaincant ou pas très convaincant, poli ou pas très poli (il coupe la parole une fois), clair. Il adapte ses réponses au prospect, il connaît bien son produit / les services qu'il propose, il réagit bien / mal aux réticences du prospect, etc.

- Procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants complètent / vérifient leurs réponses. Il est bien sûr possible de procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leurs réponses en binômes.
- Projeter la fiche ou la retranscrire au tableau et demander à un apprenant de venir la remplir sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.
- Pour finir, demander aux apprenants ce qu'ils pensent de la performance / prestation du téléconseiller.

PROPOSITIONS DE RÉPONSES :

Certaines réponses peuvent faire l'objet d'une discussion en classe notamment en ce qui concerne les actions à mener et l'évaluation des compétences professionnelles du téléconseiller quand elles relèvent du jugement de l'apprenant.

Téléconseiller : Aurélien Consort	Prospect : Mme Roset
Objectif de l'appel : Souscription à un abonnement au club de gym.	
Objections du prospect :	
☒ n'a pas le temps ☒ n'est pas intéressé ☐ fréquente une salle de sport concurrente ☒ service trop cher	☒ n'a pas le budget ☐ aucun besoin de nos produits / services ☐ n'aime pas notre entreprise / notre enseigne ☐ autre
Réponses aux objections : – « Je vous comprends mais nos horaires sont très souples. Nous sommes ouverts 7 jours sur 7 de 7 h à 22 h 30. » – « Vous avez également la possibilité de choisir un abonnement de 29,90 € par mois si vous préférez. » – « Ce serait dommage de ne pas profiter de notre promotion. » – « Ça ne vous engage à rien. » Moyens pour convaincre le prospect : – Adaptation des réponses au prospect : « C'est parfaitement adapté à votre situation. » ; « C'est vraiment bien pour reprendre le sport. » – Description des équipements : « Vous avez à votre disposition des salles dont les équipements sont ultra modernes et nous vous proposons une grande variété de cours collectifs animés par des coaches sportifs expérimentés. » ; « Vous disposez d'un sauna et d'une piscine dont vous pourrez profiter toute l'année. » – Offre commerciale : « Je vous propose de profiter d'une offre exceptionnelle pour l'ouverture. Si vous vous abonnez aujourd'hui, vous bénéficiez de 15 % sur notre abonnement annuel qui est de 320 € avec un accès illimité à nos installations. » ; « Vous avez également la possibilité de choisir un abonnement de 29,90 € par mois si vous préférez » ; « Je peux vous faire bénéficier d'une séance gratuite avec un coach. Ensuite, vous pourrez prendre votre décision. »	

Résultat de l'appel :	Actions à mener :		
Le prospect : ☒ n'est pas intéressé ☐ n'a pas le temps pour un rendez-vous ☒ demande à réfléchir ☐ demande de plus amples renseignements ☐ demande l'envoi d'une documentation ☐ a accepté un essai gratuit ☐ a accepté un rendez-vous	☒ envoyer une documentation ☒ rappeler dans une semaine ☐ programmer un rendez-vous		
Compétences professionnelles du téléconseiller :	😊	😐	☹️
Sens du relationnel et politesse (<i>il coupe la parole, ce qui est impoli</i>)		✗	
Clarté des réponses	✗		
Ton	✗		
Capacité à écouter (ne coupe pas la parole) (<i>globalement, il écoute mais il a coupé une fois la parole</i>)		✗	ou ✗
Capacité à persuader / influencer le prospect			✗
Bonne connaissance du produit / service proposé	✗		
Capacité à s'adapter au prospect	✗		
Capacité à réagir en cas de refus (<i>il a réagi mais il n'a pas réussi à convaincre le prospect</i>)		✗	ou ✗

Prolongement pédagogique

- Pour préparer la tâche du « Passez à l'action » (étape 2), faire lire la transcription de l'enregistrement de l'entretien de vente (ou procéder à une nouvelle écoute séquencée). Demander aux apprenants de repérer les différentes phases de l'entretien de vente et de préciser ce que fait le téléconseiller dans chaque phase. Ensuite, les apprenants compareront leurs réponses en binômes. Mettre en commun en grand groupe.

RÉPONSES ATTENDUES :

Il se présente et donne l'objet de son appel (« Allô, bonjour... parler ? ») – Il répond aux objections de la cliente (« Non mais ça ne m'intéresse pas... les horaires pourraient me convenir mais... ») – Il présente les caractéristiques / les prestations (« Madame, vous avez à votre disposition... toute l'année ») – Il annonce une offre commerciale avec une réduction de tarif (« Ça a l'air bien en effet... ce n'est pas ma priorité aujourd'hui ») – Il propose une offre d'essai gratuite (« Écoutez madame, ce serait dommage de ne pas profiter... tester notre club ») – Il rassure le prospect (« C'est gentil à vous mais... Merci monsieur, au revoir ») – Il prend congé (« Au revoir madame »)

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour inciter / convaincre / Pour répondre à des objections** ➔ Retenez
 - **Le pronom relatif *dont*** ➔ Outil linguistique n° 2 p. 68
 - Récapituler les énoncés relevés / vus précédemment pour inciter / convaincre et pour répondre à des objections en faisant lire les encadrés correspondants.
 - Faire observer l'emploi du pronom relatif « dont » pour réunir deux phrases et éviter les répétitions puis conceptualiser la règle en s'aidant du tableau n° 2 p. 68.
 - **Pour formuler des réticences / Pour exprimer une opposition/une objection / Pour répondre à des objections** ➔ Retenez
 - Constituer des binômes et demander aux apprenants comment le prospect exprime ses réticences et fait part de son opposition / ses objections. Faire relever / souligner les énoncés correspondants.
 - Puis récapituler les énoncés relevés et / ou vus précédemment dans la fiche d'évaluation en faisant lire les trois encadrés correspondants.
 - **Pour reporter une décision** ➔ Retenez
 - Demander aux apprenants comment le prospect conclut l'entretien et faire lire l'encadré correspondant.
- ➔ Pour finir, faire réécouter la conversation téléphonique. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le pronom relatif <i>dont</i>	Entraînez-vous n° 2 p. 70	n°s 4, 5 p. 39-40

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 65 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 148 du cahier.

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **Vendez vos produits et services** » et à utiliser la fiche p. 231-233 de ce guide pour son exploitation.

Tâche cible

Un bon argumentaire de vente

- Préparer des fiches vierges d'évaluation en photocopiant celle de la p. 62 pour l'ensemble des apprenants (attention de supprimer dans la fiche l'objectif de l'appel et la mention « fréquente une salle de sport concurrente » afin que la fiche soit adaptable à d'autres produits ou services).
- Constituer des groupes de quatre apprenants et faire prendre connaissance de la tâche et des étapes.

Étape 1 : Demander aux apprenants de se mettre d'accord sur une entreprise de leur choix et sur le produit ou le(s) service(s) et un objectif d'appel. Puis scinder le groupe de quatre apprenants en deux sous-groupes de deux.

- Demander au sous-groupe 1 de préparer l'argumentaire de vente en listant les caractéristiques du produit / service, les offres commerciales avec le produit / les services, les avantages du produit ou des services pour le prospect.

Caractéristiques du produit / service Offre(s) commerciale(s)	Arguments de vente
--	--------------------

- Le sous-groupe 2 liste les objections / oppositions / réticences possibles du prospect et les réponses aux objections.

Objections / Oppositions / Réticences possibles du prospect	Réponses aux objections
---	-------------------------

- Puis demander aux quatre apprenants de se réunir pour prendre connaissance de l'ensemble des éléments.

Étapes 2 et 3 : Distribuer une fiche d'évaluation à chaque apprenant.

- Constituer des binômes d'apprenants qui n'ont pas travaillé ensemble à l'étape 1 et faire réaliser la tâche (un télévendeur/euse et un/e prospect) en respectant le plan d'un entretien de vente.
- Chaque téléconseiller remplit la première partie de la fiche d'évaluation puis inverse les fonctions, chaque apprenant étant à tour de rôle télévendeur/euse et prospect. Ensuite, chaque télévendeur(euse) démarchera un autre apprenant « prospect » selon le temps disponible. Il est possible d'enregistrer les entretiens (ou de faire utiliser les téléphones portables si la géographie de la classe ou de l'institution le permettent).
- **Variante :** Il est possible de faire réaliser cette tâche à l'extérieur de l'institution si les apprenants acceptent. Chaque apprenant « télévendeur » appelle plusieurs apprenants « prospects » et remplit la première partie de la fiche d'évaluation.

Étape 4 : Reconstituer les groupes de 4 apprenants (étape 1) et faire analyser les réponses.

- Un apprenant de chaque groupe rend compte au responsable (qui peut être l'enseignant) des résultats de la prospection téléphonique et donne les conclusions.
- **Variante :** Constituer des binômes d'apprenants qui n'ont pas travaillé ensemble. Chaque apprenant fait part à l'autre des résultats de sa prospection téléphonique et de ses conclusions.

Prolongement pédagogique

- Demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser l'étape 2 de la tâche devant le grand groupe. Les autres apprenants remplissent la première partie de la fiche d'évaluation.
- Mettre en commun les résultats de la fiche d'évaluation. Inciter les apprenants à interagir face aux résultats afin de se mettre d'accord sur les actions à mener.
- **Variante :** Il est aussi possible de demander aux apprenants de remplir la totalité de la fiche d'évaluation si ceux qui jouent donnent leur accord. Mais attention à tenir compte des sensibilités et de la culture des apprenants si on opte pour cette modalité de travail. Les réponses pourront faire l'objet d'une discussion en classe selon les réponses données.

p. 64-65

C Excellentes conditions de vente

Tâches cibles de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Échanger sur des conditions de vente ➤ Rédiger des conditions de vente pour un site de réservation hôtelière en ligne	➤ Prendre en note des demandes de clients laissées sur une boîte vocale relatives à des commandes en ligne ➤ Sélectionner / Repérer les informations pertinentes dans les conditions de vente pour répondre aux demandes des clients	➤ Décrire un processus de vente en ligne ➤ Formuler une promesse / un engagement ➤ Interroger sur des conditions de vente en ligne ➤ Demander un rappel téléphonique ➤ Signaler des problèmes concernant des articles	Grammaire ➤ La voix passive Lexique ➤ La vente

Entrée dans la séquence

- Demander aux apprenants s’ils ont déjà effectué des achats en ligne et lesquels. Demander-leur de décrire les étapes de l’achat-vente pour acheter en ligne, ce qu’il faut faire, s’ils ont déjà rencontré des problèmes pour passer une commande en ligne, pour payer, à la livraison des produits ou s’ils ont rencontré des problèmes pour des prestations...

Tâche support

Étape 1

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Faire lire la consigne et réaliser la première partie de la tâche (écouter les messages) individuellement en procédant à une première écoute intégrale des messages. Les apprenants relèvent les questions posées et les différents problèmes évoqués par les clients. Il est possible de leur proposer de prendre des notes sous forme de tableau.
- Procéder à une nouvelle écoute séquentielle par message pour que les apprenants complètent / vérifient leurs réponses. Il est bien sûr possible de procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leurs réponses en binômes.
- Mettre en commun et faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S’assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

RÉPONSES ATTENDUES :		
Messages	Questions posées	Problèmes
Client 1	Est-ce que mes informations bancaires et mes données personnelles restent bien confidentielles ?	
Client 2	Qu’est-ce que je dois faire ?	Je viens de recevoir la lampe que j’ai commandée mais elle ne fonctionne pas.
Client 3	Avant de passer ma commande, je veux savoir quand je recevrai les articles.	
Client 4	Est-ce que je peux annuler ma commande ?	J’ai changé d’avis.
Client 5	Qu’est-ce que je dois faire maintenant ?	Je viens de recevoir les assiettes que j’ai commandées mais, au déballage, j’ai constaté qu’il y a trois assiettes cassées.
Client 6	Est-ce que j’ai des frais supplémentaires à payer ?	J’habite au Maroc.
Client 7	Si je passe une commande, est-ce que la livraison est gratuite ?	
Client 8	Je suis en train de passer commande. Comment je sais que ma commande a bien été enregistrée ?	

Étape 2

- Montrer / Projeter les conditions de vente pour faire identifier les différentes parties du document.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Comment se présente ce document ? Sous forme de tableau ?	Il y a plusieurs parties.
À quoi correspond la partie à gauche du document ?	Sur le fond bleu : Ce sont les points forts des services offerts. Sur le fond vert : C'est le panier, c'est comme le caddie d'une grande surface / c'est un panier virtuel, c'est l'endroit sur le site marchand où sont stockés les produits sélectionnés avant la validation de la commande / c'est le contenu de la commande.
À quoi correspond la partie de droite ?	En jaune : Ce sont des renseignements pour avoir de l'aide. Pour contacter un conseiller, on clique soit pour dialoguer soit pour demander à être rappelé(e). En vert : Ce sont les conditions de vente.
Qu'est-ce que vous observez pour les conditions de vente ?	Il y a plusieurs rubriques : l'offre, les prix, la commande, le paiement, la livraison, le droit de rétractation.

- Faire prendre connaissance des conditions de vente et faire réaliser la tâche en binôme. Les apprenants s'aideront du tableau de l'étape 1.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Mettre en commun et faire justifier les réponses avec les énoncés relevés dans les conditions de vente. Projeter les conditions de vente et demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir reporter les réponses en soulignant les énoncés qui conviennent. Élucider tous les termes qui posent problème.
- Pour finir, faire dire ce que les clients demandent en fin d'appel, demander quelles formules sont employées.

RÉPONSES ATTENDUES :

	Questions posées / Problèmes des clients	Réponses attendues
Client 1	Est-ce que mes informations bancaires et mes données personnelles restent bien confidentielles ?	Ardéco propose à ses clients un paiement en ligne sécurisé par carte bancaire. Les pages contenant les données personnelles du client sont protégées.
Client 2	Je viens de recevoir la lampe que j'ai commandée mais elle ne fonctionne pas.	Le client doit vérifier les marchandises à la réception du colis. En cas d'articles manquants, non conformes ou défectueux, l'acheteur doit prévenir le livreur et contacter le service clientèle d'Ardéco. Si l'acheteur n'est pas satisfait de sa commande, il peut la renvoyer pour un échange ou un remboursement.
Client 3	Avant de passer ma commande, je veux savoir quand je recevrai les articles.	Un e-mail sera envoyé pour confirmer que la commande a été expédiée. Ardéco s'engage à livrer les articles dans les 2 à 4 jours ouvrables après la confirmation de la commande.
Client 4	J'ai changé d'avis. Est-ce que je peux annuler ma commande ?	Une commande validée ne peut plus être annulée.
Client 5	Je viens de recevoir les assiettes que j'ai commandées mais, au déballage, j'ai constaté qu'il y a trois assiettes cassées.	En cas d'articles manquants, non conformes ou défectueux, l'acheteur doit prévenir le livreur et contacter le service clientèle. Si l'acheteur n'est pas satisfait de sa commande, il peut la renvoyer pour un échange ou un remboursement.

.../...

	Questions posées / Problèmes des clients	Réponses attendues
Client 6	J'habite au Maroc. Est-ce que j'ai des frais supplémentaires à payer ?	Pour les commandes livrées hors de France, les taxes éventuelles et droits de douane sont à la charge de l'acheteur.
Client 7	Si je passe une commande, est-ce que la livraison est gratuite ?	Les prix ne comprennent pas les frais de livraison.
Client 8	Comment je sais que ma commande a bien été enregistrée ?	Une fois la commande passée, le client recevra un email de confirmation.

RETENEZ
p. 65
OUTIL
LINGUISTIQUE
n° 3 p. 69

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour interroger sur des conditions de vente en ligne / Pour demander un rappel téléphonique** → Retenez
 - Récapituler les énoncés relevés / vus précédemment en faisant lire les encadrés correspondants.
- **Pour décrire un processus de vente en ligne** → Retenez
- **La voix passive** → Outil linguistique n° 3 p. 69
 - Demander aux apprenants de relever / souligner tous les énoncés pour décrire un processus de vente en ligne.
 - Récapituler les énoncés relevés en faisant lire l'encadré correspondant. Transcrire au tableau les énoncés à la voix passive.
 - Faire observer l'utilisation de la voix passive pour mettre en relief une information en s'aidant du tableau n° 3 p. 69.
- **Pour formuler une promesse / un engagement** → Retenez
 - Demander aux apprenants de relever / souligner tous les énoncés pour formuler une promesse / un engagement.
 - Puis faire lire l'encadré correspondant pour faire mémoriser les expressions.
- **Pour signaler des problèmes concernant des articles** → Retenez
 - Récapituler les énoncés qui précisent des problèmes concernant les articles / produits (conditions de vente et explications des clients → réponses attendues étape 2) en faisant lire l'encadré correspondant.
- **La vente** → Retenez
 - Récapituler le vocabulaire de la séquence en faisant lire l'encadré « la vente » pour faire mémoriser les termes.

→ Pour finir, faire réécouter les messages téléphoniques et relire les conditions de vente. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder les nasales [ã] / [õ] / [ẽ] à cette étape de la démarche.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
La voix passive	Entraînez-vous n° 3 p. 70	n°s 8, 9 p. 42
Les nasales [ã] / [õ] / [ẽ]		n°s 14, 15 et 16 p. 46

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 65 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 148 du cahier.

Tâches cibles

Un(e) client(e) difficile !

Tâche 1

- Constituer des binômes et faire prendre connaissance de la tâche. Les apprenants se mettent d'accord sur une entreprise de leur choix.
- Faire réaliser la tâche puis demander à deux volontaires de la réaliser devant le grand groupe.
- Inciter les apprenants à réagir en leur demandant si l'employé(e) du service clientèle a bien répondu aux questions et aux inquiétudes du/de la client(e), s'ils ont d'autres réponses à suggérer.

Un service exceptionnel !

Tâche 2

- Faire réaliser la tâche individuellement à la maison ou en binôme selon le temps disponible, sur feuille ou sur ordinateur. Les apprenants peuvent choisir un site d'hôtel qu'ils connaissent, ou encore faire des recherches sur Internet pour alimenter leur production et la rendre plus authentique.
- Il est aussi possible de demander aux apprenants d'envoyer leurs conditions de vente à l'enseignant pour faire un montage et les distribuer ensuite aux apprenants. Puis, les faire réagir en leur demandant quels sont les points communs, les lacunes / oublis.
- Il est également possible de collecter toutes les conditions de vente et de faire un montage pour que chaque apprenant ait l'ensemble des documents.

PROPOSITIONS DE CORRIGÉ :

- Prix : Les prix sont indiqués en euros. La TVA est toujours comprise. Au prix mentionné sur la réservation seront ajoutées, lors de la facturation, la taxe de séjour et les prestations complémentaires fournies par l'hôtelier. Les prix mentionnés sur le site peuvent être modifiés.
- Réservations et paiement : Afin de garantir votre réservation, il vous est demandé de communiquer votre numéro de carte bancaire ; la transmission se fait par mode sécurisé.
La réservation n'est ferme et définitive qu'après réception d'un mail de confirmation.
L'intégralité du paiement du séjour s'effectue directement auprès de l'hôtelier.
- Condition d'annulation : Vous pouvez annuler votre réservation sans frais jusqu'à 18 h la veille de votre arrivée. Passé ce délai ou en cas de non présentation, la première nuit vous sera débitée sur la carte bancaire donnée en garantie.
- Hébergement – Bagages : Les chambres sont disponibles à partir de 16 h le jour de l'arrivée et doivent être libérées à 11 h. L'hôtel ne pourra pas être tenu responsable de vol, perte ou détérioration de bagages entreposés par les clients dans les parties communes de l'hôtel, dans la chambre non fermée à clé ou dans la voiture sur le parking.
- Réclamation : Tout différend, toute réclamation ou tout litige relatif aux modalités de réservation d'un séjour ou d'une chambre d'hôtel sont soumis au droit français.

D Fiche pratique

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Présenter un nouveau produit / service	➤ Collecter dans un article des conseils en marketing pour bien présenter son produit sur un lieu de vente	➤ Vanter les caractéristiques spécifiques d'un produit ➤ Préciser des actions ➤ Exprimer des nécessités	Grammaire ➤ Le subjonctif présent ➤ Les adverbes en <i>-ment</i> Lexique ➤ Le marketing / La mercatique ➤ La grande distribution

Tâche support

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Faire observer et identifier le document (image formelle, titre, auteur, titres des paragraphes). → *C'est une fiche pratique sur « Comment emballer votre produit ? ». L'auteur est Isabelle Pratisco. Elle donne cinq règles pour bien emballer un produit (créer un emballage attractif / convaincant / efficace).*
- Puis, faire réaliser la tâche individuellement.

POINT INFO

En français professionnel, il y a une distinction entre le mot « **emballage** » (qui concerne la protection du produit lors de son acheminement) et le mot « **packaging** » = conditionnement (qui concerne la présentation du produit sur son lieu de vente, c'est son identité). En marketing (mercatique), on utilise plus couramment les termes anglais. Le mot « emballer » dans le titre a ici un double sens qui signifie aussi « séduire ».

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leurs réponses en binômes.
- Mettre en commun. Projeter l'article et demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir souligner les énoncés qui conviennent ou les faire écrire au tableau. Éclaircir tous les termes qui posent problème.

RÉPONSES ATTENDUES :

Conseils

Règle 1 : il est important que vous analysiez les emballages de vos concurrents – il faut que vous transmettiez vos réflexions à une agence de packaging

Règle 2 : soyez original mais l'originalité doit rester acceptable – il faut que l'emballage ait un impact immédiat

Règle 3 : un emballage simple – le packaging est vrai support de communication – si vous faites passer un message, il est important que le consommateur le comprenne immédiatement

Règle 4 : offrez un service

Règle 5 : proposez-le à un échantillon de consommateurs qui donneront leur avis – il est nécessaire que le test se fasse dans les mêmes conditions que dans une grande surface

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour exprimer des nécessités** → Retenez

■ **Le subjonctif présent** → Outil linguistique n° 4 p. 69

- À partir des conseils relevés / vus précédemment, faire observer comment on exprime la nécessité avec l'emploi des formes impersonnelles + subjonctif. Conceptualiser les règles d'emploi et de formation du subjonctif présent en s'aidant du tableau n° 4 p. 69.

■ **Pour vanter les caractéristiques spécifiques d'un produit** → Retenez

- Faire relire le texte et demander aux apprenants de relever toutes les expressions avec des adjectifs qui caractérisent un produit puis faire lire l'encadré correspondant.

■ **Pour préciser des actions** → Retenez

■ **Les adverbes en –ment** → Outil linguistique n° 5 p. 69

- Faire lire l'encadré correspondant et faire remarquer comment on précise une action.
- Conceptualiser la formation des adverbes en –ment en s'aidant du tableau n° 5 p. 69.

→ Pour finir, faire relire l'article. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le subjonctif présent	Entraînez-vous n° 4 p. 70	n° 11 p. 44
Les adverbes en <i>-ment</i>	Entraînez-vous n° 5 p. 70	n° 12 p. 44

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 65 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 148 du cahier.

Tâche cible

Nouveauté !

- Faire prendre connaissance de la tâche et suivre les étapes.
- Étape 1 : Encourager les apprenants à faire preuve d'originalité dans l'élaboration de leur produit et de son emballage tout en tenant compte des conseils d'Isabelle Pratisco.
- Étape 2 : Demander de préparer la présentation du produit sur PowerPoint (ou sur une fiche) en respectant toutes les consignes.
- Étape 3 : Demander à des apprenants volontaires de faire leur présentation devant la classe. Une fois les questions posées et la tâche terminée, faire réagir les apprenants sur les présentations des uns et des autres et leur faire évaluer le respect ou non des conseils de la spécialiste.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Vacances pour tous

1. Êtes-vous partis en vacances ces trois dernières années ? – 2. Vous arrive-t-il de partir en week-end ? – 3. Que faites-vous pendant vos vacances ? – 4. Combien de fois par an prenez-vous l'avion ? – 5. Sur quel site avez-vous réservé votre dernier voyage ? – 6. Où avez-vous acheté vos valises ? À quel prix les avez-vous achetées ? – 7. Combien d'enfants de moins de 15 ans y a-t-il dans votre famille ? Voyagent-ils parfois sans vous ? – 8. Les brochures éditées par les agences vous intéressent-elles ?

2. Super collègue !

1. dont – 2. dont – 3. que – 4. dont – 5. que – 6. dont – 7. que – 8. que

3. Grands changements

1. Le directeur a été remplacé. – 2. Les responsabilités de chaque collaborateur seront redéfinies. – 3. De nouveaux collaborateurs seront engagés. – 4. Le nom de l'entreprise va être changé. – 5. Les bureaux vont être rénovés. – 6. Un restaurant d'entreprise sera ouvert rapidement. – 7. De nouveaux ordinateurs sont en train d'être installés. – 8. La salle de réunion vient d'être repeinte. – 9. De nouvelles voitures de fonction ont été commandées. – 10. Des places de cinéma gratuites sont offertes aux employés de l'entreprise.

4. Règles de base

Il faut / Il est / important / impératif / indispensable / nécessaire / que...

1. vous preniez / tu prennes tôt la décision de participer au salon. – 2. vous choisissiez / tu choisisses un emplacement de qualité. – 3. vous sachiez / tu saches vous / te différencier des autres. – 4. vous réfléchissiez / tu réfléchisses à un slogan pour vous / t'identifier. – 5. vous soigniez / tu soignes la décoration du stand. – 6. vous utilisiez / tu utilises des panneaux visibles et attractifs. – 7. vous soyez / tu sois cordial et professionnel quand vous recevez / tu reçois les visiteurs. – 8. vous vous prépariez / tu te prépares à répondre aux questions des visiteurs.

5. Présence obligatoire

malheureusement – franchement – difficilement – vraiment – régulièrement – sérieusement – réellement – probablement – rapidement – immédiatement

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 1 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Des services client

- Faire répondre aux questions individuellement.
- Mettre en commun et faire justifier les réponses en faisant relever l'énoncé du document qui correspond à chaque réponse.

2. Une enquête de satisfaction

- Procéder à une première écoute intégrale du dialogue,
- Faire élucider la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : « Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Où sont-elles ? Quel est le sujet de la conversation ? » → *Il s'agit d'une enquête de satisfaction faite dans un magasin, à la sortie. Il y a deux personnes, un enquêteur et une cliente qui vient d'effectuer des achats (elle parle de son passage en caisse).*
- Faire prendre connaissance de la fiche « Enquête de satisfaction ». Faire faire l'activité individuellement après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, de manière séquentielle si les apprenants ont des difficultés à remplir la fiche.

Modalités de correction :

– Première possibilité : correction en groupe.

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.
- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier puis les faire valider par le groupe. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

Deuxième possibilité :

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 1 du livret jeté du livre de l'élève. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du Testez-vous corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir le **portfolio de l'unité 4**.



Repères professionnels

Comprendre une **facture**

→ L'objectif est de comprendre une facture afin de familiariser les apprenants avec un document d'entreprise courant.

- Demander aux apprenants quel document on leur remet quand ils ont effectué des achats, quel document prouve qu'ils ont bien payé ? → *Une facture, une note, une addition...*
- Leur demander s'ils ont déjà eu des réductions sur des achats, pour quelle(s) raison(s).
- Faire lire le texte. Se reporter à la partie « Mes documents » du DVD pour montrer les différentes sortes de factures.
- Puis faire réaliser la tâche d'appariement individuellement.
- Demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binôme puis procéder à la mise en commun. Projeter la facture et faire venir un apprenant qui notera les réponses sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier les réponses et élucider au fur et à mesure les termes qui posent problème.

POINT INFO

La **facture** est le document établi par le vendeur qui détaille à l'acheteur les produits livrés / achetés et le prix à payer. La facture est un document obligatoire lors d'un achat-vente entre commerçants.
La **facturation** est l'opération qui consiste à établir une facture.
L'**échéance** est la date du paiement de la facture.

.../...



.../...

Il existe des factures usuelles et des factures spéciales autres que celles mentionnées dans les repères professionnels :

- La **facture congé** est établie en cas de vente d'alcools soumis à des taxes (achat effectué directement au producteur, par exemple).

- La **facture pro-forma** est une facture provisoire destinée à faire connaître à l'avance le montant d'un achat. Très utilisée dans le commerce extérieur, elle permet à l'acheteur d'un bien d'équipement d'obtenir un crédit ou une autorisation, en particulier pour une importation.

- La **facture consulaire** utilisée pour les ventes à l'exportation est visée par le consul du pays destinataire pour certifier, à l'intention de la douane de ce pays, l'origine et la valeur des marchandises.

- Le **relevé de factures** : Au lieu de procéder au paiement séparé de chaque facture, il peut être convenu d'un règlement global à une période déterminée (en fin de mois, par exemple). C'est le cas des ventes fréquemment renouvelées, d'un faible montant.

La facture peut comporter des réductions et des majorations (frais de transport et d'assurances, la TVA, frais d'emballage : il peut s'agir d'emballages perdus – non restitués – ou d'emballage consignés – remboursés s'ils sont rendus en bon état).

La **TVA** est une taxe sur tous les achats de produits et les services à chaque stade de commercialisation. Son principe est que les commerçants ne versent à l'État que la différence entre la TVA qu'ils perçoivent lors de leurs ventes et celle qu'ils ont eux-mêmes versée lors de leurs achats. Un taux réduit de 5,5 % est appliqué sur les produits de première nécessité comme l'alimentation mais aussi les livres. La TVA n'est pas appliquée aux produits exportés pour favoriser le commerce extérieur.

RÉPONSES ATTENDUES :

a 1 – b 16 – c 10 – d 4 – e 5 – f 9 – g 3 – h 6 – i 7 – j 13 – k 8 – l 15 – m 2 – n 14 – o 12 – p 11

POINT INFO

Codirep SNC

SNC : société en nom collectif, forme juridique de société française

RCS : registre du commerce et d'industrie où est immatriculée la société (ici, c'est le RCS de la ville de Créteil)

FR : identification intracommunautaire pour le règlement de la TVA dans l'Union européenne

ZAC : zone d'aménagement concerté

Prolongement de l'activité

- Faire comparer une facture française avec une facture du pays d'origine des apprenants.

Repères (inter)culturels

Les comportements d'achat

→ L'objectif est de connaître les habitudes d'achat des apprenants pour les faire réagir sur leurs propres habitudes en tenant compte de la composante culturelle et établir des comparaisons avec les pratiques dans d'autres cultures.

1. Faire réaliser la tâche individuellement.

- Il est possible de faire ensuite une étude statistique des habitudes des apprenants de la classe. Demander aux apprenants de donner leurs réponses afin de les reporter en les comptabilisant. Projeter le questionnaire et demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir reporter les réponses selon la modalité décrite dans la tâche cible de la séquence A.

2. Puis faire lire les résultats de l'enquête.

- Faire ensuite commenter les résultats en grand groupe. Inciter les apprenants à réagir. Leur demander comment ils se situent par rapport aux résultats du sondage, ce qui les étonne, s'ils sont d'accord avec les critères donnés, l'influence des médias sociaux par rapport à leurs propres pratiques ou à celles de leur pays d'origine.

Partez à l'international

p. 76-77

A Expérience valorisante

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Demander de l'aide par mail à un(e) ami(e) francophone pour étudier, rechercher un stage ou un travail à l'étranger en décrivant son parcours professionnel et en faisant part de ses motivations ➤ Faire des recommandations concernant une expatriation	➤ S'informer des avantages et des difficultés liés à l'expatriation et noter les recommandations d'expatriés à partir de leur témoignage sur un forum Internet	➤ Exprimer une volonté / un souhait ➤ Indiquer des avantages ou des motivations à l'expatriation ➤ Donner des indications de durée ➤ Faire des recommandations ➤ Signaler des difficultés possibles	Grammaire ➤ Le subjonctif présent et l'infinitif dans l'expression du souhait ➤ <i>Depuis / Il y a / Ça fait / En / Dans</i> : les expressions de la durée ➤ L'accord du participe passé avec le verbe <i>avoir</i> et les pronoms COD

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 76

Tâche support

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Projeter / Montrer la page Internet et faire rapidement identifier le document.
- Faire ensuite lire et réaliser la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binômes puis mettre en commun.
- Projeter la page Internet et demander à un apprenant de souligner les avantages et les difficultés liés à l'expatriation ainsi que les recommandations données dans les témoignages sous la dictée des autres apprenants. Demander (ou apporter si nécessaire) des explications au fur et à mesure des réponses pour élucider les termes qui posent problème.

RÉPONSES ATTENDUES :

Avantages : « L'international permet d'acquérir de l'expérience dans un contexte différent » ; « Rencontrer des gens de culture et de langues différentes est la meilleure formation » ; « C'était un défi formidable » ; « Mes motivations c'est de pouvoir changer les choses, d'être utile, d'aider les gens, de monter de nouveaux projets et de donner un sens à ma vie » ; « Pour vos enfants, ce sera une belle expérience aussi »

Difficultés possibles : « Pour réussir à l'international, il faut accepter l'imprévu et la prise de risques » ; « D'un point de vue familial, ce n'est pas toujours simple » ; « Le retour a été très dur car je me suis retrouvée sans travail » ; « C'est parfois difficile de comprendre les différences culturelles » ; « La plus grande difficulté, c'est la maîtrise de la langue »

Recommandations : Être capable de s'adapter : « il faut une grande capacité d'adaptation » ; Faire appel à son réseau professionnel : « Moi, j'ai toujours fait appel à mon réseau professionnel pour obtenir toutes les informations nécessaires pour obtenir toutes les informations nécessaires » ; Bien se préparer et faire un maximum de démarches : « Quand on est bien préparé et qu'on a déjà fait un maximum de démarches, c'est plus facile une fois sur place » ; Anticiper son retour dans son pays ; Bien étudier la situation pour ne pas avoir de regret

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour indiquer des avantages ou des motivations à l'expatriation / Pour faire des recommandations / Pour signaler des difficultés possibles → Retenez

- Récapituler les énoncés relevés précédemment en faisant lire les encadrés correspondants pour les mémoriser.

■ Pour exprimer une volonté / un souhait → Retenez

■ Le subjonctif présent et l'infinitif → Outil linguistique n° 1 p. 84

- Pour aborder le subjonctif présent et l'infinitif, faire relire les posts demander aux apprenants comment les internautes expriment une volonté / un souhait puis faire lire l'encadré correspondant.
- Faire observer l'expression du souhait / de la volonté et l'emploi du subjonctif présent et de l'infinitif. Faire conceptualiser en s'aidant du tableau n° 1 p. 84.

■ Donner des indications de durée → Retenez

■ Depuis / Il y a / Ça fait / En / Dans → Outil linguistique n° 2 p. 84

- Demander aux apprenants de relever / souligner les énoncés qui donnent des indications de durée. Les noter et les classer au tableau au fur et à mesure des réponses pour faire observer l'expression de la durée et faire conceptualiser les règles. S'aider du tableau n° 2 p. 84. Complétez la case « En deux ans, ... » (Pour indiquer la durée nécessaire à la réalisation d'une action) pour rappeler différentes expressions déjà vues avec les énoncés suivants : « **Pendant** quelques années, j'ai enchaîné les missions à l'étranger. » ; « J'ai suivi des cours de français des affaires **pendant** 6 mois. » ; « Je suis restée **6 mois** au chômage. » ; « **De 2009 à 2012**, j'ai travaillé dans différents pays d'Afrique, puis j'ai travaillé 2 ans au siège avant de repartir à l'étranger. ».
- Enfin faire lire l'encadré correspondant pour mémoriser les indicateurs de durée.

■ L'accord du participe passé avec le verbe avoir et les pronoms COD → Outil linguistique n° 3 p. 84

- S'appuyer sur les énoncés suivants relevés dans le forum pour aborder les accords du participe passé avec « avoir » : « Les collègues que j'**ai** **contactés** dans le pays de destination m'**ont** toujours bien **aidé**. » ; « J'**ai** **enchaîné** les missions à l'étranger mais je les **ai** toutes **faites** en contrat local. » ; « Toutes les expériences que j'**ai** **eues** m'ont apporté quelque chose. » ; « La plus grande difficulté que j'**ai** **rencontrée**, c'est la maîtrise de la langue. » Faire observer les accords du participe passé avec le verbe « avoir » et les pronoms COD et conceptualiser les règles en s'aidant du tableau n° 3 p. 84.

→ Pour finir, faire relire les posts. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder les semi-voyelles / semi-consonnes à cette étape de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le subjonctif présent et l'infinitif	Entraînez-vous n° 1 p. 86	n° 1 p. 50
<i>Depuis / Il y a / Ça fait / En / Dans</i>		n° 2 p. 50
L'accord du participe passé avec le verbe avoir et les pronoms COD	Entraînez-vous n° 2 p. 86	n° 3 p. 51
Les semi-voyelles / semi-consonnes		n°s 16, 17 et 18 p. 59

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 78-79 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 149-150 du cahier.

→ Nous vous invitons à visionner les vidéos « Charles-Antoine Descoties, lauréat du trophée Entrepreneur » et « Jérôme Chanson, Lauréat du trophée environnement » et à utiliser les fiches p. 234-239 de ce guide pour leur exploitation.

RETENEZ

p. 77

OUTILS
LINGUISTIQUESn°s 1, 2 et 3
p. 84ENTRAÎNEZ-
VOUS

Tâches cibles

Parcours professionnel

Tâche 1

- Faire réaliser la tâche individuellement à la maison sur feuille ou sur ordinateur. Chaque apprenant enverra / donnera son courriel un autre apprenant ami(e).
- Puis demander aux apprenants ami(e)s des détails sur le parcours et les motivations de la personne qui a écrit le courriel.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander aux apprenants d'envoyer leur courriel à l'enseignant pour faire une mise en page de toutes les productions.
- Une fois tous les courriels rassemblés, les faire lire aux apprenants et les commenter en grand groupe. Puis les inciter à réagir et à poser des questions sur le parcours et les motivations. Leur demander quel(s) parcours ils trouvent le(s) plus intéressant(s) ou le(s) plus surprenant(s), quelles motivations sont les plus convaincantes pour trouver un stage ou un travail dans leur pays d'origine.

RÉPONSE ATTENDUE :
Réponse libre : Il s'agit d'un mail amical. Veiller au respect des consignes et au rituel du courriel amical.

Projet d'expatriation

Tâche 2

- Faire prendre connaissance de la tâche. Plusieurs modalités de travail sont possibles.
- **Variante 1** : Si la classe est d'origine géographique hétérogène, regrouper les apprenants par pays d'origine et leur demander de lister des recommandations pour s'expatrier dans leur propre pays et les difficultés possibles.
- **Variante 2** : Si la classe est du même pays d'origine, faire faire un remue-ménages pour lister les recommandations pour s'expatrier dans son pays et les difficultés possibles.
- Ensuite, constituer des binômes avec des apprenants d'origine géographique différente si la classe est hétérogène et faire réaliser la tâche. Chaque apprenant sera à tour de rôle l'ami(e).
- Si les apprenants sont de même origine géographique, constituer des binômes avec un apprenant « Vous » qui fait des recommandations et prévient des difficultés et un apprenant ami(e). Faire réagir la classe et demander aux apprenants ami(e)s s'ils seraient prêts à s'expatrier. Faire interagir les apprenants en leur demandant si les motivations sont convaincantes, si les recommandations données et les informations pour prévenir les difficultés possibles sont complètes et pertinentes.
- Demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe. Faire réagir les apprenants comme précédemment et leur demander quelles recommandations et questions ils souhaiteraient ajouter.

B Un déplacement bien organisé

Tâches cibles de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Échanger avec des collègues pour organiser le travail pendant une absence ➤ Témoigner dans un article sur un mode d'organisation pour être efficace	➤ Lister dans un agenda tout ce qui semble important de faire avant un déplacement professionnel ➤ Prendre en note les conseils d'un coach en organisation donnés dans une interview et pointer / compléter une liste des choses à faire avant de partir en déplacement	➤ Exprimer le but d'une action ➤ Indiquer des étapes ➤ Préciser la manière de faire ➤ Exprimer son approbation ➤ Indiquer des situations hypothétiques / possibles	Grammaire ➤ L'expression du but : <i>Pour (que) / Afin (de / que) / De manière (à / à ce que) / De façon (à / à ce que)</i> ➤ Le gérondif



Tâches supports

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.

Tâche 1

- Faire lire les consignes de la tâche 1. Dans cette tâche, l'apprenant est amené à mobiliser ses connaissances. Il s'agit de faire appel à son vécu ou/et à ce qu'il sait.
- Laisser le temps aux apprenants de lister toutes les choses importantes à faire avant de partir en déplacement.

Tâche 2

- Une fois les listes terminées, faire prendre connaissance de la tâche 2 et procéder à une première écoute intégrale de l'interview puis poser les questions suivantes.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quelles informations a-t-on sur la personne interviewée ?	Son nom : Frédéric Bourdin ; son métier : il est coach en organisation et auteur d'un ouvrage / livre dont le titre est <i>Mieux s'organiser pour mieux travailler</i> .
Pourquoi a-t-il écrit un livre ? Quel est le sujet / le but du livre ? / Qu'est-ce qu'il fait dans ce livre ?	Pour aider les gens à mieux organiser leur temps et leur travail. Il donne des pistes et des conseils.
Quelle est la situation professionnelle courante qui est prise comme exemple ?	Les déplacements professionnels.
Pourquoi Frédéric Bourdin connaît-il particulièrement cette situation professionnelle ?	Il a travaillé longtemps pour une entreprise qui avait des clients aux quatre coins du monde et il voyageait beaucoup. Au début, il était mal organisé et il lui est arrivé plein de mésaventures.

- Procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants pointent / complètent les choses à faire avant de partir en déplacement professionnel. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leur liste en binômes puis mettre en commun.
- Demander à un ou plusieurs apprenants de lister sur le tableau les choses importantes à faire avant un départ professionnel sous la dictée / avec la contribution des autres apprenants.
- Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du dialogue.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.
- Demander aux apprenants qui a listé le plus grand nombre de choses importantes, s'ils ont oublié beaucoup de points importants, ce qu'ils ont oublié, quels conseils ils trouvent intéressants, quels conseils supplémentaires ils donnent.

RÉPONSES ATTENDUES À ENRICHIR SI BESOIN AVEC LES CONTRIBUTIONS DES APPRENANTS :

Réserver son billet d'avion / de train / un taxi
 Faire sa réservation d'hôtel
 Faire un planning du déroulement du séjour / planifier son voyage / faire un programme de voyage
 Confirmer ses rendez-vous / sa venue auprès de toutes les personnes qu'on doit rencontrer
 Prévenir ses collègues de son absence (en l'inscrivant dans un agenda partagé par exemple)
 Déléguer / confier / transmettre ses dossiers urgents à des collaborateurs / collègues
 Mettre en place des mails de réponses automatiques d'absence avec l'adresse mail et le numéro de téléphone d'un collaborateur
 Penser à charger son ordinateur avant de partir
 S'assurer que les dossiers sont bien enregistrés sur l'ordinateur ou sur une clé USB
 Sauvegarder en ligne sa présentation professionnelle et ses documents importants
 Scanner tous ses documents d'identité
 Créer un dossier en ligne afin de sauvegarder tous les documents propres au séjour comme les réservations et les coordonnées des personnes que l'on va rencontrer
 Se renseigner sur les coutumes locales, les codes vestimentaires et les salutations propres au pays de façon à montrer son intérêt et son respect
 Apprendre quelques mots de la langue des interlocuteurs
 Faire imprimer sa carte de visite dans la langue de ses interlocuteurs

RETENEZ

p. 79

OUTILS LINGUISTIQUES

n°s 4 et 5

p. 85

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour exprimer le but d'une action** → Retenez
- **Pour (que) / Afin (de / que) / De manière (à / à ce que) / De façon (à / à ce que)** → Outil linguistique n° 4 p 85
 - Selon le temps disponible, faire réécouter l'interview ou travailler sur la transcription (p. 10-11 du livret jeté du livre de l'élève). Demander aux apprenants de relever les énoncés dans lesquels Frédéric Bourdin précise le but des actions qu'il conseille. Il est aussi possible de s'appuyer sur les conseils relevés précédemment dans le « Réalisez la tâche ».
 - Puis récapituler les énoncés relevés en faisant lire l'encadré correspondant.
 - Faire observer les moyens d'exprimer le but et l'emploi de l'infinitif et du subjonctif et faire conceptualiser les règles en s'aidant du tableau n° 4 p. 85.
- **Pour indiquer des étapes / Pour exprimer son approbation** → Retenez
 - Selon le temps disponible, faire réécouter un extrait de l'interview ou travailler sur la transcription de « Alors justement... » à « ... collaborateurs étrangers » (p. 10-11 du livret jeté du livre de l'élève).
 - Constituer deux groupes et donner les consignes suivantes.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment Frédéric Bourdin aborde les étapes des choses à faire et comment le journaliste résume les choses à faire. → <i>Dès que... la première chose à faire, c'est de... Une fois que...</i>	Faire relever / demander comment le journaliste exprime son approbation aux propos de Frédéric Bourdin.

- Puis faire lire les encadrés correspondants.
- **Pour exprimer la manière de faire** → Retenez
- **Le gérondif** → Outil linguistique n° 5 p. 85
 - Pour aborder le gérondif, se reporter aux conseils relevés précédemment et demander quelles précisions donne Frédéric Bourdin sur la manière de faire.
 - Puis récapituler les énoncés relevés en faisant lire l'encadré correspondant et faire observer comment Frédéric Bourdin donne des précisions de manière, de condition et de temps. Faire conceptualiser les règles en s'aidant du tableau n° 5 p. 85.
- **Pour indiquer des situations hypothétiques / possibles** → Retenez
 - Faire remarquer comment Frédéric Bourdin indique des situations possibles dans ses conseils et faire lire l'encadré correspondant.
- Pour finir, faire réécouter l'interview pour faire travailler la phonie-graphie et l'intonation. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'expression du but : <i>pour (que) / afin (de / que) / de manière (à / à ce que) / de façon (à / à ce que)</i>		n° 4 p. 52
Le gérondif	Entraînez-vous n° 3 p. 86	n° 7 p. 53

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 78-79 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 149-150 du cahier.

REPÈRES (INTER) CULTURELS

P. 89

Développement des compétences (inter)culturelles

- Nous vous invitons à faire réfléchir les apprenants sur **les savoir-être comportementaux pour réussir ses contacts à l'international**.

Tâches cibles

Je pars tranquille !

Tâche 1

- Constituer des groupes de trois apprenants. Ils se mettront préalablement d'accord sur les fonctions de chacun et sur une liste de tâches. Puis faire réaliser la tâche.
- Demander à un groupe volontaire de réaliser la tâche devant la classe.
- Inciter les apprenants à demander des précisions sur les tâches à faire et les manières de les réaliser. Demander à la classe si les solutions proposées sont appropriées aux situations possibles, s'ils voient d'autres situations possibles et quelles solutions ils proposent compte tenu de la fonction de celui qui part.

Question d'organisation

Tâche 2

- Faire réaliser la tâche individuellement à la maison. Si les apprenants travaillent sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, leur demander d'envoyer leur article par mail à l'enseignant afin de faire une mise en page de tous les témoignages sur une ou plusieurs pages de journal.
- Une fois que tous les articles sont rassemblés, demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe. Faire réagir les apprenants. Leur demander si les modes d'organisation proposés sont efficaces et s'ils comptent les appliquer, quel mode d'organisation est novateur pour eux. Il est possible de faire voter pour le mode d'organisation qui semble le plus efficace.

C Vols perturbés

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
✎ Compléter le formulaire de réclamation d'une compagnie aérienne suite à un problème ✎ Réagir lors d'un problème de bagage	✎ Enregistrer et analyser des lettres de réclamation liées à un voyage en avion pour discuter en réunion des réponses à apporter	✎ Indiquer son mécontentement ✎ Décrire des conséquences ✎ Parler d'indemnisation ✎ Décrire des problèmes en déplacement	Grammaire ✎ L'expression de la conséquence

Entrée dans la séquence

Demander aux apprenants s'ils ont déjà eu des problèmes liés à un déplacement en avion, quel type de problème(s) ils ont rencontrés, comment ils ont réagi face à ce problème, ce qu'ils ont fait, quelle(s) ont été les conséquence(s), quelle(s) solution(s) a été / ont été trouvée(s).

Tâche support

Étape 1

- Faire lire la consigne et faire identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter les lettres puis faire observer et identifier les documents.
- Faire lire les lettres. Faire repérer les différents éléments du cadre énonciatif : « Qui écrit ? À qui ? Quand ? À quel sujet ? » → *La première lettre est écrite par Alice Doan, le destinataire est Air Blue, elle a été écrite à Versailles le 14 avril au sujet du vol LAS756 annulé. La deuxième lettre est écrite par Jules Lenoir, le destinataire est Air Blue, elle a été écrite à Lacanau le 27 mars au sujet du Vol MBF76 retardé.*
- Faire remarquer l'image formelle des lettres / leur présentation générale : l'expéditeur, le destinataire, l'objet, les pièces jointes (PJ), la date.

Étape 2

- Faire lire les consignes et réaliser la tâche. Proposer un tableau vierge pour noter les informations (voir corrigé). Il s'agit dans cette étape de repérer les informations pour compléter le tableau des réclamations.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leur tableau en binômes puis mettre en commun.
- Demander à un ou plusieurs apprenants de reporter les informations dans le tableau sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier avec les énoncés des lettres.

RÉPONSES ATTENDUES :				
Nom du/de la client(e)	N° de vol	Motif de la réclamation	Problème(s) rencontré(s)	Demande(s) du/de la client(e)
Alice Doan	Vol LAS756	Vol annulé A pris un autre vol avec correspondance à Londres, valise manquante à l'arrivée	S'est retrouvée sans ses effets personnels alors qu'elle devait assister à une conférence importante dès le lendemain de son arrivée	– Remboursement de la totalité des frais engagés – Demande d'un geste commercial pour la dédommager du préjudice subi
Jules Lenoir	Vol MBF76	Vol retardé : départ prévu 8 h 07 reporté à 11 h 45 → 3 h de retard	– Correspondance ratée pour un autre vol à Casablanca – Rendez-vous important manqué et reprogrammé pour le lendemain – A dû prendre une chambre d'hôtel et acheter un autre billet d'avion	– Remboursement de tous les frais engagés

Prolongement pédagogique

- Puis faire relire les lettres et demander de repérer leur plan. Demander aux apprenants quelles parties correspondent à l'introduction, au développement, à la conclusion et à la formule de la politesse. Faire également préciser quelle est l'idée contenue dans chaque partie de la lettre (sans rentrer dans les détails). Il est possible de constituer deux groupes dans la classe selon le temps disponible, chaque groupe travaillant sur une lettre. Puis constituer des binômes qui ont travaillé sur une même lettre pour que les apprenants vérifient leurs réponses.
- Projeter les lettres pour noter le plan sous la dictée des apprenants avec les idées développées dans chaque partie ou noter les plans des lettres au tableau. Ces plans serviront de matrice pour la production écrite de la tâche 1 du « Passez à l'action » de la p. 81.
- Lettre 1 : Introduction / 1^{er} paragraphe → elle fait part de son mécontentement
Développement :
 - 2^e et 3^e paragraphes (« En effet, ... Londres ») → elle fait référence à l'objet de sa réclamation
 - 4^e paragraphe (« À l'arrivée à... mon arrivée ») → elle explique en détail les faits / les motifs de la réclamation
 - 5^e paragraphe (« J'ai immédiatement... insuffisant ») → elle explique le traitement du problème
 - 6^e paragraphe (« Je trouve qu'... subi ») → elle demande des compensations financières pour le préjudice subi (remboursement et indemnisation)
 - 7^e paragraphe → elle informe des documents jointsConclusion + formule de politesse : dernier paragraphe → elle demande un prompt règlement et prend congé avec une formule de politesse
 - Faire remarquer que, dans cette lettre, la conclusion est reliée à la formule de politesse.
- Lettre 2 : Introduction : 1^{er} paragraphe → il fait part de son mécontentement et fait référence à l'objet de la réclamation / au problème
Développement :
 - 2^e paragraphe → il informe des conséquences / il décrit les conséquences
 - 3^e paragraphe → il demande le remboursement
 - 4^e paragraphe → il informe des documents jointsConclusion + formule de politesse : dernier paragraphe → il demande une réponse rapide et prend congé avec une formule de politesse
 - Faire remarquer que, dans cette lettre aussi, la conclusion est reliée à la formule de politesse.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour indiquer son mécontentement / Pour décrire des problèmes en déplacement / Pour parler d'indemnisation / Pour décrire des conséquences** → Retenez

- Récapituler les énoncés relevés dans les lettres en faisant lire les encadrés correspondants.

■ **L'expression de la conséquence** → Outil linguistique n° 6 p. 85

- S'appuyer sur les énoncés « Pour décrire les conséquences » pour faire observer les moyens d'exprimer la conséquence et faire conceptualiser en s'aidant du tableau n° 6 p. 85.

→ Pour finir, faire relire les lettres. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'expression de la conséquence		n° 8 p. 54

→ Pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 149-150 du cahier.

Développement des compétences professionnelles

Nous vous invitons à aborder **la rédaction des lettres de réclamation dans un cadre formel**.

Tâches cibles

Ce n'est pas normal !

Tâche 1

- Préparer si possible des formulaires à distribuer aux apprenants.
- Constituer des groupes de trois apprenants. Faire prendre connaissance de la tâche et du formulaire. Demander aux apprenants de se mettre d'accord sur un motif de réclamation.
- Chaque groupe remplira son formulaire et rédigera sa réclamation en s'appuyant sur les matrices de production de « Réalisez la tâche ». Attention à bien sélectionner la catégorie et la sous-catégorie dans le formulaire.
- Il est possible de donner aux apprenants le déroulé des catégories et sous-catégories comme sur le document authentique de la compagnie aérienne pour élargir l'objet des lettres.
 - Catégorie : Au sol / En vol / Retard/Annulation de vol / Bagages
 - Sous-catégorie : Enregistrement à l'aéroport / Embarquement / Retard / Annulation de vol / Confort / Distraction / Restauration / Autres

Puis chaque groupe enverra son formulaire de réclamation à un autre groupe.

- **Variante** : La tâche peut-être réalisée individuellement à la maison. Si les apprenants travaillent sur leur propre ordinateur, leur demander d'envoyer leur réclamation par mail à l'enseignant pour faire un montage.
- Une fois que toutes les réclamations sont rassemblées, demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe. Faire réagir les apprenants en leur demandant le motif des réclamations, les problèmes rencontrés, les conséquences et si les demandes de réparation formulées sont pertinentes et ont des chances d'aboutir.

Prolongement de la tâche

- Il est possible de demander à chaque groupe d'apprenants de répondre à une lettre de réclamation de leur choix. Encourager les apprenants à discuter des réponses possibles avant de les rédiger. Une fois les lettres de réponses aux réclamations terminées, chaque groupe enverra sa lettre au groupe qui a formulé la réclamation. Faire réagir les groupes réclamants. Leur demander quelle(s) proposition(s) on leur a faite(s) et s'ils sont ou non satisfaits des réponses.
- **Variante** : Si la tâche a été réalisée individuellement, un apprenant enverra sa réclamation à un autre apprenant, qui rédigera une réponse. Puis procéder comme précédemment.

RETENEZ

p. 81

OUTIL
LINGUISTIQUE

n° 6 p. 85

ENTRAÎNEZ-
VOUS

REPÈRES
PROFES-
SIONNELS

p. 88

PASSEZ À
L'ACTION

p. 81

Bagage détérioré

Tâche 2

- Constituer des binômes et faire réaliser la tâche. Chaque apprenant réfléchira à ce qu'il va dire et sera à tour de rôle l'employé(e) de la compagnie aérienne. Les apprenants pourront puiser dans les idées émises lors de l'entrée dans la séquence s'ils manquent d'inspiration.
- Demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le grand groupe.
- Demander à la classe quel est le problème et quelle est la solution proposée, si c'est une bonne proposition / solution. Faire interagir les apprenants en demandant qui a eu des problèmes similaires, quelles autres solutions ont été proposées.

p. 82-83

D Retour de mission

Tâches cibles de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
➤ Rendre compte d'une mission ➤ Échanger avec son responsable à propos d'un surplus de travail	➤ Rédiger un compte rendu de mission à partir de notes prises lors d'un entretien entre un directeur export et un commercial ➤ Repérer dans un courriel des points d'accord et de désaccord sur de nouvelles propositions relatives à un appel d'offre	➤ Relater des faits passés ➤ Décrire un succès ➤ Féliciter / exprimer sa satisfaction ➤ Exprimer une convergence d'opinions / d'idées ➤ Exprimer une divergence d'opinions / d'idées ➤ Insister ➤ Être mis au courant	Grammaire ➤ L'alternance des temps du passé (rappel)

Tâche support

Tâche 1 : La fiche de compte rendu

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter la fiche de compte rendu et faire observer et identifier les différents éléments qui la composent.
- Faire lire la consigne et faire réaliser la tâche.
- Procéder à une première écoute intégrale de l'entretien. Poser les questions suivantes aux apprenants et faire justifier les réponses par des énoncés du dialogue.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel est l'objet de l'entretien ?	Un compte rendu de mission.
Qui était en mission ? Où ? Pourquoi ?	Paul était à Genève pour assister / participer à un colloque.
Pour quelle raison Paul doit-il faire un compte rendu du colloque à son responsable ?	Parce que le responsable n'a pas pu y assister ; il était au Brésil.
Quels sont les grands thèmes / points abordés pendant cette discussion ?	Le colloque, la présentation au colloque, l'offre de la société KBS, la concurrence, les atouts de l'entreprise.
Pendant cette discussion, est-ce que les interlocuteurs sont plutôt d'accord entre eux ou pas d'accord ? Qu'est-ce qu'ils disent pour dire leur accord ?	D'accord : « c'est vrai » ; « Oui, bien sûr » ; « vous avez raison » ; « je suis tout à fait d'accord avec vous ».
Est-ce que le responsable se montre plutôt satisfait ou insatisfait ? Qu'est-ce qu'il dit ?	Il est satisfait : « Félicitations » ; « Parfait » ; « Vous avez bien fait ».

- Procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants complètent / vérifient leurs réponses. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 82

Mes audios 17

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leurs réponses en binômes puis mettre en commun.
- Projeter la fiche de compte rendu ou la transcrire au tableau et demander à un apprenant de venir la remplir sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Thèmes abordés	Pour information (informations données)	Pour action (actions à effectuer / mener)
1. Colloque	S'est très bien passé	Revoir les conditions de vente
2. Présentation au colloque	Nombreuses délégations présentes S'est bien déroulée Beaucoup de succès Prise de nombreux contacts très intéressants Beaucoup de monde	
3. Offre Société KBS	Rencontre avec M. Guichard Tarifs plus élevés que ceux de nos concurrents Délais de livraison trop longs	
4. Concurrence	Concurrence très vive dans le secteur Perte de parts de marché à cause de la concurrence Concurrents plus réactifs et moins chers	
5. Atouts de l'entreprise	Performances techniques et compétence de nos équipes	
		Communiquer davantage sur nos produits pour renforcer notre positionnement Être plus présent dans les salons internationaux

Tâche 2 : Le courriel

- Faire la consigne et identifier la tâche.
- Faire lire le courriel et réaliser la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leurs réponses en binômes puis mettre en commun.
- Projeter le courriel et demander à un apprenant de souligner les points d'accord ou de désaccord ou les faire noter au tableau avec la validation des autres apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Points d'accord : Réduire les délais de livraison à 3 mois – Revoir les cotations à la baisse
Point de désaccord : Baisser les tarifs de 15 %

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour relater des faits passés** → Retenez

■ **L'alternance des temps du passé** → Outil linguistique n° 7 p. 85

- Pour aborder l'alternance des temps du passé, demander aux apprenants de relever / souligner dans la transcription de l'entretien (p. 11 du livret jeté du livre de l'élève) comment les deux interlocuteurs relatent les faits au passé puis faire lire l'encadré correspondant. Faire conceptualiser en s'aidant du tableau n° 7 p. 85.

■ **Pour être mis au courant** → Retenez

- Demander aux apprenants ce que dit le responsable pour demander à être tenu informé puis faire lire l'encadré correspondant.

- Pour décrire un succès / Pour féliciter/exprimer sa satisfaction / Pour exprimer une convergence d'opinions/d'idées / Pour exprimer une divergence d'opinions/d'idées / Pour insister → Retenez
- Pour finir, récapituler les énoncés relevés / vus précédemment (lors de l'étape 1 et de la correction du compte rendu) en faisant lire les encadrés correspondants.
 - Faire remarquer l'emploi des adverbes pour insister.
- Pour finir, faire réécouter l'entretien pour faire travailler la phonie-graphie et l'intonation. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'alternance des temps du passé	Entraînez-vous n° 4 p. 86	n° 12 p. 56

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 78-79 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 149-150 du cahier.

Tâches cibles

Voyage d'affaires

Tâche 1

- Faire réaliser la tâche individuellement. Chaque apprenant enverra son mail à un autre apprenant.
- *Variante* : Il est aussi possible de demander aux apprenants d'envoyer leur mail à l'enseignant pour faire un montage et les distribuer ensuite aux apprenants.
- Puis faire interagir les apprenants en leur demandant de rendre compte du déplacement, de ce qui s'est passé et des actions à mener. Demander aux apprenants s'ils ont d'autres suggestions à faire.

RÉPONSE ATTENDUE :

Réponse libre : Veiller au respect des consignes, à l'expression des faits relatés au passé et au rituel du courriel professionnel.

Réorganisation

Tâche 2

- Constituer deux groupes et faire lire la tâche.
- Le groupe 1, « Vous », liste des problèmes et des solutions liés à la réorganisation d'un service. Le groupe 2, « Votre responsable », liste des suggestions d'amélioration dans le cadre d'une réorganisation d'un service.
- Puis faire réaliser la tâche en binôme.
- Demander à deux volontaires de la réaliser devant le grand groupe. Inciter les apprenants à réagir en leur demandant quelles sont les divergences et les convergences d'opinion, si les solutions de l'un et les propositions de l'autre sont pertinentes et enfin si les deux interlocuteurs ont pu s'entendre / trouver un accord.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Désaccords

1. organiser / organisent – 2. lisiez / lise / lira – 3. faire / fassions – 4. mettre / mettent / mettrons

2. Colère noire !

1. j'ai commandés – 2. nous avons sélectionnés / vous ne les avez pas contactés – 3. vous ne l'avez pas réparé – 4. j'ai demandées / ne les avez pas faites – 5. nous avons réservée – 6. nous avons prises

3. Libre expression

1. en arrivant / en repartant (temps) – 2. en évitant (manière) – 3. en mettant en place (manière) – 4. En continuant d'agir (la condition ou l'hypothèse) – 5. en réfléchissant mieux (manière) – 6. En prenant son poste (temps) – 7. en étant plus vigilants (condition ou hypothèse)

4. Bugs professionnels

1. J'ai fait une présentation. J'ai passé beaucoup de temps à la préparation de mon Powerpoint et j'étais très contente de moi. Le jour J, je me suis aperçue en arrivant que j'avais oublié ma clé USB avec toute ma présentation dessus. J'ai dû improviser mais heureusement tout s'est passé bien. – 2. Je suis parti à Madrid parce que j'avais rendez-vous avec les responsables d'une entreprise pour discuter d'un contrat important. Comme le rendez-vous était le lendemain, je me suis habillé de manière décontractée et j'ai mis mon costume gris et ma cravate dans ma valise. En arrivant à Madrid, j'ai eu une mauvaise surprise : ma valise n'était pas arrivée et il était tard le soir. J'ai dû aller au rendez-vous en jean et je n'ai récupéré ma valise que le lendemain !

p. 87

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 2 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Des Français entreprenants

- Faire prendre connaissance des consignes et faire choisir les réponses individuellement.

2. À chacun son discours

- Faire prendre connaissance des consignes et s'assurer de la bonne compréhension des items.
- Faire une première écoute intégrale des micro-monologues puis une réécoute séquencée pour que les apprenants aient le temps de répondre / puissent vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

– *Première possibilité : correction en groupe.*

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.
- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier puis les faire valider par le groupe. Une correction après chaque micro-monologue est possible pour l'activité de compréhension orale. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– *Deuxième possibilité :*

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 2 du livret jeté du livre de l'élève. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du Testez-vous corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir **le portfolio de l'unité 5.**



Repères professionnels

Comment bien rédiger une lettre de réclamation

→ L'objectif est de prendre connaissance des normes de présentation et de rédaction pour bien rédiger une lettre formelle adressée à une entreprise ou une administration.

- Faire réaliser la tâche individuellement ou en binôme et mettre en commun.
- Projeter la lettre et demander à un apprenant de venir faire l'activité d'appariement sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier les réponses en demandant des précisions sur chaque mention (le nom de l'expéditeur, du destinataire, la date, l'objet, les pièces jointes, le corps de la lettre). Faire remarquer que la lettre est envoyée en recommandé avec accusé de réception. S'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

 Mes audios 18

 Mon portfolio

p. 88

POINT INFO

La lettre recommandée avec accusé de réception est un service postal permettant à l'expéditeur d'un courrier de recevoir la preuve que la lettre a bien été remise à son destinataire. Elle a une valeur juridique car elle permet d'avoir la preuve du lieu de dépôt et de la date d'envoi. Il est recommandé d'utiliser ce service pour tous les courriers importants (réclamation, résiliation de bail, assurance...).

RÉPONSES ATTENDUES :

1 f – 2 e – 3 d – 4 a – 5 b – 6 c – 7 g2 – 8 g5 – 9 g6 – 10 g1 – 11 g4 – 12 g3

POINT INFO

Les mentions indispensables

- L'expéditeur : Son nom, son adresse, son numéro de téléphone sont inscrits en haut à gauche de la lettre.
- Le destinataire : Ce peut être une personne privée, une entreprise, un responsable d'une entreprise, ou une personne identifiée dans l'entreprise. Ses coordonnées sont toujours notées en haut à droite de la lettre.
- Le lieu et la date : Ce sont des mentions très importantes surtout lorsqu'il s'agit d'une réclamation ou d'un contentieux. On met une virgule après la ville. Le mois est écrit en toutes lettres et sans majuscule.
- L'objet : L'objet est très important pour informer le destinataire du motif de la lettre. Il est toujours situé à gauche.
- Pièces jointes (P.J.) : Il faut toujours indiquer la nature et le nombre de documents joints.

Le corps de la lettre

Deux présentations sont possibles :

- la présentation « à la française » : on laisse une marge (un léger retrait) au début de chaque paragraphe ;
- la présentation « à l'américaine » : les paragraphes sont alignés sur la gauche.

La lettre doit être rédigée à la même personne : *je* ou *nous*.

Le plan de la lettre

- L'introduction : elle fait référence à ce qui motive la lettre, à une lettre reçue ou envoyée, à un entretien téléphonique...
- Le développement : il peut être plus ou moins long, il doit y avoir une idée par paragraphe et contenir des phrases courtes et claires.
- La conclusion dépend du contenu de la lettre. Elle n'est pas obligatoire. Cela peut être quelques mots reliés à la formule de politesse (« Dans cette attente, je vous prie d'agréer... »).
- La formule de politesse : elle doit toujours apparaître.

Repères (inter)culturels

Réussir ses contacts à l'international

→ L'objectif est de sensibiliser les apprenants aux codes en usage pour réussir des contacts à l'international et comparer avec ceux de leur pays d'origine pour ajuster leur comportement dans leurs relations avec des Français et éviter un choc culturel ou des malentendus / quiproquos qui pourraient nuire à une bonne communication.

1. Échanger avec un partenaire étranger est rendu difficile à cause des différents codes en termes de communication, verbale comme non verbale. Si l'on n'y prend pas garde, un acte des plus anodins peut blesser ou irriter un interlocuteur étranger. C'est pourquoi, dans les relations d'affaires, il est important d'être très attentif aux habitudes locales et de s'adapter.

- Faire lire le document, puis constituer des sous-groupes d'apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue du pays d'origine). Demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées. Si le groupe est homogène culturellement, faire interagir les apprenants en grand groupe.

2. Demander aux apprenants ce qui les a étonnés, voir choqués lors de contacts avec des Français. Puis leur faire lire les réponses d'un Français qui a répondu aux mêmes questions. Inciter les apprenants à réagir sur les différences culturelles pour leur faire prendre conscience de la distanciation ou non par rapport à leur propre culture.

- Puis demander aux apprenants de faire une liste de conseils / recommandations. Si la classe est pluriculturelle, regrouper les apprenants par pays d'origine. Un rapporteur par groupe peut collecter les réponses et les conseils afin de les présenter à la classe. Inciter les apprenants à réagir en posant des questions, en faisant part de leurs réactions.
- Il est possible de collecter tous les conseils par pays / culture et de faire un montage pour que les apprenants aient ainsi un document utile à leur disposition lors des contacts qu'ils auront à l'international.

Participez à des événements professionnels

Entrée dans l'unité ou dans la séquence A

- Projeter / Montrer la photo p. 90-91 et faire faire des hypothèses sur le thème de l'unité / la séquence. La faire décrire pour introduire quelques mots-clés : stand, exposants, affiche, panneau, emplacement, badge, brochure, catalogue, mobilier, enseigne...
- Demander aux apprenants de quel type d'événement professionnel il s'agit. → *Un salon, une exposition, une foire.*
Il est possible de demander aux apprenants s'ils ont déjà visité un salon ou participé à une manifestation commerciale, quel en était le thème, ce qu'on y exposait, où cela avait lieu, comment était organisé le salon, qui étaient les exposants et les clients, comment ils ont été informés de l'événement, s'ils ont distribué ou obtenu des documents intéressants, lesquels, etc.

POINT INFO

Les **manifestations commerciales** permettent aux entreprises de faire la promotion de leurs activités, de leurs produits ou de leurs services.

- Le salon a un caractère d'exclusivité et concerne un même secteur d'activité.
- L'exposition permet de présenter les produits de l'industrie et de l'agriculture de demain d'un ou plusieurs pays.
- La foire est un grand marché public où l'on vend des marchandises diverses et qui a lieu à des dates et en des lieux fixes.

p. 92-93

A Question d'organisation

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
↘ Échanger avec des collègues / ami(e)s à propos de l'organisation d'une fête / d'un événement professionnel puis faire part de décisions prises à d'autres collègues / ami(e)s ↘ Planifier l'organisation d'un déplacement professionnel et présenter le projet de voyage à des interlocuteurs	↘ Prendre des notes en réunion sur l'organisation d'un salon pour établir la liste des tâches et la répartition du travail en vue de faire un compte rendu à un collègue	↘ Préciser les rôles de chacun ↘ Décrire des actions à venir ↘ Indiquer des intentions	Grammaire ↘ <i>Quand, lorsque, une fois que, dès, dès que, aussitôt que, à partir de</i> ↘ Le futur antérieur Lexique ↘ Les salons professionnels

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Projeter / Montrer les documents et les faire rapidement identifier. Faire faire des hypothèses sur la tâche.
- Faire ensuite lire les consignes. Laisser le temps aux apprenants de prendre connaissance de la liste des tâches et s'assurer de la bonne compréhension.
- Faire réaliser la tâche. Procéder à une première écoute intégrale de la réunion puis demander combien de personnes y assistent et qui la dirige (faire faire des hypothèses sur sa fonction). → *5 personnes, 2 hommes et 2 femmes (+ l'apprenant) assistent à la réunion. La personne qui la préside est soit le chef d'entreprise soit le directeur / responsable commercial de l'entreprise. Ce n'est pas le directeur marketing car celui qui préside la réunion doit le contacter plus tard.*
- Procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants notent / complètent les points abordés et les informations importantes avec la répartition des tâches. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 92

 Mes audios 19

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leurs réponses en binômes puis mettre en commun.
- Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du dialogue. Éclaircir les termes utilisés. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

À faire :
réaliser la brochure de l'entreprise – rédiger les invitations pour l'inauguration – louer le mobilier pour le stand – passer commande des objets publicitaires – contacter le fleuriste pour la décoration du stand – commander les panneaux d'affichage – contacter le traiteur pour le cocktail d'inauguration

Bloc-notes :
250 exposants – emplacement indiqué dès que les organisateurs auront communiqué l'information – communication : grands panneaux avec des affiches et des photos, distribution de brochures et d'objets publicitaires mais on ne sait pas encore lesquels, à discuter avec le directeur marketing – invitation de nos principaux clients à une petite réception sur notre stand le jeudi soir

Répartition des tâches :
Martine Lelouche : location du mobilier et décoration – Julien Moal : organisation du stand – Danielle : se charge des invitations, elle s'en occupe à partir de lundi

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour préciser les rôles de chacun** → Retenez
 - Faire rappeler comment on indique la distribution des tâches et récapituler les énoncés vus / relevés précédemment en faisant lire l'encadré correspondant.
- **Pour décrire des actions à venir** → Retenez
 - **Quand, lorsque, une fois que, dès, dès que, aussitôt que, à partir de** → Outil linguistique n° 1 p. 100
 - **Le futur antérieur** → Outil linguistique n° 2 p. 100
 - Selon le temps disponible, procéder à une nouvelle écoute de la réunion ou faire travailler sur la transcription (p. 12 du livret jeté du livre de l'élève). Demander aux apprenants comment les personnes indiquent les actions à venir ; noter les énoncés au tableau pour aborder le futur antérieur.
 - Faire remarquer les temps employés (futur et futur antérieur) et faire entourer les indicateurs de temps qui indiquent le départ d'une action.
 - Faire lire l'encadré correspondant puis conceptualiser en s'aidant des tableaux n° 1 et 2 p. 100.
- **Pour indiquer des intentions** → Retenez
 - Récapituler les énoncés vus / relevés précédemment en faisant lire l'encadré correspondant.
- **Les salons professionnels** → Retenez
 - Récapituler tout le lexique vu dans la séquence en faisant lire l'encadré de vocabulaire.

→ Pour finir, faire réécouter la réunion pour travailler la phonie-graphie et l'intonation. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder les sons [y] / [u] à ce stade de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le futur antérieur	Entraînez-vous n° 1 p. 102	n° 1 p. 60
Quand, lorsque, une fois que, dès, dès que, aussitôt que, à partir de	Entraînez-vous n° 2 p. 102	n° 1 p. 60
Les sons [y] / [u]		n°s 17 et 18 p. 69

RETENEZ

p. 93

OUTILS LINGUISTIQUES

n°s 1 et 2

p. 100

ENTRAÎNEZ-VOUS

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 91 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 150-151 du cahier.

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **Interview de Stéphane Gœury, responsable des ventes Belgique chez Kymko** » et à utiliser la fiche p. 240-242 de ce guide pour son exploitation.

Tâches cibles

C'est la fête !

Tâche 1

- Faire prendre connaissance du contexte de la tâche puis faire un remue méninges avec l'ensemble du groupe pour lister de tout ce qu'il y a à faire pour organiser une fête de fin d'année.
- Constituer ensuite des sous-groupes de trois apprenants et leur demander d'échanger sur l'organisation de la fête. Les inciter à être inventifs pour surprendre leurs collègues. Un rapporteur prend des notes et fera part des décisions prises, des événements prévus à la classe.
- Chaque rapporteur indique les décisions prises par son groupe. Faire interagir la classe. Demander quelle fête est la mieux organisée, laquelle ils préfèrent et pourquoi. Il est possible de faire voter pour la fête la plus originale.

Voyage en vue

Tâche 2

- Faire prendre connaissance de la tâche puis faire un remue méninges avec l'ensemble du groupe pour lister les points à aborder pour présenter un projet de voyage (la destination, l'objectif du voyage, le nombre de participants, la durée, les dates, le programme avec les visites de sites, les personnes à rencontrer, le transport, l'hébergement, le budget / les frais à prévoir).
- Constituer ensuite des sous-groupes de quatre apprenants et demander à chaque sous-groupe de se mettre d'accord sur la raison du déplacement professionnel, la destination puis d'échanger sur sa planification. Ils devront décider du rôle de chacun. Chaque apprenant devra alors réfléchir aux détails de la / des tâche(s) qui lui incombe(nt).
- Les apprenants prépareront ensuite en sous-groupes leur présentation de type PowerPoint avec des informations sur les grandes étapes de leur projet de voyage.
- Un rapporteur, ou l'ensemble du sous-groupe qui aura alors convenu de la distribution des prises de parole, viendra faire sa présentation devant la classe. Inciter les apprenants à réagir en posant des questions. Leur demander si le projet de voyage leur convient, s'il y a des points à améliorer / préciser. Mettre en valeur les bonnes idées. Commenter également la clarté des présentations. La classe pourra voter pour le projet de voyage le mieux planifié.

p. 94-95

B Vous êtes invité(e)s

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Inviter à un congrès après avoir échangé sur son organisation et fixé les détails ➤ Faire le compte rendu oral d'un événement professionnel à un(e) collègue / ami(e) qui n'a pas pu y aller	➤ Compléter un mémo en repérant des informations importantes dans des documents d'entreprise relatifs à des événements professionnels pour exposer le travail d'une équipe en réunion	➤ Formuler une invitation ➤ Donner des indications sur le lieu et le moment d'un événement ➤ Indiquer le thème et/ou le programme d'un événement ➤ Demander une confirmation de présence	Grammaire ➤ Les pronoms compléments (rappel) Lexique ➤ Les événements professionnels

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Projeter / Montrer les documents et les faire rapidement identifier. → *Un mail d'invitation, une note d'information sur un salon, une invitation à un forum.*
- Faire ensuite lire la tâche. Laisser du temps aux apprenants pour qu'ils la réalisent individuellement.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant de mettre en commun les réponses, poser les questions suivantes :

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel est le lien entre ces trois documents ?	Ils sont émis par la société Rigeco.
Quel est l'objectif commun à ces trois documents ?	Inviter à des événements professionnels.
Quelles informations a-t-on sur l'entreprise Rigeco ? Sur son dirigeant ?	Elle est leader de l'emballage recyclable ; son directeur général est Hervé Pourtain.

- Les apprenants peuvent vérifier / comparer leurs réponses avant la mise en commun.
- Un apprenant peut remplir le mémo au tableau sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue.

RÉPONSES ATTENDUES :			
Type de document	Courriel d'invitation	Note d'information	Invitation envoyée par mail
Événement	Salon Naturally	Salon Naturally	Forum « Emballage et développement durable »
Date(s) et lieu	1 ^{er} au 4 juin à la porte de Versailles	1 ^{er} au 4 juin à la porte de Versailles	Le lundi 19 mai, de 9 h 30 à 17 h 30, salle Orion de l'hôtel Mériion à Nantes
Objet	Invitation au salon	Invitation à visiter le stand du salon	Invitation à une journée d'information et d'échanges
Destinataires	Les clients privilégiés	Le personnel des services production et administratif	Les destinataires du mail et leurs contacts
Programme	Invitation au cocktail d'inauguration qui aura lieu le 1 ^{er} juin à 18 h 30	Visite du stand les jeudi 2 et vendredi 3 juin	– Le matin : table ronde avec des entrepreneurs qui ont initié une démarche de développement durable dans le choix de leur emballage – L'après-midi : présentation des acteurs du développement durable et différents ateliers – À l'issue des ateliers : pot de clôture
Demande de confirmation de présence	Oui avant le 15 mai	Non mais le personnel doit retirer un badge d'entrée	Oui

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour formuler une invitation / Pour donner des indications sur le lieu et le moment d'un événement / Pour indiquer le thème et/ou le programme d'un événement / Pour demander une confirmation de présence** → Retenez

- Récapituler les énoncés vus / relevés précédemment en faisant lire les encadrés correspondants pour les mémoriser.

■ **Les pronoms compléments (rappel)** → Outil linguistique n° 3 p. 100

- Aborder les pronoms compléments en s'appuyant sur les énoncés relevés dans les documents puis conceptualiser en s'aidant du tableau n° 3 p. 100.

■ **Les événements professionnels** → Retenez

- Récapituler le lexique des événements professionnels vus dans la séquence en faisant lire l'encadré correspondant.

→ Pour finir, faire relire l'ensemble des documents et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder les sons [s] / [z] à ce stade de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Les pronoms compléments	Entraînez-vous n° 3 p. 102	n° 8 p. 64
Les sons [s] / [z]		n° 19 p. 69

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 91 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 150-151 du cahier.

Développement des compétences professionnelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder **la rédaction des notes d'information et de service**.

Tâches cibles

Venez nombreux !

Tâche 1

- Constituer des sous-groupes de trois apprenants et faire prendre connaissance de la tâche. Les apprenants se mettront d'accord pour définir le thème et le programme du congrès. Puis ils écriront et enverront les invitations aux autres apprenants.
- Pour la mise en commun, demandez aux apprenants destinataires à quel congrès ils sont invités, quand, où et quel est le programme, si l'invitation retient leur intérêt et s'ils pensent se rendre au congrès et pourquoi.

C'était super !

Tâche 2

- Constituer des sous-groupes de quatre apprenants et leur faire prendre connaissance de la tâche. Leur demander de choisir ensemble un événement professionnel.
- Dans chaque sous-groupe, demander aux apprenants de constituer deux binômes. Un binôme liste les informations à communiquer, détaille le programme et prépare un avis. L'autre binôme prépare les questions sur cet événement professionnel.
- Il est aussi possible de proposer des brochures, dépliants, descriptifs ou invitations d'événements professionnels (par exemple, trouvés sur Internet) pour alimenter les échanges.
- Demander aux apprenants de réaliser la tâche en binôme : l'un donne des informations et l'autre pose des questions.
- Demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) d'effectuer la tâche devant la classe. Encourager les autres apprenants à poser des questions complémentaires si besoin. Leur demander de quel événement professionnel il s'agit, quel a été le programme, si l'avis donné est convaincant, s'ils auraient envie de se rendre à cet événement professionnel et pourquoi.

RETENEZ

p. 95

OUTIL
LINGUISTIQUE

n° 3 p. 100

ENTRAÎNEZ-
VOUSREPÈRES
PROFES-
SIONNELS

p. 104

PASSEZ À
L'ACTION

p. 95

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Faire un discours simple à l'occasion d'un départ de l'entreprise ➤ Rédiger une carte de vœux professionnels à l'intention de proches collaborateurs en rappelant les réussites de l'année	➤ Prendre des notes lors du discours du directeur général de l'entreprise à l'occasion de l'inauguration du Salon de l'industrie	➤ Exprimer des sentiments ➤ Justifier une action ➤ Annoncer des réussites professionnelles ➤ Proposer de boire en formulant un vœu ou en l'honneur de quelqu'un	Grammaire ➤ Le subjonctif présent et l'infinitif pour l'expression des sentiments Lexique ➤ Les sentiments

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Faire lire l'entrefilet de presse, poser des questions d'informations sur le salon (quoi ? où ? quand ? pourquoi ?) pour en vérifier la compréhension puis faire prendre connaissance de la tâche.
- Procéder à une première écoute intégrale du discours puis demander à qui s'adresse le directeur général et à quelle occasion sont réunies les personnes. → *À ses partenaires, à ses collaborateurs, à l'occasion du cocktail d'inauguration qui a lieu sur le stand.*
- Procéder à une nouvelle écoute séquencée pour que les apprenants notent les points importants du discours. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer / compléter leurs réponses en binômes puis mettre en commun.
- Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du dialogue. Élucider les termes utilisés.
- Un apprenant ou plusieurs apprenants noteront les points importants / les informations importantes du discours au tableau sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Discours du directeur général au cocktail d'inauguration du Salon de l'industrie (le 25 mai)
Remerciement aux nombreuses personnes présentes (partenaires et collaborateurs)
Événement important dans la vie de l'entreprise : permet de rencontrer les clients / les partenaires et de développer de nouveaux partenariats
Toute l'année : énergie de toutes les équipes mobilisées – avancée sur des projets – acquisition de nouvelles capacités de production
Fier de présenter nos nouveaux produits, nos solutions innovantes
Remerciement à tous les collaborateurs pour la réalisation de notre stand et pour assurer l'animation toute la semaine

Prolongement de la tâche

- Procéder à une réécoute du discours et faire analyser sa structure. Demander quelles sont les grandes parties du discours, ce que dit / fait le directeur général et faire justifier les réponses par des énoncés relevés dans l'audio.
→ *Interpellation (il s'adresse aux personnes présentes), introduction (il donne le motif du discours et remercie), développement (il justifie l'intérêt du salon pour l'entreprise / leur présence, il exprime ses sentiments et annonce les réussites professionnelles), conclusion (il remercie, il exprime un vœu en proposant de boire).*
- Ce plan pourra servir de matrice pour la tâche 1 du « Passez à l'action » p. 97.

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 96



Mes
audios 20

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour exprimer des sentiments** → Retenez

■ **Le subjonctif et l'infinitif pour l'expression des sentiments** → Outil linguistique n° 4 p. 101

- Demander aux apprenants comment le directeur général exprime ses sentiments. Selon le temps disponible, procéder à une réécoute du discours ou faire travailler sur la transcription (p. 12 du livret jeté du livre de l'élève). Noter les énoncés au tableau et faire remarquer l'emploi de l'infinitif et du subjonctif pour exprimer des sentiments.
- Puis conceptualiser en s'aidant du tableau n° 4 p. 101.

■ **Pour justifier une action / Pour annoncer des réussites professionnelles / Pour proposer de boire en formulant un vœu ou en l'honneur de quelqu'un** → Retenez

- Récapituler les énoncés vus / relevés précédemment et enrichir en faisant lire les encadrés correspondants.

■ **Les sentiments** → Retenez

- Récapituler tout le lexique vu dans la séquence et enrichir en faisant lire l'encadré de vocabulaire.

→ Pour finir, faire réécouter le discours pour travailler la phonie-graphie et l'intonation. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le subjonctif et l'infinitif pour l'expression des sentiments	Entraînez-vous n° 4 p. 102	n° 10 p. 65

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 91 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 150-151 du cahier.

Développement des compétences (inter)culturelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder **l'art de trinquer**.

Tâches cibles

Au revoir !

Tâche 1

- La rédaction du discours est un travail à faire à la maison. Les apprenants s'appuieront sur la matrice du discours (voir « Réaliser la tâche / Tâche support / Prolongement de la tâche »). Ensuite, le discours sera lu en classe devant le groupe.
- **Variante** : Selon le profil et l'intérêt des apprenants, il est aussi possible de proposer des discours sur des sujets différents (ex. : promotion, remise de médaille du travail, etc.) mais dans lesquels les apprenants doivent également rappeler des réussites, exprimer des sentiments et formuler des vœux professionnels pour l'année à venir.
- Demander aux apprenants de répéter le discours à voix haute à la maison pour s'exercer et le mémoriser, du moins en partie, pour paraître plus spontanés lors du discours oral. Veiller au rituel du discours, à l'enchaînement des idées et à leur articulation.
- Deux modes opératoires sont possibles selon le profil et les inhibitions culturelles des apprenants : une correction individuelle de la transcription du discours par l'enseignant avant le discours oral de l'apprenant ou une correction en grand groupe après le discours oral préparé seul.
- À la fin du discours, faire applaudir et féliciter. Demander aux apprenants si le discours a capté leur attention, les a émus, touchés, rendus tristes et pourquoi. Poser des questions sur le parcours professionnel de la personne et sur ses réussites.
- Faire réagir les apprenants sur le verbal et le paraverbal (l'intonation, le rythme, l'articulation, la voix mais aussi l'attitude, les expressions du visage, la gestuelle, etc.). Demander quel discours leur a le plus plu, lequel ils ont trouvé le meilleur, le plus émouvant.
- Dans cette activité, la façon de s'exprimer (articulation, intonation, rythme, placement de la voix), l'attitude corporelle, le regard, les gestes ont autant d'importance que les mots prononcés pour capter l'attention de l'auditoire.

RETENEZ

p. 97

OUTIL
LINGUISTIQUE

n° 4 p. 101

ENTRAÎNEZ-
VOUS

REPÈRES
(INTER)-
CULTURELS

p. 105

PASSEZ À
L'ACTION

p. 97

Bonne année !

Tâche 2

- La tâche est un travail à faire individuellement à la maison ou en classe selon le temps disponible.
- Chaque apprenant enverra ensuite ses vœux à un autre apprenant. Il est aussi possible de collecter l'ensemble des vœux et de faire un montage pour l'ensemble de la classe.
- Demander aux apprenants quel message ils ont préféré et pourquoi. Il est aussi possible de faire voter la classe pour le message de vœux le plus réussi.

PROPOSITION DE CORRIGÉ :

Chères collaboratrices, chers collaborateurs,
Cette année a été marquée par de grands changements dans notre entreprise pour faire face à la concurrence / à la crise avec l'introduction de nouvelles méthodes de travail / chaînes de montage / capacités de production. Vous avez mobilisé toute votre énergie pour faire face à ces nouveaux défis et, grâce à vous / et à votre compétence / et à des solutions innovantes, la société a continué à se développer / a remporté des marchés importants / a acquis des parts importantes de marché / a développé des projets importants / connaît des avancées importantes dans de grands projets / nous avons avancé sur des projets importants / amélioré la qualité de nos produits / remporté des marchés importants / développé de nouveaux produits / des solutions innovantes...
Cette nouvelle année me donne l'occasion de vous remercier pour votre engagement. Je suis particulièrement fier / fière de vous avoir comme collaborateurs et collaboratrices et touché(e) / reconnaissant(e) de votre implication à tous.
Je vous souhaite une très bonne et heureuse année 20.. à vous et à votre famille / vos proches, pleine de réussites dans vos projets personnels et professionnels.

POINT INFO

Adresser ses vœux à ses principaux partenaires (clients, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs) est un exercice délicat. En France, il est dans les habitudes d'envoyer ses vœux fin décembre ou début janvier, mais au plus tard mi-janvier contrairement à d'autres pays où il est plus courant de souhaiter de bonnes fêtes en décembre plutôt que de marquer la nouvelle année. On peut notamment parler de l'année écoulée, exprimer des vœux personnels et professionnels pour l'année à venir, envisager des collaborations futures, etc.
L'envoi au domicile de chaque collaborateur d'une carte de vœux témoigne d'une reconnaissance personnelle pour chaque destinataire.

D Un bilan intéressant

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Faire le bilan simple d'un événement professionnel	➤ Repérer des informations importantes dans le bilan écrit d'un salon professionnel et les illustrer avec des graphiques commentés	➤ Décrire des choix prioritaires ➤ Donner des chiffres / des données économiques ➤ Commenter des chiffres / un bilan	Grammaire ➤ Le participe présent ➤ Les emplois du participe présent et du gérondif Lexique ➤ Des actions sur un salon professionnel

Tâche support

- Il est possible de préparer préalablement une feuille avec l'ensemble des graphiques en laissant un espace sous chacun pour les commentaires que l'on distribuera et / ou projettera (pour la correction).
- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter le bilan et faire identifier rapidement les différentes parties du document. Poser quelques questions.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Comment se présente ce document ? Quel est son titre ? À quoi correspondent les différentes parties ?	Il y a un titre « Bilan du Salon mondial du tourisme ». Il y a deux grandes parties : sur la partie de gauche, on trouve des commentaires et sur la partie de droite des graphiques.
Quelles sont les différentes rubriques ?	Quelques chiffres du Salon mondial du tourisme, le tourisme responsable, le stand de l'agence de voyages et les actions à mener.
À quoi correspondent les graphiques ?	Ils illustrent le bilan.
Est-ce que vous connaissez ces types de graphique ? Leur nom / Comment on les appelle ?	Il y a des diagrammes à barres ou histogrammes (1, 3, 4), un diagramme circulaire ou camembert (2), une courbe (5).

POINT INFO

Les types de graphique

Un graphique est une traduction visuelle de données. Il existe plusieurs types de graphiques pour représenter des données :

- le diagramme en barres (ou en bâtons) appelé aussi « histogramme » : les données sont représentées sur l'axe vertical, chaque donnée / phénomène correspond à une barre ou un morceau de barre ;
- le diagramme circulaire appelé aussi « camembert » : les données sont représentées sous forme d'un disque partagé en parts / secteurs. À chaque donnée correspond un secteur / une part ;
- la courbe représente l'évolution / les variations de données / d'un phénomène (exemple : la courbe des ventes).

Étape 1

- Faire lire la consigne et réaliser la première partie de la tâche. Demander de souligner les informations importantes dans le bilan du Salon mondial du tourisme. La tâche peut être faite individuellement ou en sous-groupes selon le temps disponible.
- **Variante** : Il est aussi possible de constituer des sous-groupes de 3 apprenants, chaque apprenant s'occupant d'une des trois premières rubriques en relevant les informations importantes.
- Dans la dernière rubrique, il s'agit des actions à mener à la suite du salon, les deux points abordés sont importants mais faire dire aux apprenants qu'ils ne concernent pas les informations importantes sur le salon lui-même.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Si la tâche a été réalisée individuellement, demander aux apprenants de vérifier leurs réponses en binôme avant la mise en commun.
- Projeter le bilan et demander à un ou plusieurs apprenant(s) de souligner / surligner les énoncés qui conviennent ou les faire écrire au tableau. Éclaircir tous les termes qui posent problème. Faire remarquer que les informations importantes sont, pour la plupart, déjà mises en valeur en orange et gras dans le bilan.

Étape 2

- Demander aux apprenants ou à chaque sous-groupe, selon le mode opératoire choisi, d'associer chaque graphique à une information importante et d'écrire un commentaire pour lui donner un titre.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Projeter la partie du bilan avec les graphiques seulement.
- Mettre en commun : demander aux apprenants quelles informations peuvent être illustrées par les graphiques. Pour chaque graphique et information associés, demander aux apprenants de lire leurs propositions et de choisir le commentaire qui convient le mieux. Un ou plusieurs apprenants viendra / viendront retranscrire le commentaire choisi sous le graphique correspondant.

RÉPONSES ATTENDUES :

Informations importantes :

450 exposants, 109 000 visiteurs : une progression de + 6,2 % par rapport à l'année dernière.

20 % des personnes visitant le salon ont acheté leur voyage ou ont l'intention de le faire dans les quinze jours.

Le budget vacances annuel est supérieur à 3 000 € pour 42 % des visiteurs, chiffre stable.

2 visiteurs sur 3 ont passé plus d'une demi-journée sur le salon.

La satisfaction des visiteurs est en hausse : 88 % ayant l'intention de revenir l'année prochaine (contre 84 % l'année dernière).

88 % des voyageurs interrogés se disent prêts à agir en faveur de l'environnement.

Une moyenne de 150 visiteurs par jour sur le stand.

Vif intérêt pour notre concept.

Le prix très attractif, de 15 % à 20 % moins cher, est apprécié.

Douze contacts avec des agents locaux.

400 plaquettes et 250 objets publicitaires distribués.

250 fiches contacts remplies.

Légendes des graphiques pour illustrer la présentation :

Le graphique 1 illustre la rubrique « stand » : Fréquentation du salon par jour : le samedi voit la plus forte fréquentation.

Les graphiques 2, 3, 4, 5 illustrent la rubrique « quelques chiffres » :

Graphique 2. Pourcentage d'achats de voyages réalisés sur le salon : 20 % des visiteurs ont acheté leur voyage ou ont l'intention de le faire dans les quinze jours.

Graphique 3. Budget vacances des visiteurs par année : il est supérieur à 3 000 € pour 42 % des visiteurs.

Graphique 4. Taux de satisfaction des visiteurs par rapport à l'année précédente : 88 % de taux de satisfaction, ce qui représente une progression de + 4 % par rapport à l'année dernière.

Graphique 5. Nombre de visiteurs du salon par an/fréquentation du salon par édition : on note une très nette augmentation du nombre des visiteurs + 6,2 % par rapport à l'année dernière.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour décrire des choix prioritaires** → Retenez

■ **Le participe présent / Les emplois du participe présent et du gérondif** → Outils linguistiques n°s 5 et 6 p. 101

- Demander aux apprenants comment on décrit des choix prioritaires dans le bilan.
- Récapituler les énoncés en faisant lire l'encadré correspondant puis attirer l'attention sur l'énoncé suivant pour aborder le participe présent : « 20 % des personnes visitant le salon ont acheté leur voyage ».
- Faire remarquer ou trouver que l'emploi de « visitant le salon » apporte une précision.
- Demander aux apprenants de relever dans le texte d'autres énoncés qui apportent une précision ou expriment une cause. Conceptualiser l'emploi du participe en s'aidant du tableau n° 5 p. 101.
- En profiter ensuite pour récapituler l'emploi du gérondif et du participe présent en s'aidant du tableau n° 6 p. 101.

■ **Pour donner des chiffres/des données économiques / Pour commenter des chiffres / un bilan** → Retenez

- Demander aux apprenants de relire le bilan et de souligner tous les énoncés qui donnent des chiffres / des données économiques et tous les énoncés qui commentent des chiffres / un bilan.
- Récapituler tous les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants.

■ **Des actions sur un salon professionnel** → Retenez

- Récapituler les expressions lues dans le bilan et enrichir si nécessaire en faisant lire l'encadré de vocabulaire.

→ Pour finir, faire relire le bilan et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

RETENEZ

p. 99

OUTILS
LINGUISTIQUES

n°s 5 et 6
p. 101

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le participe présent		n° 15 p. 67
Les emplois du participe présent et du gérondif	Entraînez-vous n° 5 p. 102	n° 16 p. 68

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 91 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 150-151 du cahier.

Tâche cible

Un bon bilan

- **Étape 1 :** Préalablement à la tâche, le travail de recherche d'informations se fera autant que possible en amont à la maison ou au centre multimédia de l'institution. Chaque apprenant collectera des informations sur un événement professionnel de son choix.
- **Étape 2 :** La préparation de la présentation sur PowerPoint (ou sur une fiche) peut se faire individuellement à la maison.
- **Variante :** Les apprenants apportent en classe les informations qu'ils ont collectées et, par sous-groupes de trois, se mettent d'accord sur le choix de l'événement. Puis ils prépareront ensemble leur présentation sur PowerPoint (ou sur une fiche) en respectant les consignes de travail.
- **Étape 3 :** Demander à des apprenants volontaires de faire leur présentation devant la classe. Inciter les autres à poser des questions après la présentation du bilan. Les faire réagir sur les présentations des uns et des autres. Demander quelle présentation les a le plus intéressés, quelle est celle qu'ils ont trouvée la plus claire la plus dynamique...

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Stratégies claires

1. sera partie / embaucherons – 2. pourras / auras obtenu – 3. se seront mis d'accord / feront – 4. m'occuperai / serai rentré(e) – 5. auront présenté / devrez

2. Urgence

à partir du 14 – dès mardi matin – quand il aura terminé sa mission – dès maintenant

3. C'est professionnel !

1. J'y pense – 2. Ne lui confie pas cette mission ! – 3. Je les appelle demain. – 4. Vous en voulez combien ? – 5. Nous leur envoyons notre accord ce soir. – 6. Je n'y crois pas du tout.

4. Jeu test

1. a. Vous êtes triste qu'il parte. b. Vous êtes furieux d'avoir plus de travail. c. Vous êtes content d'apprendre la nouvelle. – 2. a. Vous êtes heureux d'y aller. b. Vous êtes fâché qu'il invite d'autres collègues. c. Vous êtes triste de ne pas être libre. – 3. a. Vous êtes heureux qu'il utilise l'ordinateur. b. Vous êtes gêné(e) qu'il ait accès à vos données. c. Vous êtes surpris qu'il ne demande pas l'autorisation.

5. Petite annonce

parlant – en allant – correspondant

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 2 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Des chiffres du tourisme

- Faire prendre connaissance des consignes et du tableau puis faire choisir les réponses individuellement.

2. Une invitation

- Faire prendre connaissance des consignes puis faire choisir les réponses individuellement.

3. Merci pour tout

- Faire lire les consignes et laisser le temps de prendre connaissance des énoncés.
- Faire une première écoute intégrale du discours puis une réécoute séquentielle pour que les apprenants aient le temps de répondre / puissent vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

– *Première possibilité* : correction en groupe

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.
- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier avec les énoncés puis les faire valider par le groupe. On peut aussi procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– *Deuxième possibilité* :

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 2 de l'encart jeté du manuel. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaires sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du Testez-vous corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir **le portfolio de l'unité 6**.



Repères professionnels

Comment bien rédiger une **note d'information** ou **de service** ?

▮ L'objectif est de prendre connaissance des règles en usage pour bien rédiger des notes internes et réussir une communication.

- Demander aux apprenants dans quelles occasions on rédige / reçoit des notes internes. Les notes internes sont de plus en plus diffusées par intranet.
- Faire lire les consignes et faire faire l'activité d'appariement individuellement puis mettre en commun les réponses. L'objectif est de faire remarquer les éléments communs de présentation et de rédaction des notes et de les différencier en fonction du but recherché (information ou instructions).
- Il est possible de projeter les notes et de demander à un ou plusieurs apprenants de venir faire l'activité avec la validation de la classe. Faire préciser les informations correspondantes à chaque mention.
- Après la mise en commun, demander quels sont les éléments communs aux deux notes et faire remarquer qu'elles sont présentées un peu différemment (émetteur et destinataires, par exemple). Demander pourquoi l'en-tête est simplifié (pas d'adresse, de numéro de téléphone, d'adresse mail, etc.). → *C'est un document interne*. Faire remarquer les mentions manquantes par rapport à une lettre ou un mail professionnel (pas d'interpellation, ni de formule de politesse).
- Puis poser des questions de compréhension sur chacune des notes :
 - Pour la note d'information, demander quelles sont les informations données, quel est le but de la note, quelle est la demande faite.
 - Pour la note de service, demander quelle est l'information donnée et quelles sont les instructions. Faire remarquer le ton utilisé pour donner des ordres : l'utilisation du passif pour atténuer le ton autoritaire (« vous êtes priés ») et de l'adverbe « strictement » pour exprimer une fermeté / un ordre.

- Faire remarquer l'utilisation du « nous » dans les deux notes : les signataires n'écrivent pas en leur nom personnel mais au nom de l'entreprise pour laquelle ils travaillent.

RÉPONSES ATTENDUES :

Note d'information / Note de service : 1 j – 2 a – 3 d – 4 g – 5 i – 6 e – 7 c – 8 h – 9 b – 10 f

POINT INFO

Une note d'information transmet au personnel une information concernant le fonctionnement de l'entreprise. Elle peut porter sur l'organisation de l'entreprise (horaires, congés, restaurant d'entreprise, aménagement des bureaux, etc.), les règlements dans l'entreprise ou encore les résultats et les objectifs.

Une note de service donne un ordre et a pour but d'en obtenir l'exécution correcte, dans le délai fixé. Elle peut porter sur l'exécution d'un travail (étude d'un dossier, préparation d'une manifestation, etc.) et le respect d'un règlement (port d'un vêtement de sécurité, stationnement, modalités de pointage, accès sécurisé, etc.). L'expression est simple, précise, ferme mais non autoritaire.

Repères (inter)culturels

p. 105

L'art de trinquer

➤ L'objectif est de faire prendre connaissance de rites conviviaux et de les comparer avec son pays d'origine pour être à l'aise dans des relations avec les Français et adapter son comportement à la culture de l'autre.

- Demander aux apprenants s'ils ont déjà eu l'occasion de trinquer ou de lever leur verre avec des Français, à quelle(s) occasion(s), comment ça s'est passé et ce qu'on a dit.
- Montrer les dessins et faire réagir les apprenants. Leur faire faire des hypothèses en posant des questions. En profiter pour introduire quelques mots-clés (*trinquer, porter un toast, Moyen Âge, prendre un pot*). Qui sont les deux personnages sur le premier dessin ? À quelle époque peut-on les situer ? Que font-ils ? Que pensez-vous de leur regard ? → *Ce sont des personnages du Moyen Âge (à cause de leur costume), il y a un roi avec sa couronne et un autre homme, un guerrier / un chevalier peut-être, ils trinquent en se regardant mais leur regard est méfiant, ils se méfient l'un de l'autre.* Qui sont les personnes sur le deuxième dessin ? Où se trouvent-elles ? Que font-elles ? À quelle occasion ? → *Ce sont des personnes qui travaillent dans une entreprise (à cause de leur tenue, un femme a un dossier), ils lèvent leur verre, ils portent un toast pour féliciter une personne, les deux personnes au centre trinquent, à l'occasion d'une promotion peut-être.*
- Puis faire lire l'article et poser des questions de compréhension. Élucider les termes difficiles.
- Pour finir, faire relire l'article et répondre aux éventuelles questions des apprenants.
- Ensuite, faire prendre connaissance des questions en bas de page. Instaurer une discussion interculturelle et encourager les apprenants à parler de leurs us et coutumes. Demander aux apprenants de simuler les gestes appropriés, de donner des conseils aux autres apprenants sur la manière de bien se comporter dans ces circonstances.

POINT INFO

Le Moyen Âge : période historique s'étendant du ^ve au ^{xv}e siècles. Au Moyen Âge, « trinquer » était un signe de confiance car l'empoisonnement était courant.

Chaque culture a sa propre manière de « **trinquer** ». Des variations dans les codes peuvent faire surgir des incompréhensions. Lors d'un apéritif chez des Français, il est impensable de se servir soi-même sa boisson. On doit attendre que l'hôte vous serve. Une fois que tout le monde est servi, on peut porter un toast et / ou trinquer avant de boire. Tout le monde porte le toast en même temps. C'est l'hôte ou le chef qui donne le signal.

En Chine, la coutume veut que chacun porte un toast. C'est le plus haut dans la hiérarchie qui commence, puis chacun fait de même. Quand tout le monde a levé son verre à la santé de l'autre, on le boit cul sec comme en Russie d'ailleurs où le premier verre doit être bu d'un trait. En France, on boit par petites gorgées, il est impoli de boire son verre d'un seul trait.

En France, on lève le verre assez haut lorsqu'on porte un toast alors qu'en Turquie le chef place son verre plus haut que les autres et qu'en Scandinavie par exemple, chacun porte tour à tour un toast en élevant son verre à hauteur de la poitrine (pas plus haut) et en saluant l'autre.

→ Pour l'exploitation du Scénario professionnel, nous vous invitons à lire les conseils dans l'introduction de ce guide p. 9-10.

Travaillez en collaboration

p. 110-111

A Tempête de cerveaux

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
- Participer à un remue-méninges sur de nouveaux services originaux - Donner son opinion dans un mail relatif à une mauvaise idée	Reporter sur une carte mentale les idées innovantes données lors d'une réunion de remue-méninges sur du mobilier de jardin	- Inciter à faire des propositions - Proposer une idée - Donner votre opinion - S'expliquer ou reformuler ses propos	Grammaire - L'adjectif indéfini <i>autre</i> - L'indicatif et le subjonctif pour exprimer une opinion Lexique - Des caractéristiques techniques / produits

Entrée dans la séquence

Faire faire des hypothèses sur le contexte de la tâche et la tâche à partir du graphique de la carte mentale.

Projeter / Montrer la carte mentale et la faire rapidement identifier. Demander aux apprenants à quoi sert / peut servir / va servir ce type de graphique. → *Un brainstorming / remue-méninges sur du mobilier de jardin*. Puis leur demander s'ils ont déjà utilisé ce type d'outil et pour quoi faire, comment on utilise une carte mentale dans une réunion, par exemple.

POINT INFO

La **carte mentale** (*mind map*) appelée également carte heuristique est une représentation graphique / un diagramme qui permet d'enregistrer, d'organiser et de visualiser des idées / des informations / une problématique et les liens / connexions qui les relient.

Tâche support

- Faire ensuite lire les consignes. S'assurer de la bonne compréhension du contexte de la tâche.
- Procéder à une première écoute intégrale de la réunion puis faire réaliser la tâche. Procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants complètent / vérifient leur carte mentale. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant de mettre en commun les réponses, poser les questions suivantes :

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel(s) est (sont) l' (les) objectif(s) de la réunion ?	Rechercher des idées pour trouver de nouveaux produits pour l'été et surtout faire évoluer l'offre de mobilier de jardin.
Il s'agit de quel type de réunion ?	Un atelier.
Combien de personnes participent à la réunion ?	5 personnes avec l'animateur (+ l'apprenant).
Quelles sont les consignes données par l'animateur ? Quelles sont les règles à suivre ?	Faire des propositions. Il y a deux règles à suivre pour stimuler la créativité. 1 ^{re} règle : proposer toutes les idées qui passent par la tête même si elles sont folles ou étranges. 2 ^e règle : ne pas critiquer les idées des collègues et ne pas faire de commentaire ni en mal ni en bien.

- Puis mettre en commun. Projeter la carte mentale ou la transcrire au tableau et demander à un apprenant de venir la compléter avec la validation / sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du dialogue. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.
- Enfin, faire voter les apprenants pour l'idée qu'ils préfèrent. Leur demander de justifier leur choix.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 110

 Mes audios 22

RÉPONSES ATTENDUES :

Branche bleue : Une chaise longue (programmable qui tourne automatiquement dès que le soleil tourne du soleil)

> avec un petit parasol pliable et rétractable intégré dans un des accoudoirs

> avec un brumisateur ou un ventilateur dans l'autre accoudoir

Branche verte : Un hamac

> avec des poches

> avec un sac isotherme

Branche violette : Un fauteuil de massage

> à l'énergie solaire

> gonflable

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour inciter à faire des propositions / Pour proposer une idée / Pour s'expliquer ou reformuler ses propos** → Retenez

■ **L'adjectif indéfini *autre*** → Outil linguistique n° 1 p. 118

• Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de la réunion ou faire travailler sur la transcription (voir p. 13 du livret jeté du livre de l'élève).

• Constituer trois groupes et donner les consignes suivantes.

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Relevez / soulignez comment l'animateur incite les participants à faire des propositions.	Relevez / soulignez comment les participants proposent des idées.	Relevez / soulignez comment les participants expliquent / reformulent leurs propos / idées.

• Récapituler les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants.

• En profiter pour aborder l'emploi de l'adjectif indéfini « autre » pour exprimer une différence ou désigner un élément ou un groupe différent et conceptualiser en s'appuyant sur les énoncés relevés dans « Pour inciter à faire des propositions » et enrichir en s'aidant du tableau n° 1 p. 118.

■ **Pour donner son opinion** → Retenez

■ **L'indicatif et le subjonctif pour exprimer une opinion** → Outil linguistique n° 2 p. 118

• Faire relever (réécoute ou transcription p. 13 du livret jeté du livre de l'élève) comment les participants donnent leur opinion, quelles expressions il utilisent.

• Noter les énoncés au tableau au fur et à mesure des réponses. Faire remarquer l'emploi de l'indicatif ou du subjonctif pour exprimer une opinion puis conceptualiser en s'aidant du tableau n° 2 p. 118.

• Récapituler les énoncés en faisant lire l'encadré correspondant.

■ **Des caractéristiques techniques / produits** → Retenez

• Récapituler les termes vus dans la leçon en faisant lire l'encadré correspondant.

→ Pour finir, faire une dernière écoute de la réunion et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'adjectif indéfini <i>autre</i>	Entraînez-vous n° 1 p. 120	n° 1 p. 73
L'indicatif et le subjonctif pour exprimer une opinion	Entraînez-vous n° 2 p. 120	n°s 2 et 3 p. 74-75

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 104 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 151-152 du cahier.

RETENEZ

p. 111

OUTILS
LINGUISTIQUES

n°s 1 et 2

p. 118

ENTRAÎNEZ-
VOUS

Tâches cibles

Nouveaux services

Tâche 1

- Faire prendre connaissance de la tâche puis faire faire un remue-méninges avec l'ensemble du groupe ou en sous-groupes (8 à 10 apprenants maximum) selon le nombre d'apprenants dans la classe.
- Demander à un / des apprenant(s) volontaire(s) d'être l' / les animateurs.
- Suivre les étapes de la tâche. Le / Les animateur(s) notera / noteront les idées au tableau ou sur un tableau papier sous forme de carte mentale avec la validation des apprenants du groupe.
- Après le vote, inciter les apprenants à discuter de leur choix et leur demander de le justifier.

Décision commune !

Tâche 2

- Faire réaliser la tâche individuellement à la maison sur feuille ou sur ordinateur. Chaque apprenant enverra son courriel un(e) autre apprenant(e) collaborateur / collaboratrice.
- Puis demander aux apprenants collaborateurs / collaboratrices quelles explications apporte leur collègue pour donner son opinion. Inciter les apprenants à réagir au courriel en leur demandant si les opinions / explications données sont convaincantes pour les faire changer d'avis et ne pas téléphoner au commanditaire.
- *Variante* : Il est aussi possible de demander aux apprenants d'envoyer leur courriel à l'enseignant pour faire une mise en page de toutes les productions. Une fois tous les courriels rassemblés, les faire lire aux apprenants et les commenter en grand groupe. Puis inciter les apprenants à réagir comme précédemment.

RÉPONSE ATTENDUE :

Réponse libre : Il s'agit d'un courriel dans un contexte professionnel. Veiller au respect des consignes, à l'expression de l'opinion et au rituel du courriel.

p. 112-113

B Document partagé

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
✎ Élaborer une fiche informative sur un nouveau produit / service puis la partager pour l'améliorer	✎ Travailler sur un questionnaire de satisfaction d'une école de langue en document partagé et apporter les corrections suggérées à la suite des commentaires d'un collègue	✎ Faire un retour positif ✎ Suggérer des modifications	Grammaire ✎ <i>Ce qui, ce que, ce dont</i> ✎ L'adverbe <i>bien</i>

Entrée dans la séquence

- Faire faire des hypothèses sur le contexte de la tâche et la tâche.
- Projeter / Montrer le document, le faire observer et identifier. Demander aux apprenants de quel type de document il s'agit, ce qu'on y remarque / voit. → *C'est un questionnaire avec des commentaires qui correspondent aux questions.* Introduire le terme de « document partagé » et demander aux apprenants s'ils ont déjà utilisé ce type d'outil et pour quoi faire, comment ça marche.

POINT INFO

Le document partagé

→ Voir Unité 3, A En tournée, p. 41 de ce guide.

Tâche support

- Faire ensuite lire les consignes. S'assurer de la bonne compréhension du contexte de la tâche. Demander aux apprenants s'ils connaissent les cours hybrides. Faire réaliser la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binômes puis mettre en commun.
- Projeter le questionnaire et les commentaires et demander à un apprenant d'apporter les corrections suggérées avec la validation des autres apprenants.
- Faire justifier les réponses et faire préciser pourquoi le / la collègue suggère telle ou telle modification. Élucider les termes qui posent problème.

RÉPONSES ATTENDUES :

A. Quelles sont les trois activités que vous préférez ?

Quelles sont les trois activités qui vous semblent les plus efficaces pour apprendre ?

B. Quelles sont les trois activités que vous n'avez pas aimé ?

→ A et B fusionnent donc la nouvelle proposition du B devient A.

A. Classez par les activités par ordre de préférence en les numérotant de 1 à 7.

C. → Ça va, pas de modification mais elle devient B.

D. Comment évaluez-vous le travail en ligne ? → C. Vous diriez que le travail en ligne est...

E. → Elle devient D et on supprime « Je les trouvais trop faciles ».

F. → Ça va, pas de modification mais elle devient E.

G. → F. Un cours « normal » de quatre heures par semaine coûte 58 euros. À votre avis, quel prix correspondrait le mieux au cours « hybride » de six heures par semaine ?

66 € / 86 € / 96 €

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour faire un retour positif / Pour suggérer des modifications → Retenez

■ L'adverbe **bien** → Outil linguistique n° 4 p. 119

- Constituer deux groupes. Faire relire les commentaires. Un groupe relève / souligne toutes les expressions pour faire un retour positif et l'autre groupe tous les énoncés pour suggérer des modifications.
- Projeter les commentaires au tableau et souligner / surligner au fur et à mesure des réponses données par les apprenants ou les transcrire au tableau.
- Puis récapituler les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants pour mémoriser les expressions.
- Aborder l'emploi de l'adverbe « bien » à partir des énoncés de l'encadré « Faire un retour positif » et enrichir. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 4 p. 119.

■ **Ce qui, ce que, ce dont** → Outil linguistique n° 3 p. 118

- S'appuyer sur les énoncés « C'est exactement **ce dont** on a besoin », « Ça correspond bien à **ce que** Patrick veut » et les noter au tableau pour aborder « ce qui », « ce que », « ce dont ». Faire remarquer que ces expressions permettent d'éviter des répétitions et d'alléger la phrase.
- Faire trouver dans les commentaires un autre énoncé où on évite les répétitions pour compléter le corpus : « **Ce qui** me gêne, c'est que les étudiants n'ont pas la possibilité de fixer le prix ».
- Puis conceptualiser en s'aidant du tableau n° 3 p. 118.

→ Pour finir, faire relire l'ensemble du document et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
<i>Ce qui, ce que, ce dont</i>	Entraînez-vous n° 3 p. 120	n°s 5 et 6 p. 76-77
L'adverbe <i>bien</i>		n° 7 p. 77

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 104 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 151-152 du cahier.

PASSEZ À L'ACTION

p. 113

Tâche cible

C'est bien pensé !

- Constituez des binômes et faire prendre connaissance de la tâche.
- **Étapes 1 et 2 :** Les apprenants se mettront d'accord sur le nouveau produit ou service avant de concevoir leur fiche informative.
- **Étape 3 :** La fiche informative peut être projetée.
- **Étape 4 :** Les apprenants devront justifier / défendre leur vote / choix.
- **Étape 5 :** Les apprenants devront faire des propositions pour améliorer la fiche choisie. Les inciter à interagir en discutant des propositions des uns et des autres, leur demander de justifier leurs suggestions de modifications et de se mettre d'accord pour retenir les modifications les meilleures / les plus pertinentes.
- *Variante et suggestions :* Selon l'équipement et le temps disponible, l'idéal serait de faire travailler les apprenants sur un document partagé au centre multimédia de l'institution en installant l'application gratuite Google Drive par exemple ou de les faire travailler en binômes sur leur propre ordinateur en leur demandant d'installer l'application. Une fois les fiches informatives terminées (étape 2), demander aux apprenants de partager avec l'enseignant (et les autres apprenants si c'est possible) pour que l'enseignant / tout le monde ait accès à toutes les fiches. Puis chaque binôme présentera sa fiche oralement (étape 3). Demander aux apprenants de voter pour le produit / service le plus intéressant / le plus novateur (étape 4). Une fois la fiche choisie par l'ensemble des apprenants (étape 4), il est aussi possible de leur demander d'apporter leurs commentaires avec des suggestions de modifications sur le document partagé (étape 5). Ils se mettront ensuite d'accord pour retenir les commentaires les plus pertinents pour améliorer la fiche.

p. 114-115

C Il faut qu'on s'arrange !

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
➤ Planifier une répartition de tâches en concertation avec des collègues et récapituler les décisions prises dans un mail ➤ Se concerter avec son responsable pour trouver un arrangement face à une surcharge de travail	➤ Établir un calendrier des congés à partir d'informations données en réunion et compléter le courriel envoyé à l'ensemble des collègues concernés pour confirmer le planning des congés	➤ Décrire un arrangement ➤ Indiquer des périodes de congé ➤ Formuler des oppositions	Grammaire ➤ L'expression de l'opposition

Entrée dans la séquence

On peut montrer / projeter la photo de la p. 115 et faire faire des hypothèses sur l'attitude des personnages en attirant l'attention sur la gestuelle et en mimant les gestes si besoin. → *Ils ont l'air de réfléchir (la position de la femme de droite qui tient sa tête et la position des mains de la femme – main sur le front – et de l'homme de gauche – main sur le menton et la bouche) à quelque chose qui semble compliqué (l'attitude de l'homme debout avec ses mains sur la tête).*

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 114

 Mes audios 23

Tâche support

- Montrer / Projeter les documents et les faire rapidement identifier. → *Un planning avec les mois de juillet, août et septembre et 5 prénoms / une note de service sur l'organisation des congés d'été (objet) / un mail.*
- Il est possible de faire faire le lien entre la photo et les documents. → *Ils réfléchissent pour faire / établir le planning des congés d'été. Faire remarquer qu'en France, juillet, août et septembre correspondent à des mois d'été.*
- Puis faire lire et identifier le contexte de la tâche.

Tâche 1

- Faire lire la première consigne et laisser le temps aux apprenants de prendre connaissance du planning.
- Procéder à une première écoute intégrale de la réunion puis à une deuxième écoute séquencée pour que les apprenants puissent compléter / vérifier leurs réponses. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant de mettre en commun les réponses, faire valider les hypothèses avancées en posant les questions suivantes.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel est l'objet de la réunion ?	Les congés d'été / Le planning des congés d'été.
Est-ce qu'il a été facile de faire / d'établir le planning des congés ? Pourquoi ?	Non, parce que des personnes voulaient partir en même temps.
Pour finir, est-ce que le planning a pu être établi ?	Oui, elles ont pu s'arranger / trouver un arrangement / une solution.

- Puis demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binômes avant la mise en commun.
- Projeter le planning ou le transcrire au tableau et demander à un apprenant de venir noter les congés avec l'aide / la validation des autres apprenants. Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés de la réunion. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

	Juillet				Août				Septembre			
	1 ^{re} sem	2 ^e sem	3 ^e sem	4 ^e sem	1 ^{re} sem	2 ^e sem	3 ^e sem	4 ^e sem	1 ^{re} sem	2 ^e sem	3 ^e sem	4 ^e sem
Lise							✗	✗	✗			
Justine		✗	✗						✗			
John		✗										
Amina											✗	✗
Gilles					✗	✗						

Tâche 2

- Faire lire la deuxième consigne.
- Faire lire la note de service et poser des questions de compréhension.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Qui est l'émetteur de la note de service ? À qui s'adresse la note de service ?	La direction aux chefs de service.
Quel est le but de la note de service ?	Donner des instructions pour établir le planning des congés d'été.
Est-ce que les salariés peuvent partir en congé quand ils veulent ?	Non, il doit y avoir un roulement (mot à élucider).
Qu'est-ce qui se passe si les personnes ne sont pas d'accord ?	Il y a un arbitrage (mot à élucider).

- Élucider tous les termes difficiles avant de faire réaliser la deuxième tâche (la note de service et le mail).
- *Remarque* : Il n'y aura pas forcément la place de mettre toutes les informations dans le mail donc il serait préférable de demander aux apprenants de le recopier pour le compléter.
- Procéder à une nouvelle écoute séquentielle du dialogue pour faire compléter le mail. Procéder à plusieurs réécoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binômes puis mettre en commun.
- Leur demander si le planning est conforme aux instructions de la direction et de justifier leur réponse.
- Puis projeter le mail et le faire compléter par un apprenant sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du dialogue pour indiquer des périodes de congé.

RÉPONSES ATTENDUES :

Note de service : Remarque : en ce qui concerne le planning des mois d'été, c'est bon.
Mais John devra modifier son projet de congés pour les mois à venir car il ne pourra pas prendre tout le reste de ses vacances en hiver soit 4 semaines (pour info : voir les « Repères professionnels », p. 122) car la note de la direction précise qu'il faut au moins deux semaines consécutives entre le 1^{er} mai et le 31 octobre.

Bonjour à tous,
Comme suite à la réunion, veuillez trouver ci-dessous un récapitulatif des congés des commerciaux :
En juillet, seront présents Lise, Amina et Gilles, Justine les première et quatrième semaines et John les première, troisième et quatrième semaines.
En août, ce sera Justine, John et Amina qui assureront les permanences tout le mois, Lise sera présente les deux premières semaines et Gilles sera présent les deux dernières semaines.
Il y aura donc toujours quatre commerciaux au moins sauf la deuxième semaine de juillet et la première semaine de septembre où vous ne serez que trois.
Deux réunions sont prévues pour faire le point sur le suivi des dossiers.
Une première réunion aura lieu juste avant le départ en vacances la première semaine du mois de juillet et la deuxième réunion au retour de vacances, le mercredi de la première semaine du mois d'octobre.
Bien à vous,
L'assistant(e) du service commercial

Développement des compétences professionnelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder **les congés en France**.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour décrire un arrangement / Pour formuler des oppositions** → Retenez

■ **L'expression de l'opposition** → Outil linguistique n° 5 p. 119

- Procéder à une réécoute séquencée de la réunion ou faire lire la transcription (p. 13-14 du livret jeté du livre de l'élève) selon le temps disponible.
- Constituer deux groupes. Un groupe relève / souligne toutes les expressions pour décrire un arrangement et l'autre groupe tous les énoncés pour indiquer des oppositions.
- Puis récapituler les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants pour mémoriser les expressions.
- S'appuyer sur l'encadré « Formuler des oppositions » pour aborder l'expression de l'opposition. Faire observer que les deux faits / idées de même nature sont rapprochées pour expliquer ou montrer des différences. Et faire également remarquer la présence des articulateurs.
- Puis conceptualiser l'expression de l'opposition en s'aidant du tableau n° 5 p. 119.

■ **Pour indiquer des périodes de congés** → Retenez

- Récapituler les énoncés relevés précédemment lors de la correction du planning en faisant lire l'encadré correspondant pour mémoriser les expressions.

→ Pour finir, faire réécouter la réunion pour travailler la phonie-graphie et l'intonation puis répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder les sons [z] / [ʒ] à cette étape de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'expression de l'opposition	Entraînez-vous n° 4 p. 120	n° 8 p. 78
Les sons [z] / [ʒ]		n°s 14 et 15 p. 81

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 104 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 151-152 du cahier.

REPÈRES
PROFES-
SIONNELS
p. 122

RETENEZ
p. 115

OUTIL
LINGUISTIQUE
n° 5 p. 119

ENTRAÎNEZ-
VOUS

Tâches cibles

On se met d'accord

Tâche 1

- Constituer des groupes de trois apprenants et faire prendre connaissance de la tâche.
 - Leur demander de se mettre d'accord sur une fonction et de lister les tâches qui incombent à cette fonction.
 - Puis inciter les apprenants à discuter entre eux, à formuler des oppositions, à proposer des arrangements et à noter les décisions prises.
 - Il est possible de faire rédiger le mail individuellement ou par le sous-groupe.
 - *Autres modes opératoires possibles :*
 - L'apprenant « collègue qui s'absente » enverra son mail aux autres apprenants collègues. Cette tâche peut être faite individuellement à la maison par les apprenants sur leur propre ordinateur ou au centre multimédia de l'institution.
 - Ou chaque apprenant du sous-groupe envoie un mail aux deux autres apprenants du sous-groupe. Puis le sous-groupe discute / compare les mails reçus.
- Demander aux apprenants du sous-groupe si les décisions récapitulées dans chacun de leurs mails correspondent bien à ce qui a été décidé en réunion.
- *Variante :* Il est aussi possible de demander aux apprenants d'envoyer leur mail à l'enseignant pour faire une mise en page de toutes les productions.
 - Une fois tous les courriels rassemblés, les faire lire aux apprenants puis procéder comme précédemment.
 - Ensuite, inciter les apprenants à réagir en leur demandant quel est le mail le plus complet / le plus précis / qui propose le meilleur arrangement / les meilleures répartitions des tâches.

Problème à régler

Tâche 2

- Faire prendre connaissance du contexte de la tâche puis faire un remue-méninges avec l'ensemble du groupe pour lister toutes les propositions de solutions et les arrangements possibles quand il y a une surcharge de travail.
- Puis constituer des binômes et faire réaliser la tâche : chaque apprenant sera tour à tour le / la responsable. Demander aux apprenants si le problème a été réglé ou non et pour quelles raisons (pertinence ou non des propositions de solutions et des arrangements possibles).
- Demander à deux volontaires (qui n'ont pas réalisé la tâche ensemble) d'effectuer la tâche devant la classe. Puis procéder comme précédemment.

p. 116-117

D Un séminaire utile !

Tâches cibles de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
↘ Échanger sur l'organisation au travail ↘ Rédiger un document intitulé « Comment travailler en équipe »	↘ Identifier et lister des problèmes d'organisation au travail lors d'échanges dans un séminaire animé par un consultant en organisation ↘ Classer les propositions faites par les participants pour pallier aux faiblesses d'organisation au travail	↘ Décrire des problèmes d'organisation ↘ Décrire des problèmes de collaboration ↘ Approuver ↘ Parler de son ressenti ↘ Exprimer son désarroi ↘ Indiquer des contradictions	Grammaire ↘ L'expression de la concession

Entrée dans la séquence

Montrer / Projeter le tableau papier et les post-it et faire faire des hypothèses sur la tâche. → *Il faut noter les forces et les faiblesses de quelque chose lors d'un séminaire (le titre), il y a des post-it avec des propositions / suggestions.*

Tâche support

- Faire lire et identifier le contexte de la tâche. Puis faire compléter l’hypothèse de l’entrée dans la séquence. → *Il s’agit d’un séminaire pour aider des collègues à mieux travailler ensemble. Il y a probablement des problèmes de collaboration / d’organisation dans le service / l’entreprise.*

Étape 1

- Faire lire la première consigne.
- Procéder à une première écoute intégrale de la réunion puis à une deuxième écoute séquencée pour que les apprenants puissent compléter / vérifier leurs réponses. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant de mettre en commun les réponses, poser les questions de compréhension suivantes pour valider les hypothèses énoncées.

Questions de l’enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel est le but du séminaire ?	Améliorer l’efficacité au travail.
Combien de personnes travaillent dans le service ?	4 personnes + leur responsable.
Qu’est-ce que décrivent les personnes ? De quoi parlent-elles ?	Elles parlent des problèmes d’organisation et de collaboration au travail / de ce qui ne va pas. Elles parlent aussi de ce qu’elles ressentent / de leur ressenti.
Que propose le consultant à la fin de la réunion? Que dit-il ?	« Il va falloir qu’on trouve des solutions ensemble. »

- Demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binômes puis mettre en commun.
- Demander à un apprenant de lister au tableau les forces et les faiblesses sous la dictée des autres apprenants.
- Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés relevés dans la réunion. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

Étape 2

- Faire lire la deuxième consigne et laisser le temps aux apprenants de prendre connaissance des post-it et de réaliser la tâche.
- Puis demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binômes et mettre en commun.

RÉPONSES ATTENDUES :	
Forces : on connaît bien nos interlocuteurs et nos outils – on s’entend bien du point de vue personnel – nous avons des compétences complémentaires – nous sommes tous compétents	
Faiblesses	Propositions
On travaille en permanence dans l’urgence parce qu’on n’anticipe pas. Et comme on n’anticipe pas et bien on doit travailler dix fois plus.	Mieux planifier les actions
On ne sait plus qui fait quoi et à qui on doit rendre compte.	Identifier les tâches et les responsabilités de chacun
Personne ne donne les informations aux autres.	Encourager les gens à se parler
En plus, il n’y a pas d’esprit d’équipe et pas de communication entre nous.	Avoir des valeurs d’équipe Encourager les gens à se parler
Chacun travaille dans son coin et il n’y a pas d’entraide.	Identifier les compétences de chacun et identifier qui peut aider qui
On a un sentiment de solitude et le vrai problème, c’est qu’on n’a pas de soutien hiérarchique. On n’a pas de lien avec notre responsable de service et il ne nous communique rien. La direction ne nous écoute pas.	Revoir le système de management
On manque de visibilité sur les objectifs du service.	Élaborer une vision commune
Les gens ne sont pas appréciés à leur juste valeur ici. Il y a un manque de reconnaissance.	Dire aux gens qu’on apprécie ce qu’ils font

Développement des compétences (inter)culturelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à traiter « **Avez-vous l'esprit d'équipe ?** ».

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **Travaillez en collaboration** » et à utiliser la fiche p. 243-245 de ce guide pour son exploitation.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour décrire de problèmes d'organisation / Pour décrire des problèmes de collaboration / Pour indiquer des contradictions** → Retenez

■ **L'expression de la concession** → Outil linguistique n° 6 p. 119

- Récapituler tous les énoncés relevés / vus précédemment en faisant lire les encadrés correspondants.
- Puis aborder l'expression de la concession en s'appuyant sur le corpus « Pour indiquer des contradictions ». Faire remarquer que, dans les phrases, la conséquence exprimée n'est pas logique par rapport aux faits. Et faire également remarquer la présence des articulateurs.
- Puis conceptualiser en s'aidant du tableau n° 6 p. 119.

■ **Pour approuver** → Retenez

- Demander aux apprenants ce que disent les personnes pour approuver ce que dit l'autre (réécoute ou transcription p. 13-14 du livret jeté du livre de l'élève) puis récapituler les énoncés en faisant lire l'encadré correspondant.

■ **Pour parler de son ressenti / Pour exprimer son désarroi** → Retenez

- Constituer deux groupes. Faire réécouter l'enregistrement ou travailler avec la transcription (p. 13-14 du livret jeté du livre de l'élève) selon le temps disponible. Un groupe relève / souligne tous les énoncés pour parler de son ressenti / de ce que ressentent les personnes et l'autre groupe relève / souligne tous les énoncés pour exprimer le désarroi.
- Puis récapituler les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants pour les faire mémoriser.

→ Pour finir, faire réécouter la réunion pour travailler la phonie-graphie et l'intonation puis répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'expression de la concession	Entraînez-vous n° 5 p. 120	n°s 10 et 11 p. 79-80

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 104 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 151-152 du cahier.

Tâches cibles

Service exemplaire

Tâche 1

- Faire prendre connaissance de la tâche et demander aux apprenants de se mettre d'accord sur le choix du service. Puis laisser du temps aux apprenants pour qu'ils réfléchissent à ce qu'ils vont dire.
- *Deux modes opératoires sont possibles :*
 - Si le nombre d'apprenants le permet, il est possible que l'enseignant soit le consultant. Inciter alors les apprenants à s'exprimer sur leur ressenti, leurs relations avec leurs collègues et le mode d'organisation du service. Noter les forces et les faiblesses énoncées au fur et à mesure au tableau. Puis demander des pistes pour l'amélioration que vous noterez au tableau en les faisant correspondre au point faible qui convient.
 - Si le groupe est important, constituer des petits groupes de 4 ou 5 apprenants. Un apprenant sera le consultant et notera les forces et les faiblesses avec des pistes pour améliorer l'organisation. Les apprenants consultants présenteront les résultats de la réunion à la classe. Inciter les apprenants à réagir aux présentations, leur demander s'ils ont d'autres propositions d'amélioration à formuler.

Petit guide**Tâche 2**

Deux modes opératoires sont possibles selon le temps disponible :

- Constituer des groupes de trois apprenants et faire réaliser tâche. S'ils en ont la possibilité, les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution. Les encourager à soigner la présentation de leur petit guide avec des photos ou des dessins pour illustrer le document (il est possible de sélectionner des photos dans le manuel).
- Ou il est possible de faire réaliser la tâche individuellement à la maison. Si les apprenants travaillent sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, leur demander d'envoyer leur document par mail afin de faire une mise en page de tous les documents.
- Une fois que tous les documents sont rassemblés, demander aux apprenants de les lire et de sélectionner les propositions qu'ils trouvent les meilleures pour finaliser un petit guide / une fiche sur « Comment travailler en équipe ».

RÉPONSE ATTENDUE :

Quelques suggestions : L'union fait la force mais travailler en équipe n'est pas toujours simple.

Voici quelques règles à suivre.

- Avoir un objectif commun : L'équipe doit avoir une vision commune sur les actions à mener et les objectifs / résultats à atteindre. Il s'agit d'agir ensemble pour être efficace.
- Bien répartir les tâches et identifier les fonctions de chacun : Les tâches attribuées doivent correspondre au profil et aux compétences de chaque personne de l'équipe. Chacun doit bien connaître sa place / sa fonction / ses missions. Lorsqu'on travaille en équipe, il faut savoir profiter des points forts de chacun et des compétences complémentaires.
- Communiquer et partager les informations : La communication dans une équipe est essentielle. Il est indispensable de partager toutes les informations, d'être à l'écoute des autres et de parler. Cela contribue à créer un climat de confiance.
- S'entraider : Avoir l'esprit d'équipe, c'est aider son / sa collègue lorsqu'il / elle a des difficultés à accomplir une tâche ou lorsqu'il / elle est débordée. Il / Elle vous en sera reconnaissant(e).
- Avoir / Donner confiance : La confiance est une condition nécessaire à la circulation du savoir au sein de l'équipe. Elle motive / incite / encourage les personnes à partager ce qu'elles savent et à apprendre des autres. Sans confiance, on ne peut pas résoudre les problèmes difficiles ou gérer les conflits.
- Instaurer un climat / une ambiance chaleureux(euse) et détendu(e) : Il s'agit de développer chez les membres de l'équipe le plaisir et la volonté de travailler avec un groupe avec qui l'on se sent bien.
- Savoir gérer les conflits : L'important est de maintenir / garder la cohésion du groupe car, être une équipe, c'est aussi s'accepter les uns les autres. En équipe, il faut respecter le point de vue / l'opinion des autres et ne pas critiquer ouvertement un(e) collègue lorsqu'il y a des erreurs ou des dysfonctionnements mais essayer de trouver une solution.

p. 120

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. C'est de la pub

1. d'autres – 2. d'une autre – 3. tous les autres – 4. autre / autres

2. Doute et certitudes

1. embaucheront / fassent – 2. est – 3. veuille – 4. s'améliorera / finirons mal – 5. imposera / ait – 6. permette

3. Nouvelle venue

1. ce que – 2. ce qui – 3. ce qu' – 4. ce qu' / ce qui / ce qui – 5. ce dont / ce qu'

4. Ils sont opposés

Pierre est blond alors que / tandis que Marc est brun...

Pierre est blond / célibataire / habite en ville / calme / spontané / brouillon. En revanche / Par contre, Marc est brun / marié / vit à la campagne / nerveux / réservé / méthodique.

Pierre est blond / célibataire / habite en ville / calme / spontané / brouillon contrairement à / à l'opposé de / à l'inverse de Marc qui est brun / marié / vit à la campagne / nerveux / réservé / méthodique.

5. Pro de la nég

pourtant / mais – pourtant – mais – malgré – même si – bien que

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 2 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Management interculturel

- Faire prendre connaissance de l'article puis faire choisir les bonnes réponses individuellement.

2. Conseils de spécialiste

- Faire lire la consigne et laisser le temps de prendre connaissance des items. En vérifier la bonne compréhension.
- Procéder à une première écoute intégrale de l'interview puis à une réécoute séquentielle pour que les apprenants aient le temps de répondre / puissent vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

– *Première possibilité : correction en groupe*

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.
- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier avec les énoncés puis les faire valider par le groupe. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– *Deuxième possibilité :*

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 2 du livret jeté du manuel. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du « Testez-vous » corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir le **portfolio de l'unité 7**.

Repères professionnels

Les congés en France

→ L'objectif est de faire prendre connaissance de la réglementation concernant les congés en France pour induire une discussion interculturelle sur les congés selon les pays d'origine. La connaissance de ces habitudes peut permettre de mieux s'intégrer dans une entreprise et de planifier ses réunions ou déplacements professionnels.

1. Faire répondre au questionnaire et inciter les apprenants à discuter ensemble. Noter ce qui est semblable et ce qui diffère selon les pays d'origine.

- *Variante :* Si la classe est multiculturelle, il est aussi possible de constituer des petits groupes par pays d'origine puis de les faire répondre au questionnaire. Un rapporteur par groupe répondra aux questions. Demander ce qui est semblable et ce qui diffère selon les pays d'origine.

2. Puis faire lire la fiche pratique. Posez des questions de compréhension et faire réagir les apprenants en leur demandant ce qui est identique dans leur pays d'origine et ce qui est différent.

3. Faire répondre aux questions. Les apprenants peuvent vérifier leurs réponses en binôme avant la mise en commun.

RÉPONSES ATTENDUES :

1. Congé parental d'éducation – 2. Congé sabbatique – 3. Congé maternité ou paternité – 4. Congé de reclassement – 5. Congé individuel de formation

→ Pour plus d'informations sur le congé individuel de formation (CIF), voir les Repères (inter)culturels « La formation en France » p. 205 du manuel et p. 181 de ce guide.

POINT INFO

En France, tout salarié a droit des **congés payés**, quels que soient son emploi, sa catégorie ou sa qualification, la nature de sa rémunération et son horaire de travail. Le salarié à temps partiel a les mêmes droits que le salarié à temps complet. Sont considérés comme jours ouvrables tous les jours de la semaine à l'exception :

- du jour de repos hebdomadaire légal (dimanche en principe) ;
- des jours reconnus fériés par la loi et habituellement non travaillés dans l'entreprise.

En revanche, le second jour de la semaine, non travaillé du fait de la répartition de l'horaire de travail sur 5 jours, est également un jour ouvrable.

Les congés acquis au titre de l'année de référence antérieure doivent être épuisés au 30 avril de l'année en cours. Certaines entreprises imposent le 31 mai et d'autres le 31 décembre. Le report de congés d'une année sur l'autre n'est généralement pas possible sauf cas particuliers. Par exemple, la cinquième semaine peut faire l'objet de reports, sur six années au maximum, en vue d'un congé sabbatique ou d'un congé pour la création d'une entreprise ou pour l'exercice de responsabilités de direction au sein d'une entreprise répondant aux critères de jeune entreprise innovante. Pour d'autres informations, voir : <http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/temps-de-travail-et-conges/conges-et-absences/article/les-conges-payes>

p. 123

Repères (inter)culturels

Avez-vous l'**esprit d'équipe** ?

- L'objectif est d'induire une réflexion personnelle et interculturelle sur les façons de se comporter lorsqu'on travaille en équipe afin d'adapter si besoin son comportement aux habitudes de l'autre si on est amené à travailler ensemble.
- Faire faire le test individuellement puis demander aux apprenants qui a une majorité de a, une majorité de b et une majorité de c.
 - Il est possible d'induire une étude statistique et de demander si la classe regroupe plutôt des profils de « partenaires », de « meneurs » ou de « solitaires ». En profiter pour analyser si les profils recensés sont en lien avec une appartenance ou des habitudes culturelle(s).
 - Ensuite, faire répondre aux questions. Inciter les apprenants à interagir. Les réponses apportées peuvent corroborer ou non les profils précédents.
 - *Variante* : Si la classe est multiculturelle, il est aussi possible de procéder comme pour le questionnaire de la page 122 et de constituer des petits groupes par pays d'origine pour y répondre. Un rapporteur par groupe répondra aux questions. Demander ce qui est semblable et ce qui différent selon le pays d'origine.

Gérez les ressources humaines

p. 126-127

A Question de clauses

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Informer des conditions de travail dans votre pays dans un mail à un(e) ami(e) français(e) ➤ Discuter de conditions de travail avec son responsable hiérarchique	➤ Apporter des modifications à un contrat de travail pour valider les clauses discutées dans un entretien entre une RH et un futur salarié	➤ Préciser les caractéristiques d'un contrat ➤ Décrire une clause de mobilité ➤ Indiquer des points de désaccord ➤ Refuser une requête / une demande ➤ Décrire un salaire et des avantages financiers	Grammaire ➤ Les pronoms relatifs composés ➤ Les pronoms démonstratifs neutres <i>ce (c')</i> et <i>cela (ça)</i> Lexique ➤ Le contrat de travail ➤ La rémunération

Entrée dans la séquence

Demander aux apprenants tout ce qui fait qu'un poste est intéressant selon eux (les missions, le salaire, les congés, les avantages en nature et financiers...).

Puis demander aux apprenants qui travaillent ou ont déjà travaillé comment s'est fait leur embauche, quelles ont été les conditions, s'ils ont signé un document et lequel. Cette petite discussion permettra d'introduire les mots-clés de la séquence.

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter le contrat et poser les questions suivantes.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
De quel document s'agit-il ?	D'un contrat de travail à durée indéterminée / d'un projet de contrat de travail.
Quelles sont les personnes concernées par ce contrat de travail ? Qui sont-elles ?	L'employeur : Foulquet et Associés et Pierre Pomard, le futur salarié.
Il y a combien de conditions / clauses dans ce contrat ?	Il y a 7 clauses.
Est-ce qu'il s'agit du contrat de travail définitif ?	Non, c'est un projet (si ce n'est pas énoncé précédemment), il faut le finaliser.

- Demander aux apprenants de lire la tâche et le contrat. Leur laisser le temps de prendre connaissance des clauses. S'assurer de la bonne compréhension du document.
- Procéder à une première écoute intégrale de l'entretien puis procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants puissent compléter / vérifier les modifications apportées. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 126

 Mes audios 26

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant de mettre en commun les réponses, poser les questions suivantes.

Questions de l’enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quelles sont les deux personnes qui parlent dans cet entretien ?	La RH et M. Pomard.
Quel est l’objet de l’entretien ?	Le contrat de travail. / M. Pomard veut discuter de quelques points / conditions avant de signer.
Est-ce que les deux parties arrivent à se mettre d’accord ?	Oui.
Est-ce que M. Pomard signe tout de suite le contrat ?	Non. Il va le recevoir lundi en huit / le lundi de la semaine suivante.

- Il est possible de demander aux apprenants de vérifier leurs réponses en binôme avant la mise en commun.
- Projeter le contrat de travail ou retranscrire les clauses discutées et demander à un apprenant de venir le modifier avec la validation / sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du dialogue.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.
- Pour finir, récapituler tout le vocabulaire vu dans la séquence en faisant lire les encadrés « Le contrat de travail » et « La rémunération » p. 127.

RÉPONSES ATTENDUES :

Mobilité
M. POMARD pourra également, en fonction des nécessités, être affecté à un autre établissement de l’entreprise ~~en France métropolitaine~~. *dans un rayon de 200 km*. Cela n’entraînera pas de modification du contrat.

5. Intéressement
M. POMARD bénéficiera de l’intéressement des salariés aux résultats de la Société. *Il correspond au maximum à 20 % du salaire net annuel. Cette somme est exonérée de cotisations sociales.*

POINT INFO

Le contrat de travail peut revêtir la forme d’une lettre d’engagement. Il doit mentionner le poste, le lieu de travail, le salaire et les avantages, le temps de travail et les congés payés.

Le contrat existe dès l’instant où une personne (le/la salarié/e) s’engage à travailler, contre une rémunération, pour le compte et sous la direction d’une autre personne (l’employeur). Le plus souvent, le contrat de travail doit être écrit. Son exécution entraîne un certain nombre d’obligations, tant pour le salarié que pour l’employeur.

- Le contrat de travail à durée indéterminée est le contrat normal de travail. Le recours à un contrat à durée déterminée est limité par le code du travail afin de protéger les droits des salariés : remplacement d’un salarié absent, accroissement temporaire d’activité ou encore retour à l’emploi d’un senior.
- La convention collective est un accord conclu par les organisations syndicales et des représentations patronales concernant des conditions de travail (contrats de travail, salaires, congés...) pour un secteur donné.
- La période d’essai permet à l’employeur d’évaluer les compétences de l’employé et à l’employé d’apprécier si la fonction lui convient. Elle peut durer de deux à quatre mois, renouvelable une fois, selon les catégories d’employés : deux mois pour les ouvriers et employés, quatre mois pour les cadres. Pendant cette période, chaque partie peut mettre fin au contrat de travail.

La durée légale du travail en France est fixée à 35 heures ou (1 607 heures par an). Applicable à la plupart des entreprises et des salariés, la durée légale du travail n’est ni un minimum (les salariés peuvent travailler à temps partiel), ni un maximum : c’est une durée de référence, celle à partir de laquelle les heures supplémentaires et le chômage partiel sont calculés.

Dans certains secteurs – tels l’hôtellerie et la restauration – s’applique une durée dite d’équivalence : une durée de travail supérieure (par exemple, 39 heures) est considérée comme équivalente à la durée légale (35 heures).

.../...

.../...

La Réduction du Temps de Travail (RTT) à 35 heures a entraîné des aménagements du temps de travail. Le jour de RTT est une journée de repos qu'une entreprise donne à son salarié afin de compenser un temps de travail qui excède les 35 heures hebdomadaires réglementaires. Une disposition permet un don de jours de RTT à un(e) collègue de travail (maladie d'un tiers, problèmes familiaux...).

Le salaire brut constitue la base de la rémunération. C'est à partir de ce montant que sera déduit l'ensemble des retenues. Le salaire net est la somme que touche le salarié. À cette rémunération peuvent s'ajouter des primes, un intéressement ou des bonus qui peuvent être variables (voir « Repères professionnels », p. 138 du manuel).

Les congés payés → Voir Unité 7, p. 106 de ce guide.

→ Pour plus d'informations, vous pouvez consulter les fiches pratiques proposées sur les sites du ministère du Travail et de l'administration française : travail.gouv.fr ; www.service-public.fr.

RETENEZ

p. 127

OUTILS LINGUISTIQUES

n°s 1 et 2

p. 134

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour préciser les caractéristiques d'un contrat / Pour décrire une clause de mobilité / Pour décrire des salaires et des avantages financiers → Retenez

- Constituer deux groupes d'apprenants. Faire relire le contrat de travail. Demander à un groupe de souligner tous les énoncés pour préciser les caractéristiques d'un contrat et pour décrire une clause de mobilité et à l'autre groupe de souligner tous les énoncés pour décrire des salaires et des avantages financiers.
- Récapituler les énoncés relevés précédemment en faisant lire les encadrés correspondants pour les mémoriser.

■ Les pronoms relatifs composés → Outil linguistique n° 1 p. 134

- Aborder les pronoms relatifs composés en attirant l'attention des apprenants sur les énoncés correspondant à leur emploi (voir corpus du tableau n° 1 p. 134). Écrire les phrases au tableau et faire remarquer l'utilisation des pronoms relatifs composés pour combiner des phrases et éviter les répétitions. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 1 p. 134.

■ Pour indiquer des points de désaccord / Pour refuser une requête/une demande → Retenez

■ Les pronoms démonstratifs neutres *ce* (*c'*) et *cela* (*ça*) → Outil linguistique n° 2 p. 134

- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de l'entretien ou faire travailler sur la transcription (p. 15 du livret jeté du livre de l'élève) et demander aux apprenants de relever les énoncés pour indiquer des points de désaccord et refuser une requête / une demande.
- Récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants pour les mémoriser.
- En profiter pour aborder les pronoms démonstratifs neutres « ce / c' » et « cela / ça » pour éviter les répétitions. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 2 p. 134.

■ Le contrat de travail / La rémunération → Retenez

- Récapituler tout le lexique vu dans la séquence en faisant lire les encadrés correspondants si ça n'a pas été fait à la fin de la tâche support.

→ Pour finir, faire relire le contrat de travail et réécouter l'entretien avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Les pronoms relatifs composés	Entraînez-vous n° 1 p. 136	n° 4 p. 83-84
Les pronoms démonstratifs neutres <i>ce</i> (<i>c'</i>) et <i>cela</i> (<i>ça</i>)	Entraînez-vous n° 2 p. 136	n° 3 p. 83

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 118 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 152-153 du cahier.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Développement des compétences professionnelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à décrypter **un bulletin de paie français**.

Tâches cibles

Mon contrat de travail

Tâche 1

- Faire faire la tâche individuellement. Chaque apprenant enverra son courriel à un autre apprenant.
- **Variante** : Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, leur demander d'envoyer leur courriel à un autre apprenant. Il est aussi possible de demander aux apprenants de faire ce travail en autonomie chez eux et d'envoyer leur courriel à l'enseignant afin de faire ensuite une mise en page de toutes les productions.
- Une fois que tous les courriels sont envoyés ou rassemblés, demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe. Poser des questions sur les conditions d'embauche, le contrat de travail et les clauses en vigueur dans le pays. Faire interagir les apprenants en demandant dans quel pays les conditions de travail sont les plus avantageuses.

De mauvaises conditions de travail

Tâche 2

- Interroger les apprenants sur leurs conditions de travail (actuelles ou passées) ou sur celles d'un poste particulier qu'ils connaissent. Adapter la question en fonction du profil culturel et professionnel ou non de la classe. Attention : la question peut paraître gênante car trop indiscrete.
- Avant de faire réaliser la tâche, lister les conditions de travail (salaire, charge de travail, intéressement, mobilité...). Puis demander à chaque apprenant de préparer une fiche avec les renseignements suivants.

Nom du poste :
Missions et activités du poste :
Les contraintes / difficultés du poste (mobilité, horaires de travail...) :
Les conditions financières (salaire, intéressement...) :
Points de désaccord :
Arrangement proposé :

- Faire réaliser la tâche en binôme. Chaque apprenant prendra en note les conditions de travail qui ne conviennent pas / les points de désaccord et l'arrangement proposé. Chaque apprenant du binôme sera tour à tour le / la responsable.
- Ensuite, collecter les fiches et les redistribuer. Demander aux apprenants de lire les fiches puis les faire interagir en leur demandant si la requête est justifiée et pour quelles raisons, et si l'arrangement proposé est acceptable.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander à des apprenants volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant la classe, puis de faire interagir les apprenants du grand groupe en les interrogeant sur les conditions de travail sur lesquelles portent la requête, sur la requête (justifiée ou non) et sur l'arrangement proposé (acceptable ou non).

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **Les clés de l'entretien** » et à utiliser la fiche p. 246-248 de ce guide pour son exploitation.



B Il faut qu'on parle !

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
➤ Interagir lors d'un différend avec un(e) ami(e) / collègue ➤ Conseiller un(e) ami(e) / collègue par courriel pour désamorcer un conflit	➤ Mettre en pratique des règles pour désamorcer un conflit en repérant dans une conversation entre collègues les points qui posent problème afin de leur donner des conseils	➤ Conseiller la vigilance ➤ Formuler des préférences ➤ Indiquer l'importance ➤ Demander un avis ➤ Introduire des explications ou des exemples ➤ Faire des reproches ➤ Exprimer son exaspération ➤ Faire des suppositions	Grammaire ➤ Le conditionnel passé

Entrée dans la séquence

Demander aux apprenants s'ils ont déjà eu des conflits, des désaccords, des différends à la suite du mauvais comportement de personnes. Faire expliquer les problèmes rencontrés et comment ils ont pu désamorcer le conflit / le désaccord / trouver une solution. Cette entrée dans la séquence peut gêner certains apprenants. L'enseignant adaptera cette étape en fonction du profil et de la culture des apprenants.

Lister au tableau les actes déplaisants / les mauvais comportements / les différends et les propositions / les actes pour désamorcer un conflit. Cette étape dans la démarche pourra servir d'appui à la tâche 1 du « Passez à l'action » de la page 129.

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Faire lire la fiche et s'assurer de la bonne compréhension du document.
- Demander aux apprenants de noter tous les reproches que se font les collègues dans le dialogue qu'ils vont entendre. Procéder à une première écoute intégrale de la conversation puis procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants puissent vérifier leurs notes. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.
- Puis faire réaliser la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant de mettre en commun les réponses, poser les questions suivantes.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Comment qualifiez-vous l'attitude de la collègue ? Et celle du collègue ? / Comment réagit le collègue ?	Elle est en colère, énervée. Il est calme.
Quelle est la cause de la colère de la collègue ?	Son collègue se comporte mal au travail / a un mauvais comportement au travail.
Que pouvez-vous dire de l'attitude des deux collègues à la fin de la conversation ?	Le ton se calme. Ils reconnaissent chacun leurs torts / leurs erreurs de comportement, ça s'arrange.

- Il est possible de demander aux apprenants de vérifier leurs réponses en binôme avant la mise en commun.
- Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés de la conversation.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Le collègue 1 applique les règles.
Au collègue 2, on pourrait lui conseiller d'utiliser :
– les règles 2 et 3 → « Non, ça ne va pas du tout. J'en ai vraiment assez. Je ne peux plus continuer à travailler comme ça. Il faut qu'on parle. »
(« Je vois que tu es en colère mais tu aurais pu attendre et m'en parler tranquillement dans mon bureau » confirme le non-respect des règles 2 et 3.)
– les règles 6, 7 et 8 → ton énervé / utilisation du « tu » au lieu du « je » : « Non, ça ne va pas du tout. J'en ai vraiment assez. Je ne peux plus continuer à travailler comme ça. Il faut qu'on parle. » / « Tu as vu à quelle heure tu arrives ? Il est 10 h 30. Tu m'avais promis d'arriver à 8 h 30 ! Ce n'est plus possible de fonctionner comme ça ! » / « Le problème... c'est que tu attends toujours le dernier moment pour faire le boulot et que tu me transmets les informations avec du retard. »

RETENEZ
p. 129

OUTIL
LINGUISTIQUE
n° 3 p. 134

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour faire des reproches / Pour exprimer son exaspération / Pour faire des suppositions** → Retenez
 - **Le conditionnel passé** → Outil linguistique n° 3 p. 134
 - Récapituler les énoncés relevés précédemment en faisant lire les encadrés correspondants pour les mémoriser.
 - En profiter pour aborder le conditionnel passé pour faire des reproches, conseiller ou faire des suppositions, ou bien pour présenter une action imaginée ou éventuelle. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 3 p. 134.
 - **Pour conseiller la vigilance / Pour formuler des préférences / Pour indiquer l'importance / Pour introduire des explications ou des exemples** → Retenez
 - Constituer deux groupes d'apprenants. Faire relire les règles pour désamorcer un conflit. Demander à un groupe de souligner sur la transcription (p. 15 du livret jeté du livre de élève) tous les énoncés pour conseiller la vigilance, formuler des préférences et indiquer l'importance et, à l'autre groupe, de souligner tous les énoncés pour introduire des explications ou des exemples.
 - Récapituler tous les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants pour les mémoriser.
 - **Pour demander un avis** → Retenez
 - Demander aux apprenants de relever les énoncés pour demander un avis et faire lire l'encadré correspondant.
- Pour finir, faire relire les règles pour désamorcer un conflit et réécouter la conversation entre les deux collègues avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique
→ Il est possible d'aborder les sons [r] / [l] à ce stade de la démarche.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le conditionnel passé	Entraînez-vous n° 3 p. 136	n°s 7 et 8 p. 85-86
Les sons [r] et [l]		n°s 16 et 17 p. 91

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 118 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 152-153 du cahier.

Tâches cibles

J'en ai assez !

Tâche 1

- S'appuyer sur l'étape d'entrée dans la séquence pour faire réaliser la tâche. Suggérer à chaque apprenant de préparer sa liste de reproches et de problèmes ainsi que des propositions pour améliorer la situation.
- Faire réaliser la tâche en binômes. Chaque apprenant sera à tour de rôle le/la collègue / l'ami(e).
- À la fin de la tâche, demander aux apprenants quelles propositions ils ont faites pour améliorer la situation.
- Il est aussi possible de demander à des apprenants volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant la classe, puis faire interagir les apprenants en leur demandant si la situation va s'améliorer, quelles propositions ont été faites et s'ils ont des conseils supplémentaires à donner.

Des conseils avisés

Tâche 2

- Pour préparer la tâche, demander aux apprenants toutes les raisons pour lesquelles on peut être en conflit avec un supérieur hiérarchique et les lister.
- Faire réaliser la tâche individuellement. Chaque apprenant donnera son courriel à un autre apprenant.
- **Variante** : Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, leur demander d'envoyer leur courriel à un autre apprenant. Il est aussi possible de demander aux apprenants de faire ce travail en autonomie chez eux et d'envoyer leur courriel à l'enseignant afin de faire ensuite une mise en page de toutes les productions.
- Une fois que tous les courriels sont transmis ou rassemblés, demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe. Poser des questions sur les différends et faire interagir les apprenants en leur demandant ce qu'ils pensent des conseils donnés pour désamorcer le conflit.

p. 130-131

C Objectifs atteints ?

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
➤ Participer à un entretien d'évaluation	➤ Assister à un entretien d'évaluation pour en faire le compte rendu en remplissant une fiche d'entretien individuel	➤ Interroger sur les objectifs ➤ Décrire des qualités professionnelles ➤ Différer une réponse ➤ Émettre une réserve ➤ Faire des hypothèses sur une situation passée	Grammaire ➤ <i>Si</i> + plus-que-parfait + conditionnel (présent ou passé) : l'expression de l'hypothèse passée

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter la fiche d'entretien individuelle et demander de quel type de fiche il s'agit, à quoi elle sert et quel est le commercial qui passe un entretien d'évaluation. S'assurer de la bonne compréhension des différentes rubriques.
- Faire lire la consigne et réaliser la tâche. Procéder à une première écoute intégrale de l'entretien puis procéder à une réécoute séquentielle pour que les apprenants puissent compléter / vérifier leurs réponses. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant la mise en commun, demander aux apprenants sur quels points importants le supérieur hiérarchique interroge Claudine Lapeyre. « Qu'est-ce qu'il demande / dit ? » → *Il l'interroge sur ses objectifs / ses résultats* : « Est-ce que vos objectifs annuels ont été atteints ? » ; « Et quels sont vos résultats ? » ; « Comment expliquez-vous ces résultats ? ».
- Demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binômes puis procéder à la correction en grand groupe.
- Projeter / Retranscrire la fiche d'évaluation et demander à un apprenant de la remplir avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue.
- Leur demander quelle est la décision prise par le supérieur hiérarchique à la fin de l'entretien d'évaluation, ce qu'il dit. → *Il ne prend pas de décision tout de suite* « je ne peux pas prendre de décision tout de suite. Je vais réfléchir » ; « Je vais voir ce que je peux faire ».
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 130

 Mes audios 28

RÉPONSES ATTENDUES :

Fiche d'entretien individuel Claudine Lapeyre Poste :			
	Insuffisant	Bien	Excellent
Capacité à vendre, à convaincre	✗		
Capacité à travailler en groupe		✗	Ou ✗
Autonomie			✗
Relationnel avec la clientèle			✗
Conclusion	Objectifs non atteints	Objectifs en partie atteints	Objectifs atteints

Justifications de l'évaluation

- Capacité à vendre, à convaincre : « Je n'ai fait que quarante cuisine » ; « Vos collègues ont mieux réussi à maîtriser la situation. Certains ont atteint leurs objectifs et quelques-uns les ont même dépassés. » ; « ... mais c'est à vous de convaincre vos clients »
- Capacité à travailler en groupe / autonomie / relationnel avec la clientèle : « je suis très content de travailler avec vous car vous êtes autonome, vous avez un excellent contact avec la clientèle, vous savez travailler en équipe et vous maîtrisez bien tous nos outils »
- Objectifs en partie atteints : « 90 % de mes objectifs ont été atteints » ; « Si vous aviez atteint vos objectifs, je vous le donnerais sans hésiter »

POINT INFO

Le bonus sur les ventes ou prime d'objectifs est une rémunération variable. Elle s'apprécie en fonction du degré d'atteinte des objectifs préalablement fixés.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour émettre une réserve / Pour faire des hypothèses sur une situation passée → Retenez

■ Si + plus-que-parfait + conditionnel (présent ou passé) : l'expression de l'hypothèse passée
→ Outil linguistique n° 4 p. 135

- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de l'entretien ou faire travailler sur la transcription (p. 15-16 du livret jeté du livre de l'élève). Constituer deux groupes et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment le supérieur hiérarchique émet une réserve et donne des explications.	Relevez comment Claudine Lapeyre argumente pour se défendre, comment elle exprime des suppositions / hypothèses.

- Enrichir et récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants pour les faire mémoriser.
- À partir des énoncés relevés pour « Faire des hypothèses sur une situation passée », aborder l'expression de l'hypothèse passée / la supposition. Faire observer la construction des énoncés et les temps verbaux utilisés. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 4 p. 135.

■ Pour interroger sur les objectifs / Pour décrire des qualités professionnelles / Pour différer une réponse → Retenez

- Récapituler tous les énoncés vus dans la séquence en faisant lire les encadrés correspondants pour les faire mémoriser.

→ Pour finir, faire réécouter l'entretien d'évaluation avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est possible de travailler la discrimination entre le plus-que-parfait et le conditionnel passé à cette étape de la démarche.

RETENEZ
p. 131

OUTIL
LINGUISTIQUE
n° 4 p. 135

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'expression de l'hypothèse passée / de la supposition	Entraînez-vous n° 4 p. 136	n° 10 p. 87-88
Le plus-que-parfait et le conditionnel passé (phonétique)		n° 18 p. 91

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 118 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 152-153 du cahier.

Développement des compétences (inter)culturelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder **l'entretien d'évaluation**.

Tâche cible

Entretien sérieux

Il s'agit d'une tâche en trois étapes.

- **Étape 1** : Faire choisir une fonction (ou un métier) et lister les critères d'évaluation possibles (responsabilités, résultats, relationnel, etc.) en grand groupe. Puis, constituer des groupes de quatre apprenants et leur demander d'élaborer une grille d'évaluation. Mettre en commun pour proposer une grille d'évaluation commune.
- **Variante** : En fonction du nombre d'apprenants dans le groupe, constituer des petits groupes. Chaque petit groupe choisit une fonction (ou un métier) et liste les critères d'évaluation pour élaborer une grille d'évaluation.
- **Étape 2** : Ensuite, faire réaliser la tâche en binôme puis demander aux apprenants d'intervertir les fonctions. Chaque apprenant remplit la grille d'évaluation de son / sa collaborateur / collaboratrice.
- **Étape 3** : Faire faire la tâche individuellement. Chaque apprenant décide des suites à donner à l'entretien et enverra un mail avec sa décision à l'autre apprenant avec lequel il a travaillé. Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, leur demander d'envoyer leur courriel à l'autre apprenant.
- **Variante** : Il est aussi possible de demander aux apprenants de faire ce travail en autonomie chez eux et d'envoyer leur courriel à l'enseignant afin de faire ensuite une mise en page de toutes les productions.
- Une fois que tous les courriels sont rassemblés, demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe. Poser des questions sur les décisions prises et faire interagir les apprenants en leur demandant ce qu'ils en pensent. Demander quel est l'employé qui a obtenu les plus gros avantages et lesquels.
- **Variante** : Demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de réaliser la tâche devant le groupe. Chaque apprenant du grand groupe remplit sa grille d'évaluation, puis le groupe décide ou non de l'attribution d'un bonus ou d'une augmentation de salaire. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible et procéder de la même façon.

RÉPONSE ATTENDUE :

Propositions à adapter selon la fonction ou le métier choisi : Fiche d'entretien individuel / grille d'évaluation

Aptitudes techniques (maîtrise du poste, maîtrise d'une langue étrangère, maîtrise des outils informatiques...) – Qualités personnelles (discretion, sens des responsabilités, esprit créatif, etc.) – Aptitude à diriger une équipe – Capacité à s'exprimer à l'écrit et à l'oral – Capacité d'analyse et de synthèse – Capacité à travailler en groupe (esprit d'équipe, qualité d'écoute, disponibilité, apport d'idées, rapidité de traitement des projets, implication, rigueur) – Capacité d'organisation et de programmation du travail (respect des plannings, qualité du travail rendu, gestion des problèmes) – Relationnel (présentation, disponibilité vis-à-vis des autres, apport global à l'ambiance, réceptivité aux demandes et sollicitations, aptitude à faire face aux conflits) – Compréhension des enjeux globaux de la société, de son mode de fonctionnement – Capacité à faire une présentation (qualité du discours, qualité de la présentation) – Attitude (honnêteté intellectuelle, rigueur, réaction constructive aux critiques, adaptabilité, ponctualité, disponibilité) – Objectifs et tâches assignés (facile, normal, difficile, très difficile) – Atteinte des objectifs fixés – Évolution (points forts à développer, points faibles à améliorer)

p. 132-133

D Je m'en vais

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Échanger à propos d'une démission ➤ Acter dans un mail ce qui été décidé lors d'un entretien relatif à une démission	➤ Compléter une lettre type de démission à partir d'informations données lors d'échanges amicaux	➤ Décrire une situation de travail difficile ➤ Rapporter des paroles ➤ Exprimer de l'empathie ➤ Décrire les conditions d'une démission	Grammaire ➤ Le discours indirect au passé Lexique ➤ La démission

Entrée dans la séquence

Il est possible de montrer la photo de la p. 133 et de faire faire des hypothèses sur la situation pour introduire quelques mots clés. → *Une personne range des affaires personnelles de bureau dans un carton ; elle déménage, elle change de bureau, elle quitte l'entreprise (changement d'emploi, démission, licenciement).*

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier la tâche.
- Laisser le temps aux apprenants de lire la lettre de démission. Attirer leur attention sur le cadre énonciatif : Qui écrit à qui ? quand ? → *Marion Duval à la DRH, Mme Philippon, le 18 décembre...*
- Faire réaliser la tâche. Procéder à une première écoute intégrale de la conversation. Procéder à une nouvelle écoute séquencée pour que les apprenants puissent compléter / vérifier leurs réponses. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant la mise en commun, faire élucider la situation de communication en posant les questions suivantes : À quel moment se passe la conversation ? Quel est le sujet de la conversation ? Où se passe-t-elle ? → *Marion Duval vient de voir la DRH, elle parle / raconte à son collègue l'entretien / les échanges qu'elle a eu(s) avec la directrice des ressources humaines. La conversation a lieu dans un endroit passant, à la cafétéria / au restaurant de l'entreprise (bruits de fond).*
- Demander comment le collègue se comporte face à ce que raconte Marion et comment se termine la conversation. → *Le collègue exprime de la compréhension / de l'empathie. Marion va écrire sa lettre de démission.*
- Demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binômes puis procéder à la correction en grand groupe.
- Projeter ou transcrire au tableau la lettre de démission et demander à un apprenant de la compléter avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.
- Puis faire faire le plan de la lettre en demandant quelles sont les différentes parties et les intentions de chaque paragraphe. Plan de la lettre : introduction → informer de la démission ; développement → donner les motifs, demander à ne pas effectuer de préavis ; formule de politesse → prendre congé.
- Faire remarquer le choix du titre de civilité et de la formule de politesse pour s'adresser à un(e) supérieur(e) hiérarchique.

RÉPONSE ATTENDUE :

Marion Duval
3 rue des Lampions
78990 Élancourt

Madame Philippon
Directrice des ressources humaines
FIDUS S.A.
14 rue de l'Abreuvoir
78000 Versailles

Objet : *démission*

Madame la Directrice,
Dans l'entreprise depuis *sept ans*, je suis *satisfaite* de mon emploi, mais je souhaite vous présenter ma *démission* pour les raisons suivantes :
Depuis plusieurs mois, j'ai des problèmes avec certains *collègues de l'équipe* et l'*ambiance* et le *stress* sont *vraiment insupportables*. Je ne souhaite *plus travailler dans ces conditions*.
Je sollicite de votre part la possibilité de *ne pas effectuer* mon préavis en entier mais m'engage à *finir le dossier sur lequel je travaille actuellement*.
Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame la Directrice, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Marion Duval

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour rapporter des paroles → Retenez

■ Le discours indirect au passé → Outil linguistique n° 5 p. 135

- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de l'entretien ou faire travailler sur la transcription (p. 16 du livret jeté du livre de l'élève). Demander aux apprenants de relever comment Marion Duval raconte / rapporte les échanges qu'elle a eus avec la DRH (paroles prononcées dans le passé) et écrire les énoncés au tableau : « Je lui ai annoncé que je voulais quitter l'entreprise » ; « Je lui ai dit que je voulais lui présenter ma démission » ; « Je lui ai dit que cela faisait sept ans que j'étais dans l'entreprise » ; « Je lui ai assuré que le travail était intéressant et que j'avais vraiment apprécié tous les projets sur lesquels j'avais travaillé » ; « mais j'ai ajouté que l'ambiance et le stress étaient vraiment insupportables et que je ne voulais plus travailler dans ces conditions-là » ; « Je lui ai expliqué que, comme je n'étais plus motivée, je ne souhaitais pas effectuer mon préavis » ; « Je lui ai promis que je finirais le dossier sur lequel je travaille actuellement ».
- À partir des énoncés relevés, aborder le discours indirect au passé. Faire observer les énoncés avec les verbes introducteurs au passé et les temps verbaux. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 5 p. 135.

■ Pour décrire une situation de travail difficile / Pour décrire les conditions d'une démission / Pour exprimer de l'empathie / La démission → Retenez

- Récapituler les énoncés et le vocabulaire vus dans la séquence en faisant lire les encadrés correspondants pour les faire mémoriser.

→ Pour finir, faire réécouter l'entretien d'évaluation avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le discours indirect au passé	Entraînez-vous n° 5 p. 136	n°s 13 et 15 p. 90-91

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 118 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 152-153 du cahier.

RETENEZ

p. 133

OUTIL
LINGUISTIQUE

n° 5 p. 135

ENTRAÎNEZ-
VOUS

Tâche cible

Une démission

Étape 1

- Lister avec la classe des raisons d'insatisfaction au travail qui peuvent pousser une personne à démissionner de son poste et des propositions / arguments pour la faire changer d'avis. Vous pouvez constituer deux groupes dans la classe : un groupe liste des raisons d'insatisfaction au travail et l'autre groupe liste des propositions / arguments pour faire changer d'avis une personne qui souhaite / a l'intention de quitter son entreprise.
- Puis constituer des binômes et attribuer les fonctions à chacun (le/la salarié(e) et le/la RRH). Faire réaliser la tâche. Chaque apprenant sera à tour de rôle le/la RRH. Insistez sur le fait que chaque entretien doit se terminer par une prise de décision du/de la salarié(e) : maintenir sa décision de démissionner ou de rester dans l'entreprise. Demander aux apprenants RH quelle décision a été prise.
- Il est possible de demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible et procéder de la même façon. Puis poser des questions de compréhension au groupe : Quelles sont les raisons d'insatisfaction du salarié et quelles sont les solutions proposées par l'employeur ? Que pensez-vous de la décision du/de la salarié(e) ?

Étape 2

- Faire faire la tâche individuellement à la maison ou en classe selon le temps disponible. Chaque apprenant RH donnera son courriel à l'autre apprenant du binôme.
- *Variante* : Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, leur demander d'envoyer un courriel à l'autre apprenant du binôme. Sinon demander aux apprenants de faire ce travail en autonomie chez eux et d'envoyer leur courriel à l'enseignant pour faire ensuite une mise en page de toutes les productions.
- Une fois que tous les courriels sont rassemblés, demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe. Poser des questions sur les décisions actées. Faire interagir les apprenants en leur demandant ce qu'ils pensent des décisions prises.
- Veiller au respect des consignes, au rituel du mail formel et à l'emploi du discours indirect pour acter ce qui a été décidé en entretien.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Je compte sur vous

auxquelles – sur lequel – avec lesquels – pendant lesquelles – dans lequel

2. Pause café

1. ça – 2. ce – 3. ce – 4. ça – 5. ça / c'

3. Rumeurs folles

1. accepteraient – 2. ferait – 3. se rendraient – 4. prendrait – 5. viendraient – 6. se marierait

4. Avec des SI

1. S'il y avait eu des grèves du personnel, la production se serait arrêtée quelques jours. Nous serions très en retard sur les commandes aujourd'hui. – 2. Si j'avais eu beaucoup de travail la semaine dernière, je n'aurais pas pu finir le document demandé. Aujourd'hui, nous serions en retard sur le projet. – 3. Si on avait réfléchi sérieusement au problème, on aurait trouvé la solution. Le chef serait content.

5. Discours de choc

Il a ajouté que le contexte mondial actuel ne nous permettrait pas de faire des bénéfices cette année. Il a expliqué que nous devons donc réorganiser notre entreprise pour éviter des licenciements. Il a annoncé qu'ils avaient décidé en comité de direction de regrouper certains services et qu'ils étaient actuellement à la recherche d'un site moins cher pour installer nos bureaux. Il a assuré que les différents responsables de service réfléchissaient aussi à des actions pour développer notre communication afin de trouver de nouveaux clients et il a précisé qu'ils allaient également diversifier les activités de l'entreprise. Pour finir, il a dit qu'il espérait que la situation s'améliorerait et que notre entreprise pourrait se développer à nouveau.

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 2 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Au service du courrier

- Faire prendre connaissance des documents puis laisser les apprenants choisir les bonnes réponses individuellement.

2. Des problèmes à régler

- Faire lire la consigne et laisser le temps de prendre connaissance des items. En vérifier la bonne compréhension.
- Faire écouter les entretiens avec une pause entre chaque entretien. Procéder à une réécoute pour que les apprenants puissent vérifier leurs réponses.

• Modalités de correction :

– Première possibilité : correction en groupe

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.
- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier avec les énoncés puis les faire valider par le groupe. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– Deuxième possibilité :

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 2 du livret jeté du manuel. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du « Testez-vous » corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir le portfolio de l'unité 8.

Repères professionnels

Le bulletin de paie

→ L'objectif est de décoder un bulletin de paie français afin de familiariser les apprenants avec des aspects pratiques du travail en France et d'induire une discussion interculturelle avec ce qui existe dans le pays d'origine de l'apprenant.

- Il est possible de demander aux apprenants d'apporter un bulletin de paie d'une entreprise de leur pays mais tout dépendra des possibilités, du profil de la classe et des sensibilités culturelles.
- Demander aux apprenants de répondre aux questions (inter)culturelles. Inciter-les à donner des renseignements sur ce qui se passe dans leur pays et à discuter des différentes questions soulevées.
- Faire décoder le bulletin de paie français en faisant faire l'activité d'appariement. Puis faire interagir les apprenants en leur demandant quels sont les points communs et les différences avec un bulletin de paie de leur pays.

RÉPONSES ATTENDUES :

1 d – 2 h – 3 i – 4 e – 5 a – 6 l – 7 k – 8 n – 9 b – 10 f – 11 o – 12 g – 13 c – 14 m – 15 j

POINT INFO

Le bulletin de paie est un document remis par l'employeur lors du paiement de la rémunération aux salariés. Le salaire brut est le montant stipulé dans le contrat de travail avant déduction des prélèvements obligatoires (voir ci-après). Le mode de paiement y est indiqué. Le bulletin de paie doit comporter un certain nombre de mentions légales : nom et adresse de l'employeur avec des numéros d'identification (URSSAF ; SIRET : système informatique pour le répertoire des établissements ; numéro d'identification de l'entreprise donnée par l'Institut National des Statistiques et des Études Économiques), nom de la convention collective, nom et emploi du salarié, sa date d'embauche, son numéro de sécurité sociale...

.../...

.../...

Le SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance) est un minimum de salaire en dessous duquel aucun salarié ne peut être rémunéré.

Au **salaire brut** de base peuvent s'ajouter des avantages en nature (voiture, logement de fonction, repas...) qui sont comptabilisés comme élément de salaire.

Les cotisations patronales et salariales

Des assurances couvrent le salarié en cas de maladie, maternité, invalidité, décès, accidents du travail et maladies professionnelles :

- la sécurité sociale est une assurance santé obligatoire pour tous les salariés. Les assurances complémentaires santé permettent de couvrir les frais qui ne sont pas pris en charge par la sécurité sociale ;
- les assurances vieillesse garantissent une pension de retraite aux assurés ;
- les allocations (allouer = attribuer) familiales sont à la charge de l'employeur. Elles permettent de verser des prestations au salarié (allocations familiales pour les enfants à charge, allocation logement, allocation parentale...) ;
- les assurances chômage : tout employeur doit assurer ses salariés en vue de garantir le paiement d'allocations en cas de chômage ;
- la CSG et la CRDS : ce sont des taxes créées pour diversifier les sources de financement de la sécurité sociale (assurance obligatoire des salariés).

On peut aussi trouver des **majorations du salaire** comme :

- la prime de transport. Dans la région Île-de-France et dans certaines grandes villes de province, l'employeur doit rembourser 50 % du prix des titres d'abonnement de transports en commun des salariés pour leurs déplacements domicile-lieu de travail ;
 - l'intéressement qui est facultatif et lié aux résultats ou aux performances de l'entreprise. Les primes d'intéressement sont, sous certaines conditions, exonérées de cotisations de Sécurité sociale, hors CSG-CRDS et hors forfait social. L'intéressement permet à l'employeur et aux salariés de bénéficier d'avantages sociaux et fiscaux ;
 - la participation est obligatoire dans certaines entreprises à la différence de l'intéressement ;
 - le bonus ou prime sur objectifs (voir le Point info sur l'entretien d'évaluation p. 121 de ce guide) ;
 - les primes et gratifications annuelles (primes de fin d'année, de 13^e mois, de vacances...) ;
 - les primes relatives aux qualités personnelles (assiduité, ponctualité, ancienneté...) ;
 - les primes relatives à certaines conditions de travail (pénibilité, travaux dangereux et insalubres, astreinte...).
- Le nombre de jours de congés payés et de RTT est aussi indiqué sur le bulletin de paye.

Le revenu de solidarité active (RSA) est une allocation pour garantir un revenu minimum à ceux qui ne travaillent pas ou un complément de revenu à ceux qui travaillent mais avec de faibles revenus. Le RSA a pour objectif d'encourager et de faciliter le retour à l'emploi.

→ Pour une actualisation des données, vous pouvez consulter ou demander aux apprenants de consulter le site suivant : <https://www.service-public.fr>

Repères (inter)culturels

p. 139

L'entretien d'évaluation

→ L'objectif est de prendre connaissance des pratiques en usage dans les entreprises françaises en matière d'évaluation et de rémunération afin d'induire une réflexion interculturelle et une comparaison avec ce qui se passe dans le pays d'origine de l'apprenant.

1. Demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées. Selon le nombre d'apprenants, faire interagir en grand groupe ou en sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue du pays d'origine, de l'âge, du sexe ou de la profession). Un rapporteur par sous-groupe peut prendre des notes et présenter une synthèse des informations collectées à la classe.

• *Variante* : Si le groupe est multiculturel, un rapporteur par pays d'origine peut collecter les informations données et les présenter à la classe.

2. Puis faire lire l'article sur l'entretien d'évaluation en France et faire réagir les apprenants en leur demandant les différences qu'ils constatent avec ce qui se passe dans leur pays.
3. Faire (re)lire les conseils à suivre puis procéder à une nouvelle écoute de l'entretien d'évaluation de la p. 130. Faire relever les énoncés qui correspondent aux conseils à suivre.

RÉPONSES ATTENDUES :

- « J'ai vendu plus de salles de bains que prévu soit au total 18, mais je n'ai fait que 40 cuisines. »
→ Conseil suivi : « Illustrez votre point de vue avec des éléments précis et concrets : chiffre d'affaires, nombre de contrats conclus, développement du portefeuille clients, délais de réalisation des projets, économies réalisées. »
- « C'est exact » → Conseil suivi : « Accepter la critique »
- « ...mais s'ils avaient eu mon secteur géographique, ils n'auraient pas fait mieux que moi. » → Conseil non suivi : « Veillez à vous en tenir aux faits et ne discutez pas de question de personnalités ou de personnes »
- « Vous savez comme moi que le pouvoir d'achat des consommateurs a diminué ! Et puis, si nous n'avions pas eu de problèmes sur les cuisines du nouveau catalogue, j'aurais pu en vendre plus. »
→ Conseil suivi : « Participez activement à l'entretien : répondez aux questions et ne restez pas vague. »

Conseils supplémentaires

- En amont, préparez la réunion en établissant une liste de vos points forts et de vos points faibles ainsi que les axes d'amélioration et d'évolution.
- Demandez des explications sur les décisions et les dysfonctionnements (les problèmes sur les cuisines du nouveau catalogue).
- Mettez en valeur vos points forts (autonomie, relationnel, travail en équipe, maîtrise des outils, connaissance des produits...).
- Discutez des objectifs.
- Demandez à votre supérieur hiérarchique ce qu'il vous propose pour améliorer vos objectifs.
- Questionnez-le sur ses plans de vente pour les mois à venir.

POINT INFO

L'entretien d'évaluation est l'occasion de faire le point sur les performances d'un(e) employé(e). Il se déroule, en général, en trois temps : bilan de l'année écoulée (les objectifs fixés ont-ils été réalisés ?) ; détermination des objectifs à atteindre pour les douze mois à venir ; examen de perspectives d'évolution de carrière, des besoins de formation. Le résultat de l'entretien est déterminant pour la question du salaire. C'est la période où employé(e) et patron négocient. Lorsqu'il s'agit de valoriser ou au contraire de sanctionner les performances d'un collaborateur, il faut tenir compte de ses particularités culturelles, notamment dans son rapport à l'autorité. Dans un environnement individualiste, les relations seront conviviales, sauf si les résultats ne sont pas au rendez-vous. Un Américain devra assumer son échec mais ce sera temporaire. Le manager ne devra donc pas hésiter à dire ce qui ne va pas, en justifiant par des chiffres, des faits. La réalité est tout autre dans un contexte fortement collectiviste où l'on existe avant tout comme membre d'un groupe. Chez les Japonais, on admet facilement une erreur si elle a été commise sans sortir de la logique de l'organisation mais pas si le collaborateur a pris seul des initiatives. Le groupe peut donc assumer l'erreur d'un individu. Pour féliciter d'une réussite, on s'adressera à l'ensemble des individus qui y ont contribué. Dans une culture individualiste, la reconnaissance s'exprime plutôt financièrement. C'est le cas en France.

La politique de rémunération est un levier essentiel de l'entreprise pour améliorer la productivité des salariés. À la rémunération directe qui peut se décomposer en salaire de base (partie fixe), salaire de performance ou bonus (partie variable) et diverses primes, peuvent s'ajouter des rémunérations d'ordre collectif comme l'intéressement ou le plan d'épargne d'entreprise (PEE).

Le bonus sur objectif : en fonction de critères de performance prédéfinis, le salarié reçoit un complément de salaire dont l'intérêt principal pour l'employeur est d'être réversible. En effet, le bonus sera plus ou moins important ou pourra disparaître si les objectifs fixés ne sont pas atteints. L'avantage évident est de motiver le salarié dont la rémunération dépend étroitement de la réalisation de ses objectifs.

Le plan d'épargne d'entreprise (PEE) est une épargne collective qui permet au personnel de se constituer, avec l'aide de l'entreprise, un portefeuille de valeurs mobilières (actions et obligations) et de bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux.

Traitez des litiges

Entrée dans l'unité

Montrer / projeter la photo de la p. 141 et faire faire des hypothèses. → *Un livreur remet un paquet à une femme. La femme fait remarquer que le paquet est abîmé, ouvert, déchiré (gestuelle). Il est possible de demander aux apprenants si un tel problème leur est déjà arrivé, ce qu'ils ont fait ou ce qu'on fait dans ces circonstances. → Refuser le paquet / le produit ou l'accepter avec des réserves, écrire une lettre de réclamation...*

p. 142-143

A Au service après-vente

Tâches cibles de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Recevoir un client mécontent ➤ Faire part de son mécontentement dans un mail à un(e) ami(e) à propos de problèmes au bureau	➤ Complétez une fiche de réclamation en prenant des notes lors d'un échange entre un vendeur et une cliente à propos d'un appareil en panne ➤ Analyser le comportement d'un vendeur en s'appuyant sur des règles de gestion de réclamation pour préparer un compte rendu oral	➤ Proposer de l'aide ➤ Parler des conditions de vente ➤ Exprimer son mécontentement ➤ Indiquer une recherche de solution ➤ Proposer un arrangement	Grammaire ➤ Le subjonctif avec les expressions impersonnelles Lexique ➤ Le service après-vente

Entrée dans la séquence

Demander aux apprenants s'ils ont déjà eu des appareils en panne et quel type d'appareil. Faire expliquer les problèmes rencontrés, ce qu'ils ont fait, s'il y a eu une solution / un arrangement pour résoudre le problème afin d'introduire quelques mots-clés de la séquence.

Tâches supports

- Faire lire la consigne et identifier le contexte des tâches.

Tâche 1

- Faire prendre connaissance de la tâche 1 et de la fiche de réclamation à remplir. S'assurer de la bonne compréhension des entrées de la fiche.
- Procéder à une première écoute intégrale de la conversation puis procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants puissent compléter / vérifier la fiche de réclamation. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de vérifier leurs réponses en binôme avant la mise en commun en grand groupe.
- Projeter la fiche de réclamation et ou la retranscrire au tableau. Demander à un apprenant de venir la remplir avec la validation / sous la dictée des autres apprenants. Faire justifier et valider les réponses avec les énoncés du dialogue. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Nom du client : Mme Picard – Date : 28/08 – Adresse : 28 rue de la Convention 75015 Paris –
Tél. : 06 76 98 00 49 – Type d'appareil : appareil photo numérique – L'appareil est-il sous garantie ? Oui –
Motif de la réclamation : L'appareil ne fonctionne plus, impossible de le rallumer, dysfonctionnement de l'appareil. – Suite donnée : Remboursement

Tâche 2

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 142

Mes
audios 31

- Faire lire la consigne de la tâche 2 et le mémo. S'assurer de la bonne compréhension du contexte de la tâche et du mémo sur la gestion des réclamations.
- Procéder à une ou plusieurs réécoutes de l'entretien. Chaque apprenant prendra des notes sur le comportement du vendeur / sur ce qu'il dit.
- Demander aux apprenants de comparer leurs notes en binômes. Laisser du temps pour que les apprenants puissent illustrer les quatre règles à respecter à partir de leurs notes.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Procéder à la mise en commun des réponses en grand groupe.
- Puis demander aux apprenants ce qu'ils pensent du comportement du vendeur, s'il a bien géré la réclamation, s'il a respecté les règles de gestion de réclamation, s'ils ont des commentaires à ajouter. → *Le vendeur a toujours été calme, il a respecté les règles de gestion des réclamations mais il aurait pu faire part de ses regrets concernant le dysfonctionnement de l'appareil.*
- Enfin, s'assurer de la bonne compréhension des expressions utilisées.

RÉPONSES ATTENDUES :

Être à l'écoute :

- Accueillir le client mécontent avec empathie : « Bonjour Madame. Je peux vous aider ? »
- Le laisser parler en se concentrant sur les faits et non sur la personne, ne pas l'interrompre : « Oui. Je viens pour un échange. J'ai acheté un appareil photo numérique il y a à peu près un mois et il ne fonctionne déjà plus. C'est incroyable qu'un appareil de ce prix ait déjà des problèmes après si peu de temps d'utilisation ! »
- Chercher à savoir ce qui s'est passé : « Expliquez-moi ce qui s'est passé. »

Rester positif :

- Éviter les formules négatives, regretter l'incident et montrer qu'on comprend le problème du client : « Je vous comprends Madame... »
- Insister sur ce qu'on peut faire pour le client et éviter les solutions impossibles à réaliser : « ...mais comme il est sous garantie "pièces et main-d'œuvre", je peux l'envoyer tout de suite en réparation »

Maîtriser un client qui s'emporte :

- Si le client s'énerve, rester calme et essayer par tous les moyens de le calmer : « Je comprends votre réaction madame... Je vais essayer de trouver une solution. Vous patientez un instant, s'il vous plaît. Je vais voir avec ma responsable ce qu'on peut faire. »

Se mettre d'accord sur une solution :

- Rechercher une solution alternative avec lui et vérifier qu'elle lui convient : « Bien... Nous allons faire un geste commercial : nous acceptons exceptionnellement de vous le rembourser. Ça vous convient ? »

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour parler de conditions de vente / Pour exprimer son mécontentement** → Retenez

■ **Le subjonctif avec les expressions impersonnelles** → Outil linguistique n° 1 p. 150

- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de la conversation entre le vendeur et la cliente mécontente ou faire travailler sur la transcription (p. 17 du livret jeté du livre de l'élève). Constituer deux groupes et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment la cliente exprime son mécontentement.	Relevez comment le vendeur parle des conditions de vente.

- Récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants pour les faire mémoriser.
- À partir des réponses obtenues pour « Exprimer son mécontentement », aborder le subjonctif avec les expressions impersonnelles pour formuler un jugement. Faire observer les expressions impersonnelles utilisées et l'utilisation du subjonctif pour exprimer son mécontentement. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 1 p. 150.

■ **Pour proposer de l'aide / Pour proposer un arrangement / Pour indiquer une recherche de solution** → Retenez

- Récapituler tous les énoncés vus dans la séquence en faisant lire les encadrés correspondants pour les faire mémoriser.

■ **Le service après-vente** → Retenez

- Récapituler le vocabulaire du service après-vente en faisant lire l'encadré correspondant.
- Pour finir, faire réécouter la conversation entre le vendeur et la cliente mécontente avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie et faire relire le mémo. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est possible de travailler la discrimination du son [p] à cette étape de l'apprentissage.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le subjonctif avec les expressions impersonnelles	Entraînez-vous n° 1 p. 152	n° 2 p. 95-96
Le son [p]		n°s 13 et 14 p. 105

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 133 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 154 du cahier.

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **Gérer une réclamation** » et à utiliser la fiche p. 249-252 de ce guide pour son exploitation.

Tâches cibles

Encore en panne !

Tâche 1

- Lister avec le groupe des appareils ménagers avec leur(s) panne(s) possible(s) en faisant appel ou non au vécu des apprenants. Les brochures techniques d'utilisation listent souvent les problèmes qui peuvent survenir sur les appareils ménagers.
- Constituer des binômes et faire prendre connaissance de la tâche. Chaque apprenant préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. Faire réaliser la tâche : chaque apprenant sera à tour de rôle le/la client(e). Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.
- Puis poser des questions aux apprenants : « Sur quel appareil porte la réclamation ? Quel est le problème rencontré ? Quel est l'arrangement proposé ? Est-ce que l'arrangement est accepté ou refusé et pour quelle raison ? »
- Il est possible de faire faire « une étude statistique » dans la classe en demandant quel appareil tombe le plus souvent en panne et quels sont les problèmes les plus fréquents.
- Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le groupe. Puis, poser des questions de compréhension au groupe comme précédemment. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible.

Ce n'est plus possible !

Tâche 2

- Pour préparer la tâche, demander aux apprenants tous les problèmes que l'on peut rencontrer avec son chef (incompétence, promesses non réalisées, tâches / fonctions mal définies...), le matériel de bureau (photocopieuse, imprimante, ordinateur, etc.), les conditions de travail (on pourra s'appuyer sur l'unité 7, « D. Un séminaire utile » et sur l'unité 8, « A. Question de clauses » et « B. Il faut qu'on parle ! »).
- Faire faire la tâche individuellement. Chaque apprenant donnera son courriel à un autre apprenant.
- **Variante** : Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, leur demander d'envoyer un courriel à un autre apprenant. Il est aussi possible de demander aux apprenants de faire ce travail en autonomie chez eux et d'envoyer leur courriel à l'enseignant afin de faire ensuite une mise en page de toutes les productions.
- Une fois que tous les courriels sont transmis ou rassemblés, demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe. Poser des questions sur les raisons des mécontentements et faire interagir les apprenants en leur demandant ce qu'ils donneraient comme conseils.

RÉPONSE ATTENDUE :

Réponse libre : Veiller au respect des consignes, au plan (faire part du problème, exprimer son mécontentement et demander des conseils) et au rituel du courriel amical.

B Rien ne va plus

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Rédiger une lettre de réclamation relative à une livraison de marchandises ➤ Faire une réclamation à la suite d'une erreur de facturation	➤ Analyser des réclamations / plaintes pour les enregistrer dans un fichier	➤ Faire référence à un document / un événement ➤ Rappeler des engagements pris ➤ Expliquer les motifs d'une réclamation ➤ Demander une suite	Grammaire ➤ Les doubles pronoms compléments Lexique ➤ Les réclamations

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Faire observer et identifier rapidement les documents de la p. 144 sans laisser le temps aux apprenants de les lire.
→ *Il s'agit d'une lettre commerciale (faire préciser le type de lettre), d'un extrait de courriel, d'un extrait de courriel sur le site, de messages laissés sur un répondeur et d'un fichier d'analyse des réclamations.*
- Faire lire la consigne et réaliser la tâche. Laissez le temps aux apprenants de lire les documents et de commencer à compléter le fichier d'analyse des réclamations avant de procéder aux écoutes des messages laissés sur le répondeur.
- Puis procéder à une première écoute intégrale des messages sur le répondeur et à une deuxième écoute séquentielle par message pour que les apprenants puissent compléter / vérifier leur fichier. Il est possible de procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de vérifier leurs réponses en binôme puis procéder à la mise en commun des réponses en grand groupe.
- Projeter le fichier ou le transcrire au tableau. Un apprenant peut venir compléter le fichier sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés relevés dans les lettres, les courriels et les messages laissés sur le répondeur. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

N°	Canal de transmission des réclamations (lettre, mail, téléphone, site) ?	Motif de la réclamation	Demande de l'expéditeur / du réclamant
1	Lettre	Un retard de livraison de pièces de rechange pour ordinateur promises pour le 10 juin	Une livraison rapide
2	Mail	Une erreur sur le relevé de factures : une facture d'avoir débitée au lieu de la créditer (854 €)	Une rectification de son compte client
3	Mail sur le site	Une erreur dans le montant facturé	Une facture rectificative
4	Lettre	Marchandises manquantes (50 clés USB) et 5 disques durs endommagés	Expédition sous 48 h des marchandises manquantes et remplacement des marchandises endommagées
5	Téléphone	Le disque dur sous garantie ne fonctionne pas, renvoyé il y a 3 semaines, n'a rien reçu	Rappeler
6	Téléphone	Un retard de livraison de housses de protection pour tablettes livrables hier	Demande des explications
7	Téléphone	Une erreur de référence dans la livraison des ordinateurs portables : livraison de la référence 5489 F au lieu de la référence 6589 E	Expédition d'urgence des articles conformes à la commande Rappeler



Prolongement pédagogique

- Ensuite, faire relire la lettre de la société Atic (document 1) et demander pourquoi il s'agit d'une lettre commerciale. Dans un premier temps, attirer l'attention sur l'image formelle de la lettre avec les différents éléments qui la composent. → *Il s'agit d'une lettre commerciale parce que la présentation est très formelle avec le logo de l'entreprise, la place des éléments (vos réf. / nos réf. / objet / la place des informations en haut et en bas de la lettre concernant l'expéditeur / le nom du destinataire en haut à gauche).*
- Puis faire repérer les différents éléments du cadre énonciatif pour établir les normes de présentation d'une lettre commerciale française : « Qui écrit ? Quelle est sa fonction ? À qui ? Quand ? À quel sujet ? Quelles informations a-t-on sur l'expéditeur ? Où se trouvent-elles ? » → *La lettre est écrite par G. Ducasse, le directeur des achats de la société Atic ; le destinataire est la société Logicexpress ; la lettre a été écrite à Pessac, le 12 juin ; G. Ducasse écrit au sujet d'une commande (indiquée dans l'objet) passée le 03/06 ; des renseignements complémentaires se trouvent en haut à gauche et en bas de la lettre (adresse, téléphone, forme juridique de la société, capital, RCS, compte courant, site Internet).*
- Faire repérer et décoder les mentions concernant la lettre elle-même (voir « Repères professionnels » de ce guide p. 134-135 pour décoder les mentions d'une lettre commerciale). Vous trouverez dans le DVD-rom « Mes documents » la signification de sigles et d'abréviations courants.
- Faire trouver le plan de la lettre et repérer les idées principales de chaque paragraphe. Demander aux apprenants quelle partie correspond à l'introduction, au développement, à la conclusion et à la formule de politesse, puis leur demander, pour chaque paragraphe, quelle est l'intention de communication. Écrire le plan au tableau. Demander aux apprenants de justifier leurs réponses en relevant / soulignant les énoncés qui correspondent à chaque intention pour conceptualiser les actes de parole.
- Faire remarquer le choix du titre de civilité « Messieurs » (→ *On s'adresse à une société et non à une personne en particulier*) ou parfois « Madame, Monsieur », le choix du sujet (→ *Emploi du « nous », on écrit au nom de l'entreprise pour laquelle on travaille*). Faire observer le choix et la construction de la formule de politesse (→ *On retrouve la même interpellation « Messieurs » ; la formule de politesse utilisée est neutre*).
- Plan de la lettre : Introduction → faire référence à la commande ; Développement → 1) expliquer le motif de la réclamation → 2) indiquer les conséquences ; Conclusion → demander une suite à la réclamation ; Formule de politesse → prendre congé. Ce plan servira de matrice de production pour la rédaction de la lettre de réclamation de la tâche 1 du « Passez à l'action » de la p. 145.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour faire référence à un document/un événement / Pour appeler des engagements pris / Pour expliquer les motifs d'une réclamation / Pour demander une suite / Les réclamations** → Retenez
 - Faire relire les lettres et les courriels et demander aux apprenants de relever tous les énoncés pour faire référence à un document et tous les énoncés pour rappeler les engagements pris.
 - Récapituler tous les énoncés et le vocabulaire vus dans la séquence en faisant lire les encadrés correspondants.
- **Les doubles pronoms compléments** → Outil linguistique n° 2 p. 150
 - Aborder les doubles pronoms compléments à partir de l'encadré « Pour rappeler les engagements pris ». Faire observer l'ordre des pronoms et conceptualiser en s'aidant du tableau n° 2 de la p. 150.

→ Pour finir, faire relire les documents et réécouter les messages laissés sur le répondeur. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est possible de travailler la discrimination entre les sons [ə] et [e] à cette étape de l'apprentissage.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Les doubles pronoms compléments	Entraînez-vous n° 2 p. 152	n° 5 p. 98-99
Le son [ə] et [e]		n° 15 p. 105

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 133 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 154 du cahier.

RETENEZ

p. 145

OUTIL LINGUISTIQUE

n° 2 p. 150

ENTRAÎNEZ-VOUS

Développement des compétences professionnelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à analyser **une lettre commerciale française**.

Tâches cibles

Un problème de livraison

Tâche 1

- Lister des fournitures de bureau. Il est aussi possible de proposer aux apprenants de consulter des sites de vente en ligne de fournitures de bureau afin d'enrichir leur vocabulaire et d'alimenter leur production : www.jpg.fr ; www.welcomeoffice.com ; www.bruneau.fr.
- Faire lire la tâche et faire réfléchir au plan en classe en prenant appui sur la matrice de la lettre de la société Atic (« Réalisez la tâche »). La lettre devra respecter les normes de présentation d'une lettre commerciale française. Se reporter aussi aux « Repères professionnels » de la p. 154 du manuel et au mémento « Rédiger une lettre professionnelle » p. 223 du manuel.
- Plan de la lettre : faire référence à la commande, expliquer les motifs de la réclamation, demander une suite à la réclamation et prendre congé.
- La lettre doit être écrite au nom de la société pour laquelle l'apprenant travaille. Il utilisera le « nous ».
- Faire faire la tâche individuellement à la maison ou en classe selon le temps disponible.
- Chaque apprenant pourra « envoyer » sa lettre à un autre apprenant qui la lira. Demander aux apprenants quel(s) est / sont le / les motif(s) de la réclamation.

PROPOSITION DE CORRIGÉ :

*Nom et adresse
de l'expéditeur*

Fournitex
10 rue de Paris
97330 Vincennes

Ville, date

Vos réf : Livraison du (*date*)

Nos réf : ...

Objet : Livraison non conforme

Messieurs,

Ce jour, nous avons bien reçu / accusons réception de notre commande de fournitures de bureau.

Malheureusement, au contrôle / lors du déballage, nous avons constaté que la livraison n'était pas conforme à la commande. Il manque :

- 4 pochettes de 250 cartes de visite ;
- 10 packs de cartouches d'encre ;
- 20 ramettes de papier blanc.

Nous comptons sur une livraison rapide / urgente des articles manquants.

Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Signataire (fonction, signature, nom)

Une facture erronée

Tâche 2

- Pour préparer la tâche, demander aux apprenants s'ils ont déjà rencontré des problèmes de facturation avec leur opérateur téléphonique, Internet ou encore leur fournisseur d'électricité ou d'eau et quel type de problèmes de facturation ils ont eu.
- Constituer des binômes et faire prendre connaissance de la tâche. Chaque apprenant préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. Faire réaliser la tâche : chaque apprenant sera à tour de rôle le/la conseiller(ère). Encourager les apprenants à s'appuyer sur une situation vécue.
- Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées et aux codes de la conversation téléphonique.
- Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche dos à dos (au téléphone, on ne se voit pas) devant le groupe. Il est possible de faire réaliser la tâche avec des téléphones portables et d'enregistrer la / les conversation(s) si les apprenants ont la fonctionnalité qui convient. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible.
- Poser des questions de compréhension au groupe : « De quelle facture s'agit-il ? Quels sont les motifs de la réclamation ? »

p. 146-147

C Avec toutes nos excuses

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
➤ Répondre à des lettres de réclamation ➤ Gérer une réclamation faite par téléphone	➤ Compléter une lettre de réponse à une réclamation à partir de directives laissées sur un répondeur téléphonique	➤ Exprimer l'intérêt porté à une demande ➤ Indiquer la prise en compte d'un problème ➤ Présenter des excuses ➤ Exprimer l'espoir de garder de bonnes relations	Grammaire ➤ L'infinitif passé

Entrée dans la séquence

Il est possible de faire faire des hypothèses sur la photo de la p. 147. Demander ce que fait l'homme, quelle est sa profession, dans quel autre secteur on peut trouver ce type de métier. → *Il sent l'odeur du thé, l'analyse, c'est un expert en thé, un spécialiste pour sélectionner et élaborer des assemblages de thés ; il y a des experts en café, en parfum (un nez), en vin (l'œnologue).*

Tâche support

Tâche 1

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Faire lire la consigne de la première tâche et la lettre. Faire élucider le cadre énonciatif : « Qui écrit ? À qui ? Quelles informations a-t-on sur l'expéditeur / le destinataire ? Quand ? À quel sujet ? » → *La lettre est écrite par M. Guibert, le responsable du service clientèle de la société Fairecost ; on a des renseignements sur la société Fairecost (SAS, capital, RCS, TVA, site) ; le destinataire est Madame Maunier ; la lettre a été écrite aux Ulis le 21 février 2015 ; la société répond à une lettre de réclamation de la cliente concernant leur café moulu.*
- Attirer l'attention des apprenants sur la présentation de la lettre et sur les mentions indiquées puis les décoder (Vos réf. / Nos réf. / PJ).
- Faire remarquer le choix du titre de civilité « Chère Cliente » (→ *On s'adresse à une personne en particulier, à une cliente*), le choix du sujet « nous » (→ *On écrit au nom de l'entreprise pour laquelle on travaille*) et la construction de la formule de politesse (→ *On retrouve la même interpellation « Chère Cliente » et on utilise l'expression « sentiments dévoués » car il s'agit d'un fournisseur qui s'adresse à un (e) client(e).*
- Faire faire le plan de la lettre avec les intentions de communication pour chaque paragraphe.
- Plan de la lettre :
 - Introduction (1^{er} paragraphe) : accuser réception de la lettre / faire référence à la lettre / exprimer l'intérêt porté à la demande
 - Développement : (2^e paragraphe) indiquer la prise en compte du problème ; (3^e paragraphe) : remercier de la remarque ; (4^e paragraphe) : présenter ses excuses / s'excuser ; (5^e paragraphe) : exprimer l'espoir de garder de bonnes relations
 - Conclusion : (6^e paragraphe) assurer de ses efforts / de la prise en compte du problème ; (7^e paragraphe) : formule de politesse et prise de congé
- Faire faire des hypothèses sur la partie à compléter. → *Fairecost va offrir un bon d'achat / va faire un geste commercial (PJ : bon d'achat).*
- S'assurer de la bonne compréhension de la lettre avant de procéder à une ou plusieurs écoutes du message laissé sur répondeur. Puis laisser le temps aux apprenants de compléter la lettre de la société Fairecost.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de vérifier leurs réponses en binôme avant la mise en commun en grand groupe.

RÉPONSE ATTENDUE :

Nous vous prions d'accepter toutes nos excuses et pour vous permettre de mieux juger la qualité de nos produits, nous vous offrons un bon d'achat de 30 € à valoir sur les produits de la gamme Fairecost.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 146

Mes audios 33

POINT INFO

En règle générale, on n'utilise jamais l'adjectif « cher » dans une lettre commerciale française sauf lorsqu'on s'adresse à un client ou lorsqu'on a des relations suivies avec une personne.

Tâche 2

- Faire lire la consigne de la tâche 2 et la fiche pratique « Comment bien traiter des réclamations en trois étapes ».
- S'assurer de la bonne compréhension du document.
- Faire réaliser la tâche en laissant du temps aux apprenants pour qu'ils puissent vérifier que la lettre de Fairecost suit bien les étapes-clés d'un traitement de réclamation.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Les apprenants peuvent comparer leurs réponses en binôme avant la mise en commun en grand groupe. Faire justifier chaque étape avec un énoncé relevé dans la lettre.

RÉPONSES ATTENDUES :

- a → Prendre rapidement contact avec le client insatisfait : lettre de la cliente datant du 15/02 et réponse le 21/02
- b → Montrer qu'on prend en compte la démarche du client : « Nous avons lu avec la plus grande attention votre lettre concernant notre café moulu "Fairecost" et nous vous remercions d'avoir choisi notre marque. »
- c → Montrer que l'on a compris la raison du mécontentement / présenter l'action de l'entreprise : « Nous avons tout de suite informé notre fournisseur afin d'analyser avec lui le problème rencontré. »
- d → Présenter l'analyse du problème : « Les panels de dégustation n'ont révélé aucune anomalie d'odeur et de goût et nous sommes vraiment désolés du désagrément subi. »
- e → Donner des précisions sur la démarche qualité de l'entreprise : « Nous cherchons à satisfaire au mieux notre clientèle et la qualité de nos produits est pour nous une priorité. »
- f → Remercier le client d'avoir pris le temps d'écrire : « C'est pourquoi nous vous remercions de votre remarque. »
- g et h → Dédommager, proposer un geste commercial / Présenter des excuses / des regrets : « Nous vous prions d'accepter toutes nos excuses et, afin de vous permettre de mieux juger la qualité de nos produits, nous vous offrons un bon d'achat de 30 € à valoir sur les produits de la gamme Fairecost. »

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour exprimer l'intérêt porté à une demande / Pour indiquer la prise en compte d'un problème / Pour présenter des excuses / Pour exprimer l'espoir de garder de bonnes relations** → Retenez

- Récapituler tous les énoncés vus dans la lettre et enrichir en faisant lire les encadrés correspondants.

- **L'infinitif passé** → Outil linguistique n° 3 p. 151

- Pour aborder l'infinitif passé, faire réécouter le message sur le répondeur et demander comment le responsable / Jérémy Vermont s'excuse du retard apporté à la réponse. → « *Je suis désolé de ne pas avoir pu répondre plutôt* ».
- Puis demander comment Yves Guibert remercie Madame Maunier dans l'introduction de la lettre et noter l'énoncé au tableau. → « *Nous vous remercions d'avoir choisi notre marque* ».
- Faire observer l'emploi de l'infinitif passé pour exprimer l'antériorité et conceptualiser en s'aidant du tableau n° 3 de la p. 151.

→ Pour finir, faire relire la lettre de Fairecost et réécouter le message laissé sur répondeur. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

RETENEZ

p. 147

OUTIL
LINGUISTIQUE

n° 3 p. 151

ENTRAÎNEZ-VOUS

PASSEZ À L'ACTION

p. 147

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'infinitif passé	Entraînez-vous n° 3 p. 152	n°s 8 et 9 p. 101-102

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 133 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 154 du cahier.

Tâches cibles

Nous sommes désolés...

Tâche 1

- Selon le temps disponible, faire faire la tâche individuellement à la maison ou en mini-groupes en classe. Les apprenants s'appuieront sur le plan de la lettre de Fairecost et des étapes-clés pour bien rédiger une réponse à une lettre de réclamation.
- La lettre devra respecter les normes de présentation d'une lettre commerciale française. Se reporter aussi aux « Repères professionnels » de la p. 154 du manuel et au mémento « Rédiger une lettre professionnelle » p. 223 du manuel.
- Chaque apprenant ou mini-groupe pourra « envoyer » la lettre à un autre apprenant ou mini-groupe qui la lira. Demander aux apprenants s'ils sont satisfaits de la réponse et pourquoi.

PROPOSITION DE CORRIGÉS

- Accuser réception de la lettre / Exprimer l'intérêt porté à la demande : Nous avons bien reçu... / Nous accusons réception de... / Nous venons de recevoir votre lettre du... / votre courrier concernant... a retenu notre intérêt / Nous avons lu avec la plus grande attention / le plus grand intérêt votre lettre du...
- Indiquer la prise en compte du problème / Annoncer l'action entreprise : Nous avons aussitôt effectué des recherches pour connaître la cause de ce retard / de cette erreur / de cet incident.
- Présenter des excuses : Nous vous prions d'accepter toutes nos excuses / Nous vous adressons toutes nos excuses / Nous sommes désolés de ce retard / de cet incident / du désagrément subi / de cette erreur / des dommages subis / Nous regrettons cet incident / cette erreur / cet oubli.
- Proposer un arrangement ou une solution : Nous vous expédions les articles / la marchandise / votre commande / une facture rectificative / Nous vous adressons un remboursement / Nous recréditons votre compte immédiatement / dans les meilleurs délais.
- Exprimer l'espoir de garder de bonnes relations : Nous espérons que vous continuerez à nous accorder votre confiance / que nous continuerons à garder de bonnes relations malgré cet incident.
- Assurer le client de ses efforts / de la prise en compte du problème : Soyez assuré(e) / certain(e) que nous ferons tout notre possible / tous nos efforts pour qu'un tel incident / un tel retard / une telle erreur ne se reproduise pas / ne se renouvelle pas / pour vous donner satisfaction.
- Prendre congé avec une formule de politesse adaptée à la situation.

Quelle déception !

Tâche 2

- Pour préparer la tâche, il est possible de demander aux apprenants quel type de produit ils ont acheté qui les a déçus et pour quelles raisons ils ont été déçus.
- Constituer des binômes et faire prendre connaissance de la tâche. Chaque apprenant préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. Faire réaliser la tâche en binôme : chaque apprenant sera à tour de rôle le/la client(e). Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées et aux codes de la conversation téléphonique.
- Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche dos à dos (au téléphone, on ne se voit pas) devant le groupe. Il est possible de faire réaliser la tâche avec des téléphones portables et d'enregistrer la / les conversation(s) si les apprenants ont la fonctionnalité qui convient. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible.
- Poser des questions de compréhension au groupe : « Quels sont les motifs de la réclamation ? Quel est l'arrangement proposé ? » Faire interagir les apprenants en leur demandant si le geste commercial leur convient, quelle(s) autre(s) proposition(s) ils feraient.

D Mauvais payeurs

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Animer une formation sur les mauvais payeurs en présentant les règles de gestion réussie des mauvais payeurs et en témoignant d'une expérience vécue ➤ Conseiller sur des problèmes de remboursement ou de prêt	➤ Préparer une présentation type PowerPoint sur la gestion des mauvais payeurs en relevant les phrases-clés dans un article	➤ Indiquer la durée d'une action ➤ Indiquer une urgence ➤ Suggérer des solutions ➤ Décrire des situations prévisibles	Grammaire ➤ Les pronoms démonstratifs ➤ Les indicateurs de temps : <i>tant que, jusqu'à ce que, jusqu'au moment où</i> Lexique ➤ La comptabilité

Tâche support

- Faire observer et identifier rapidement le document de la p. 148 sans laisser le temps de le lire. → *Il s'agit d'un article du journal L'Express l'entreprise sur la gestion des mauvais payeurs ; il y a six leçons pour gérer les mauvais payeurs.*
- Faire lire la consigne et identifier le contexte puis faire réaliser la tâche.
- Selon le temps disponible, plusieurs modes opératoires sont possibles :
 - Faire faire le travail individuellement puis constituer des sous-groupes pour une mise en commun.
 - Constituer des sous-groupes et répartir les leçons par sous-groupe : chaque sous-groupe s'occupera d'une ou deux leçons.
 - Constituer des sous-groupes et répartir les leçons entre les apprenants du sous-groupe.
- Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, il est aussi possible de proposer aux apprenants de préparer une présentation sur la gestion des mauvais payeurs sur PowerPoint.
- Laisser suffisamment de temps pour que les apprenants puissent réaliser la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander à un ou plusieurs rapporteur(s) selon le mode opératoire choisi de venir présenter le travail. Faire interagir les apprenants du grand groupe en leur demandant ce qu'ils pensent de la présentation, si elle leur convient ou s'il y a des informations à compléter ou alléger.
- S'assurer de la bonne compréhension de l'article.

RÉPONSES ATTENDUES :

- Leçon 1 : Il faut d'abord bien connaître les circuits internes de décision. Pour obtenir les informations, interroger vos entreprises clientes.
- Leçon 2 : Une grande part des problèmes de non-règlement provient d'erreurs souvent identifiées. Détecter ces risques bien avant l'échéance. Pour cela, il suffit que vous demandiez à votre service comptable d'appeler la comptabilité de vos entreprises clientes pour vérifier que tout est en règle.
- Leçon 3 : N'attendez pas et relancez immédiatement le retardataire. La meilleure solution est de décrocher son téléphone pour demander directement au client pourquoi il n'a pas envoyé son règlement.
- Leçon 4 : Il est nécessaire de contacter de manière urgente celui ou celle qui a le pouvoir de déclencher le virement ou de signer le chèque que vous attendez. Quand vous tenez la bonne personne, harcelez-la jusqu'au moment où vous obtenez satisfaction.
- Leçon 5 : Faites comprendre à votre interlocuteur que les retards de paiement vous causent des préjudices.
- Leçon 6 : N'hésitez pas à employer des moyens forts de persuasion : facturer des pénalités de retard, menacer de cesser toute livraison ou prestation.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Les pronoms démonstratifs** → Outil linguistique n° 4 p. 151
- Faire relire le chapeau / l'introduction de l'article pour aborder l'emploi des pronoms démonstratifs. Faire observer que leur emploi évite les répétitions en demandant quel mot on ne répète pas (→ *Clients*). Enrichir avec des énoncés de l'article en demandant aux apprenants de relever des phrases avec des pronoms démonstratifs pour éviter des répétitions, demander quels mots on ne répète pas : « Interrogez vos entreprises clientes. Celles-ci ne refuseront probablement pas de répondre à vos questions. » (→ *Entreprises*) / « Il est nécessaire de contacter de manière urgente celui ou celle qui a le pouvoir de déclencher le virement. » (→ *Une personne*) Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 4 p. 151.

- **Pour indiquer une urgence / Pour suggérer des solutions / Pour décrire des situations prévisibles**
→ Retenez

- Constituez trois groupes. Faire relire l'article et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Soulignez tous les énoncés pour indiquer une urgence.	Soulignez tous les énoncés pour suggérer des solutions.	Soulignez tous les énoncés pour décrire des situations prévisibles.

- Récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants pour faire mémoriser les expressions.

- **Pour indiquer la durée d'une action** → Retenez

- **Les indicateurs de temps : *tant que, jusqu'à ce que, jusqu'au moment où*** → Outil linguistique n° 5 p. 151

- Faire relever dans l'article comment on indique la durée d'une action puis faire lire l'encadré correspondant.
- Aborder l'expression de la durée d'une action avec les indicateurs de temps (*tant que, jusqu'à ce que, jusqu'au moment où*). Faire remarquer l'emploi de l'indicatif ou du subjonctif et conceptualiser en s'aidant du tableau n° 5 p. 151.

- **La comptabilité** → Retenez

- Récapituler tous le vocabulaire vu dans la séquence en faisant lire l'encadré correspondant.

→ Pour finir, faire relire l'article et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Les pronoms démonstratifs	Entraînez-vous n° 4 p. 152	n° 10 p. 102-103
Les indicateurs de temps : <i>tant que, jusqu'à ce que, jusqu'au moment où</i>	Entraînez-vous n° 5 p. 152	n° 11 p. 103-104

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 133 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 154 du cahier.

Tâches cibles

Un séminaire nécessaire

Tâche 1

- Selon le profil des apprenants, il est possible de demander à la classe, préalablement à la tâche et pour l'alimenter, s'ils peuvent témoigner de situations où ils ont eu affaire à de mauvais payeurs et comment ils ont réglé le problème.
- Plusieurs modalités de travail sont possibles selon le nombre d'apprenants et le temps disponible. Constituer des sous-groupes :
 - chaque sous-groupe suit chaque étape de la tâche et s'organise dans la distribution des tâches ;
 - ou chaque sous-groupe s'occupe d'une étape et effectue la tâche demandée.
- Pour l'étape 1, les apprenants reliront leur présentation PowerPoint et l'article pour préparer ce qu'ils vont dire.
- Pour l'étape 2, ils pourront échanger et mettre leurs témoignages sur les mauvais payeurs en commun.

- Pour l'étape 3, faire lister en sous-groupes les questions qui pourraient être posées afin de préparer des réponses ou conseils.
- Faire réaliser la tâche. Des animateurs seront désignés pour présenter chaque étape devant la classe.
- Encourager les apprenants à interagir en posant des questions sur les situations vécues, les circonstances, le règlement des problèmes rencontrés. Ils pourront à leur tour témoigner de leur expérience. Pour finir, inciter les apprenants à féliciter les animateurs pour leur présentation et à applaudir.

Un prêt

Tâche 2

- Pour préparer la tâche, il est possible de demander aux apprenants s'ils ont déjà eu des problèmes avec des emprunteurs, de quel type de prêt il s'agissait et quelle a été la solution.
- Constituer des binômes et faire prendre connaissance de la tâche. Chaque apprenant préparera pendant quelques minutes ce qu'il va dire. Faire réaliser la tâche en binôme : chaque apprenant sera à tour de rôle l'ami(e) et le/la collègue. Encourager les apprenants à s'appuyer sur une situation vécue. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.
- Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible.
- Poser des questions de compréhension au groupe : « De quel type de prêt s'agit-il ? Quelles sont les situations prévisibles évoquées et quelles sont les solutions suggérées ? » Faire interagir les apprenants en leur demandant ce qu'ils pensent des solutions suggérées et s'ils ont d'autres solutions à suggérer.

p. 152

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Paroles de consommateurs

1. Il est inadmissible / inacceptable / anormal qu'il n'y ait pas suffisamment de caisses ouvertes. – 2. Il est normal que les vendeurs soient agréables avec les clients. – 3. Il est inadmissible / inacceptable que des produits périmés soient encore vendus. – 4. Il est normal que le magasin interdise l'accès aux animaux. – 5. Il est normal qu'on donne la priorité aux personnes handicapées à la caisse. – 6. Il est inadmissible / regrettable que l'on ne puisse pas payer avec une carte de crédit pour un montant inférieur à 10 euros.

2. Tout est OK !

1. Mais oui, je leur en ai parlé ! – 2. Bien sûr que je la lui ai expliquée ! – 3. Évidemment ! Je les lui ai rapportés ce matin. – 4. Bien sûr qu'il me l'a remise. – 5. Eh oui ! Nous l'y avons obligé. – 6. Mais oui, ne t'inquiète pas. Ils m'ont assuré qu'ils t'en donneraient une.

3. Que de sentiments !

a. Nous sommes ravis d'être venus. – b. Nous étions désolés d'avoir appris cette mauvaise nouvelle. – c. J'ai regretté de ne pas avoir pu vous rencontrer. – d. Les clients étaient satisfaits d'avoir obtenu des bons d'achats. – e. Ma chef est furieuse de ne pas avoir trouvé de solution au problème.

4. Conversations utiles

1. Celui ou celle – 2. celles – 3. ceux

5. Menaces sérieuses

1. tant que – 2. jusqu'à ce qu' – 3. jusqu'à ce qu' – 4. tant que – 5. jusqu'à ce que



TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 3 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Encore des problèmes !

- Faire prendre connaissance des documents puis faire choisir la bonne réponse individuellement.

2. Au service des ventes

- Faire lire la consigne et laisser le temps de prendre connaissance des items. En vérifier la bonne compréhension.
- Faire écouter les personnes avec une pause entre chacune. Procéder à une réécoute pour que les apprenants puissent vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

Première possibilité : correction en groupe

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.
- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier avec les énoncés puis les faire valider par le groupe. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

Deuxième possibilité :

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 3 du livret jeté du manuel. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du « Testez-vous » corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir le **portfolio de l'unité 9**.

Repères professionnels

Comment présenter une **lettre commerciale** française ?

- L'objectif est de prendre connaissance des normes de présentation françaises pour bien rédiger une lettre commerciale.
- Faire prendre connaissance de la lettre et faire faire l'activité d'appariement.

RÉPONSES ATTENDUES :

1 a – 2 p – 3 f – 4 j – 5 k – 6 h – 7 d – 8 e – 9 m – 10 b – 11 g – 12 n – 13 i – 14 c – 15 o – 16 l

- Faire répondre aux questions et discuter des règles de présentation et de rédaction des lettres commerciales. Inciter les apprenants à donner des conseils de rédaction en fonction de leur culture et des usages en cours dans leur pays pour rédiger des lettres professionnelles (présentation, titre de civilité, style plus ou moins direct, formule de politesse). En France, on a va droit au but quand on rédige une lettre professionnelle. L'utilisation des formules de politesse peut paraître leur donner un ton distant.

POINT INFO

1. Les mentions indispensables d'une lettre commerciale française

• L'expéditeur : On peut trouver plusieurs renseignements sur l'expéditeur de la lettre : son nom et son adresse ou l'en-tête de l'entreprise, un logo. Il y a des mentions obligatoires (nom ou raison sociale ou dénomination de l'entreprise, adresse ou siège social, forme juridique et montant du capital, numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés) et facultatives (numéro de téléphone, numéro de compte courant postal ou bancaire, courriel, site Internet).

« Decomaision » est la raison sociale et l'adresse correspond au siège social car il s'agit d'une société.

S.A. = Société anonyme (indique la forme juridique de l'entreprise).

RCS Lille B 345 987 123 : indique le lieu du tribunal de commerce où l'entreprise est inscrite. B indique qu'il s'agit d'une société commerciale (Registre du Commerce et des Sociétés).

- Le destinataire : Ce peut être une personne privée, une entreprise, un responsable d'une entreprise (dans ce cas, on indique le titre « Monsieur le Directeur ») ou une personne identifiée dans l'entreprise.
- Les références : Elles permettent de classer le courrier.
- Le lieu et la date : On met une virgule après la ville. Le mois est écrit en toutes lettres et sans majuscule.
- L'objet : Il indique ce qui motive la lettre.
- Pièces jointes (P.J.) : Nature du document joint ou nombre de documents.

2. Le titre de civilité

Le destinataire est	Le titre de civilité est	
Monsieur le Directeur → Monsieur Gervais → Madame Perret → Monsieur Notte, directeur commercial Société Alterlane →	Monsieur le Directeur, Monsieur, Madame, (<i>éviter</i> Mademoiselle) Monsieur le directeur, Messieurs,	<i>On peut aussi utiliser des formules plus cordiales quand les relations le permettent :</i> Cher Monsieur, Monsieur et cher client,

En France, le titre de civilité ne doit pas être suivi du nom. Cette règle n'est pas respectée dans les lettres publicitaires.

3. Le corps de la lettre

Deux présentations sont possibles :

- la présentation « à la française » : on laisse une marge au début de chaque paragraphe ;
- la présentation « à l'américaine » : les paragraphes sont alignés sur la gauche.

La lettre doit être entièrement rédigée à la même personne : « je » ou « nous ».

4. Le plan de la lettre

- L'introduction : elle fait référence à ce qui motive la lettre, à une lettre reçue ou envoyée, à un entretien téléphonique, à un événement passé.
- Le développement : il contient une idée par paragraphe, des phrases courtes et claires.
- La conclusion dépend du contenu de la lettre. Elle n'est pas obligatoire. Ce peut être quelques mots reliés à la formule de politesse (« Dans cette attente, je vous prie d'agréer... »).
- La formule de politesse

Vous écrivez à	La formule de politesse est
à un(e) client(e)	Nous vous prions d'agréer, Monsieur / Madame, nos sentiments dévoués. Veuillez agréer, ... Nous vous prions de croire, Monsieur et cher Client / Madame et chère Cliente, à nos sentiments dévoués.
à un fournisseur d'égal à égal	Nous vous prions d'agréer, Monsieur / Madame, nos salutations distinguées (ou les meilleures). Veuillez agréer, ..., nos sentiments distingués.
à un(e) supérieur(e) hiérarchique	Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur / Madame la Directrice, mes respectueuses salutations.

- La signature : elle est obligatoire pour qu'un courrier soit valable. On indique la fonction et le nom du signataire seulement dans le cadre professionnel.

Repères (inter)culturels

Joindre le geste à la parole

→ L'objectif est de sensibiliser les apprenants au sens de certains gestes qui accompagnent ou non des expressions familières ou argotiques afin d'éviter des maladroites ou malentendus et des conséquences négatives dans leurs relations amicales ou professionnelles.

- Dans les échanges, certains gestes sont plus éloquents que n'importe quelle parole ou n'importe quel discours. Mais encore faut-il qu'ils soient compréhensibles pour les gens d'une autre culture. Un geste peut remplacer à lui seul une phrase.

Si l'on n'y prend pas garde, un acte des plus anodins peut blesser ou irriter un interlocuteur étranger. C'est pourquoi, il est important d'être très attentif aux habitudes locales pour qu'un mauvais mot, un geste malencontreux ou une attitude déplacée ne viennent pas gâcher la conclusion d'un accord. C'est l'objectif de ces réflexions interculturelles.

- Faire observer les dessins de la p. 155 et les mimer en accompagnant ou non le geste d'une parole. Ensuite, mimer des situations et demander aux apprenants de répondre par un geste en y joignant ou non la parole.

- On peut aussi introduire et mimer d'autres gestes courants et proposer des situations pour faire réagir les apprenants avec la gestuelle adéquate.

- Pour demander le silence : l'index est posé contre les lèvres et on prononce « Chut ».

- Pour montrer qu'on trouve ça très bien, qu'on apprécie : on lève le pouce au niveau de la poitrine en hochant la tête. Ça signifie : « Formidable », « Super », « Bravo ».

- Pour formuler un souhait ou conjurer un sort : on croise l'index et le majeur ce qui signifie : « Pourvu que ça marche ».

- Constituer des sous-groupes d'apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue du pays d'origine, de l'âge, du sexe, de la profession). Demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées et de mimer les gestes courants dans leur culture d'origine et ceux à éviter.

- Si la classe est pluriculturelle, un rapporteur par pays d'origine peut collecter les conseils afin de les présenter au groupe. Demander à des volontaires de présenter et de mimer des situations avec les gestes adéquats.

→ Pour l'exploitation du Scénario professionnel, nous vous invitons à lire les conseils dans l'introduction de ce guide p. 9-10.

Participez à des projets

Entrée dans l'unité

Faire observer la photo des p. 158-159 et la faire décrire pour introduire la leçon. Faire réagir les apprenants et introduire quelques mots-clés en posant des questions : « Que font les personnes ? Où se trouvent-elles ? Pourquoi ? » → *Elles sont en réunion. Certainement autour d'un tableau ou d'une grande feuille pour noter leurs idées sur un projet.* Faire deviner la fin des mots pour confirmer l'hypothèse. → *Stratégie, développement* (« development » en anglais).

p. 160-161

A Recherchons chef de projet

Tâches cibles de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Décrire un projet et les tâches effectuées ➤ Décrire les missions et le profil d'un poste et discuter du profil de la personne recherchée	➤ Finaliser une offre d'emploi de chef(e) de projet à partir de notes prises lors d'un entretien entre un responsable RH et une directrice de projet ➤ Sélectionner une candidature d'après un CV	➤ Décrire des fonctions d'encadrement ➤ Nommer les étapes d'un projet ➤ Définir un profil recherché ➤ Indiquer des qualités professionnelles ➤ Décrire des expériences professionnelles	Grammaire ➤ Le subjonctif passé ➤ Le subjonctif dans les propositions relatives Lexique ➤ La gestion de projet

Tâches supports

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.

Tâche 1

- Faire lire l'annonce et poser des questions de compréhension sur l'entreprise (effectif, secteur d'activités), sur le poste lui-même (direction ou service, effectif, titre du poste), sur les missions attachées au poste (fonctions d'encadrement). Demander aux apprenants quelles informations manquent (des précisions sur les missions et le profil du candidat). S'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.
- Une fois l'annonce analysée, faire réaliser la tâche. Procéder à une première écoute intégrale de l'entretien entre le responsable RH et la directrice des projets puis à une deuxième écoute séquentielle pour que les apprenants puissent compléter / finaliser l'annonce. Il est possible de procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer et éventuellement de compléter leurs réponses en binôme puis procéder à la mise en commun en grand groupe.
- Projeter l'annonce. Un apprenant peut venir la compléter ou transcrire les phrases complétées au tableau sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Mission : e-commerce, mobilité, du suivi des risques et des plannings

Profil : Bac + 5 ingénieur ou diplômé d'une école de commerce.

3 à 5 ans d'expérience dans le conseil ou dans une entreprise de services, bonne connaissance des techniques de gestion.

Nous recherchons une personne flexible, rigoureuse, dotée d'un excellent relationnel, qui sache accompagner les équipes et travailler avec tous types d'interlocuteurs (équipe de direction, collaborateurs et prestataires) et qui soit pro-active et curieuse.

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 160

Mes
audios 35

POINT INFO

Le chef de projet est chargé de mener à bon terme un projet. Il organise et conduit un projet de bout en bout et s'assure de son bon déroulement et de son avancement. Il assume la responsabilité des différentes phases, depuis la phase d'étude / l'analyse des besoins des clients / utilisateurs jusqu'à la phase finale, voire la mise en production. Il est en relation avec des partenaires externes (client, utilisateur, fournisseur, cotraitant...) et internes (différents services et collaborateurs). Cette dénomination englobe plusieurs fonctions possibles : chef de projet industriel, informatique, multimédia, web, communication... Dans tous les cas, le chef de projet n'a qu'un objectif : terminer le projet dans les délais tout en respectant le budget donné et en ayant répondu aux attentes du client. Ce poste requiert de l'expérience. Il existe **différents types de projet** dans l'entreprise comme : le « projet local » à l'intérieur d'une équipe / d'un service de l'entreprise (transfert de connaissance d'un employé qui part à la retraite, création d'une brochure commerciale, d'une plaquette pour les actionnaires) ; le « projet transverse » dans lequel on fait coopérer différents services ou départements entre eux ou encore des niveaux hiérarchiques différents (pour un projet de recrutement : définition du poste, budgétisation, entretien d'embauche...) ; le projet « sorti » avec une équipe projet autonome dédiée (nouveau produit) ; le projet « co-entreprise » ou « joint venture » entre plusieurs entreprises (recherche et développement d'une nouvelle molécule, génie civile comme la construction d'un hôpital...).

Le cadrage (voir séquence B – Un projet bien cadré) est le cadre de réalisation du projet : détermination des objectifs du projet, des résultats attendus, des délais et des coûts, des grandes étapes, des ressources et des moyens nécessaires, des risques.

Le suivi des risques : Au préalable, il s'agit de répertorier tous les événements générateurs de risques pouvant conduire au non respect des objectifs (les risques peuvent être techniques, humains, juridiques : besoins du client trop imprécis, défaut de compétence, nouvelle technologie mal maîtrisée, devis initial trop optimiste,...). Au fur et à mesure que le projet se déroule, la liste des risques doit être mise à jour selon les informations recueillies (certains risques disparaissent et d'autres apparaissent), c'est le suivi des risques.

Le cahier des charges vise à formaliser un besoin pour que ce dernier soit compris par l'ensemble des acteurs impliqués dans le projet.

Tâche 2

- Faire lire la consigne 2 et réaliser la tâche. Il est possible de constituer des sous-groupes de 3 apprenants et de partager le travail. Chaque apprenant travaille sur un CV puis le sous-groupe met ses réponses en commun et décide du choix de la candidature.
- Selon le temps disponible, il est possible de proposer une grille d'analyse de l'annonce et des CV ou de faire souligner les informations importantes dans l'annonce et les informations du CV qui correspondent au profil recherché.

Missions Annonce	CV Gorgio Pirandi	CV Axel Rajun	CV Leila Piquet
Piloter des projets transverses (Relation clients, nouvelles technologies, web, e-commerce, mobilité...) Assurer les phases de cadrage, de conception et de déploiement des projets, en étroite collaboration avec les acteurs concernés	en charge depuis 3 ans de pilotage de projets conception de sites marchands	gestion de projet transverse recueil des besoins, cadrage, suivi des développements	a piloté plusieurs projets transverses, industrialisé de nouveaux produits a rédigé les cahiers des charges
Conduire les projets en organisant, coordonnant et réalisant ou faisant réaliser les travaux nécessaires, jusqu'à la mise en œuvre des solutions	conduite de projets	conduite de projet : pilotage et coordination entre les différents parties prenantes d'un projet	
Assurer un reporting régulier de l'avancement de vos projets, du suivi des risques, et des plannings tout en étant force de proposition dans la mise en œuvre des solutions	reporting, gestion des risques, planification		a rédigé les plannings

Missions Annonce	CV Gorgio Pirandi	CV Axel Rajun	CV Leila Piquet
Orchestrer les différentes expertises Accompagner la mise en œuvre et les changements et contribuer à l'évaluation des impacts des solutions retenues (en termes organisationnels, processus, matériels...) S'appuyer sur des prestataires externes et les savoir-faire internes qu'il faudra fédérer Assurer l'ensemble des missions en maîtrisant les coûts, la qualité et les délais dans le respect des contraintes communiquées	animation d'équipes	suivi des budgets	suivi de la mise en œuvre et managé des équipes pluridisciplinaires elle travaille en ligne étroite avec tous les services et les prestataires externes suivi des coûts
Bac + 5 ingénieur ou diplômé d'une école de commerce		diplômé de EM Lyon Bac + 5	ingénieur INSA Strasbourg Bac + 5
3 à 5 ans d'expérience dans le conseil ou dans une entreprise de services, bonne connaissance des techniques de gestion	4 ans d'expérience comme consultant en management de projets dans l'industrie automobile, en charge depuis 3 ans du pilotage de projets	6 ans d'expérience dont 4 ans dans la gestion de projet transverse marketing	10 ans d'expérience professionnelle dont 7 ans en tant que Chefe de Projet dans les secteurs des télécommunications et de l'industrie
flexible, rigoureux, excellent relationnel qui sache accompagner les équipes et travailler avec tous types d'interlocuteurs (équipe de direction, collaborateurs et prestataires) et pro-actif et curieux	goût pour le travail en équipe (équipes pluridisciplinaires internationales) capacité à convaincre rapidité d'adaptation	sens relation client	excellente communicante, autonome, ouverte d'esprit a managé des équipes pluridisciplinaires

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Procéder à la mise en commun des réponses de la grille en grand groupe. Faire justifier le choix du CV retenu avec les énoncés relevés dans l'annonce et dans le CV retenu. S'assurer de la bonne compréhension des résumés de CV.

RÉPONSE ATTENDUE :

Le CV de Leila Piquet correspond le mieux au profil demandé dans l'annonce.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ **Pour définir un profil recherché** → Retenez

■ **Le subjonctif passé** → Outil linguistique n° 1 p. 168

■ **Le subjonctif dans les propositions relatives** → Outil linguistique n° 2 p. 168

- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de l'entretien entre le responsable RH et la directrice des projets ou faire travailler sur la transcription (p. 18 du livret jeté du livre de l'élève). Demander aux apprenants de relever comment les personnes définissent le profil recherché.
- Récapituler les énoncés relevés en faisant lire l'encadré correspondant. En profiter pour aborder le subjonctif passé. Faire remarquer les expressions utilisées et l'emploi du subjonctif passé pour exprimer une obligation ou un jugement. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 1 p. 168.
- Puis aborder le subjonctif dans les propositions relatives. Faire observer les pronoms relatifs et l'emploi du subjonctif pour exprimer ce qu'on cherche / désire / souhaite. Conceptualiser à partir des énoncés et en s'aidant du tableau n° 2 p. 150.

■ Pour décrire des fonctions d'encadrement / Pour nommer les étapes d'un projet / Pour décrire des expériences professionnelles / Pour indiquer des qualités professionnelles / La gestion de projet

→ Retenez

- Récapituler tous les énoncés et le vocabulaire vus dans la séquence en faisant lire les encadrés correspondants pour les faire mémoriser.

→ Pour finir, faire relire l'annonce et les CV et réécouter l'entretien entre le responsable RH et la directrice des projets. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder les sons [ø] et [œ] à cette étape de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le subjonctif passé	Entraînez-vous n° 1 p. 170	n° 1 et 2 p. 106
Le subjonctif dans les propositions relatives	Entraînez-vous n° 2 p. 170	n° 3 p. 107
Opposition des sons [ø] et [œ]		n°s 16 et 17 p. 115

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 148-149 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 154-155 du cahier.

Tâches cibles

Super expérience !

Tâche 1

- Pour préparer la tâche, il est possible de demander aux apprenants s'ils peuvent témoigner à propos d'une expérience de projet (projet professionnel, projet personnel, projet associatif...) et préciser les tâches qu'ils ont effectuées.
- Faire faire la tâche individuellement. Chaque apprenant décrit son projet et les tâches qu'il a effectuées. Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, il est possible de créer une page Internet et de les faire témoigner directement sur la page.
- Une fois tous les témoignages rassemblés, les distribuer et les faire lire aux apprenants. Poser des questions sur les types de projet vécu, leur description et les tâches effectuées. Faire interagir les apprenants en les incitant à se poser mutuellement des questions sur les différentes expériences de projet. Leur demander quel projet il préfère et pourquoi.

Recrutons

Tâche 2

- Constituer des binômes et faire prendre connaissance de la tâche. Chaque binôme choisira un service, puis fera une petite fiche avec le poste et les missions. Laisser le temps aux apprenants de réfléchir au profil de la personne avant de les laisser échanger pour réaliser la tâche.
- Ensuite, demander à deux volontaires de réaliser la tâche devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible. Demander au grand groupe si le profil correspond bien au poste / aux missions et pourquoi.

ENTRAÎNEZ-VOUS

PASSEZ À L'ACTION

p. 161

B Un projet bien cadré

Tâches cibles de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Interagir dans une réunion de cadrage ➤ Rédiger une note de cadrage	➤ Compléter une note de cadrage en repérant les informations importantes dans une réunion de cadrage relative à la mise en place d'un logiciel informatique dans un cabinet médical	➤ Interroger sur des besoins ➤ Décrire une situation problématique ➤ Indiquer une bonne compréhension	Grammaire ➤ <i>Ne... que</i> ➤ <i>De plus en plus, de moins en moins</i> Lexique ➤ Le domaine médical

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter la note de cadrage et demander / préciser à quoi elle est sert. S'assurer de la bonne compréhension des différentes rubriques.
- Puis faire lire la consigne et réaliser la tâche. Procéder à une première écoute intégrale de la réunion puis procéder à une réécoute séquentielle pour que les apprenants puissent compléter / vérifier leurs notes. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

POINT INFO

Le cadrage consiste à bien définir le projet, à bien comprendre les besoins et à préciser les objectifs, les délais et l'enveloppe budgétaire. Cette réflexion aboutit à une note de cadrage. Elle permet de communiquer en interne et d'être utilisée comme document de référence. Elle contient des informations descriptives. L'étape suivante est la rédaction du cahier des charges.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant la mise en commun, poser des questions de compréhension aux apprenants : « Combien de personnes participent à la réunion ? Qui sont-elles ? Quel est le sujet de la réunion ? » → *3 personnes, le chef de projet, deux médecins (une femme et un homme) (+ l'apprenant) / un projet informatique, la mise en place d'un logiciel spécifique.*
- Demander aux apprenants de comparer et éventuellement de compléter leurs réponses en binômes puis procéder à la mise en commun en grand groupe.
- Projeter ou transcrire la note de cadrage au tableau. Demander à un ou plusieurs apprenant(s) de la remplir sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S'assurer de leur bonne compréhension. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :

Commanditaire : Cabinet médical

Contexte et problématique : cabinet médical avec trois médecins mais qui n'a qu'une assistante médicale ; les dossiers médicaux des patients sont classés et stockés dans une pièce du cabinet ; ils sont ressortis avant chaque consultation / il n'y a que des dossiers papier ; rien n'est informatisé et ce n'est pas toujours facile de trouver les informations sur un patient ; l'assistante perd énormément de temps à faire les classements / il y a de plus en plus de patients et de moins en moins d'espace de stockage des dossiers / le partage des informations avec un confrère médecin est fait par email et les messages ne sont pas toujours retrouvés

Objectifs du commanditaire : moderniser le cabinet et offrir un meilleur service aux patients / faciliter le travail et gagner du temps en augmentant la qualité de prise en charge des patients

Produit attendu : un logiciel adapté aux besoins pour gérer toutes les informations médicales des patients

Spécificités du produit (résultats attendus) : avoir un dossier informatisé par patient avec l'historique des consultations et toutes les informations sur les antécédents médicaux, les traitements en cours ou encore les vaccins / avoir la possibilité de rédiger et de sauvegarder les ordonnances dans le dossier patient et enregistrer les résultats des examens complémentaires et les soins prescrits / garder tous les courriers professionnels entre le patient et le cabinet ou entre confrères à propos d'un patient

.../...



Mes documents

.../...

Critères du produit : simple d'utilisation, ergonomique et performant ; il faut aussi qu'il soit compatible avec tout le matériel informatique / possibilité d'utiliser le système sur les tablettes et les smartphones pour les visites à domicile

Délais envisagés : 6 mois, pour le début de l'année

Enveloppe budgétaire : 20 000 euros

- Vous pouvez vous reporter au DVD-rom « Mes documents – La gestion de projet : quelques mots-clés ».

RETENEZ

p. 163

OUTILS LINGUISTIQUES

n°s 3 et 4

p. 168-169

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour interroger sur des besoins / Pour indiquer une bonne compréhension** → Retenez
 - Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de la réunion ou faire travailler sur la transcription (p. 18-19 du livret jeté du livre de l'élève). Constituer deux groupes et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment le chef de projet interroge sur les besoins.	Relevez comment le chef de projet indique une bonne compréhension.

 - Récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants pour faire mémoriser les expressions.
 - **Pour décrire une situation problématique** → Retenez
 - **Ne... que** → Outil linguistique n° 3 p. 168
 - **De plus en plus, de moins en moins** → Outil linguistique n° 4 p. 169
 - Récapituler les énoncés relevés pour décrire une situation problématique dans le « Réalisez la tâche » en faisant lire l'encadré correspondant et faire mémoriser les expressions.
 - Puis aborder l'expression de la restriction avec « ne... que ». Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 3 p. 168.
 - Aborder l'expression de la progression ou de la régression avec « de plus en plus » / « de moins en moins ». Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 4 p. 168.
 - **Le domaine médical** → Retenez
 - Récapituler le vocabulaire vu dans la séquence en faisant lire l'encadré correspondant pour le faire mémoriser.
- Pour finir, faire réécouter la réunion avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

ENTRAÎNEZ-VOUS

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Ne... que		n° 7 p. 109-110
De plus en plus, de moins en moins	Entraînez-vous n° 3 p. 170	

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 148-149 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 154-155 du cahier.

REPÈRES PROFESSIONNELS

p. 172

Développement des compétences professionnelles

- À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder « **Le rapport et le compte rendu** ».

Tâche cible

Environnement de travail

- Pour préparer la tâche, lister en grand groupe toutes les raisons / tous les besoins qui peuvent inciter une entreprise à rénover ses espaces de travail et les objectifs recherchés.
 - Raisons : locaux inadaptés, trop petits, trop bruyants, mal aménagés, manque de lieux conviviaux, manque d'espaces de rangement, mauvais éclairage, mobilier inconfortable / peu pratique / ne répondant pas aux normes, manque de convivialité...
 - Besoins : locaux plus conviviaux, mieux adaptés au développement de l'entreprise / à un meilleur accueil des clients, espace ouvert ou semi-ouvert pour favoriser les échanges / le travail opérationnel, bureau partagé en petits groupes / à deux ou bureau individuel, mobilier ergonomique / mieux adapté aux tâches, espaces de détente, points cafétéria, salle de sport ou de jeux, salles de réunion plus fonctionnelles et confortables adaptées à la configuration du lieu / avec des branchements aux endroits stratégiques, espaces verts, système d'éclairage favorisant la concentration et une bonne visibilité, restaurant qui incite aux échanges...
 - Objectifs : créer une ambiance conviviale pour améliorer la productivité / l'efficacité des équipes, contribuer à une meilleure ambiance au travail, optimiser les espaces, moderniser les locaux...
- Constituer des sous-groupes de 3 ou 4 apprenants et faire prendre connaissance de la tâche. Un apprenant est le chef de projet. Les inciter à interagir en répondant aux questions et en faisant part de leurs besoins, de leurs objectifs et des priorités. Les apprenants prendront des notes pendant ces échanges.
- Puis demander aux apprenants de rédiger la note de cadrage en sous-groupes.
- Il est possible de collecter les notes puis de les distribuer aux autres groupes. Demander ensuite aux apprenants quels sont le contexte et la problématique, les objectifs du commanditaire, le produit attendu avec ses spécificités, les critères, les délais envisagés et l'enveloppe budgétaire. Faire réagir les apprenants en leur demandant si le projet est réaliste en fonction des spécificités du produit, des contraintes de temps et de budget.

C Une réunion de validation

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Interagir dans une réunion de montage de projet et reporter les informations relevées sur le diagramme de Gantt (tâches, durée, nom des responsables). Puis mettre à jour le diagramme de Gantt élaboré à la suite d'une réunion de validation ➤ Faire le point sur une tâche en faisant des propositions à son/sa chef(e)	➤ Mettre à jour un diagramme de Gantt à partir d'informations relevées lors d'échanges dans une réunion de validation pour faire le point sur l'avancement d'un projet de robot chien	➤ Donner la parole ➤ Parler de l'état d'avancement d'un projet ➤ Indiquer l'intensité ➤ Indiquer des contraintes ➤ S'opposer à la proposition de quelqu'un ➤ Exprimer une convergence de point de vue	Grammaire ➤ L'expression de l'intensité : l'adverbe <i>beaucoup</i> Lexique ➤ La fabrication

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Montrer / Projeter le diagramme de Gantt. Faire identifier les entrées du diagramme et l'analyser. → *Les colonnes de gauche listent les tâches et le nom des responsables, la ligne d'en-tête représente les mois / les unités de temps, les barres de couleurs indiquent la durée des tâches (le début et la fin). Il s'agit de la phase de conception du prototype d'un robot chien.* Élucider les termes qui posent problème.
- Faire ensuite lire les consignes et réaliser la tâche. Procéder à une première écoute intégrale de la réunion puis procéder à une nouvelle écoute séquentielle pour que les apprenants puissent mettre à jour / vérifier le diagramme de Gantt. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

POINT INFO

Le diagramme de Gantt, inventé par Henry Gantt, ingénieur américain, dans les années 1910 est le calendrier de la réalisation d'un projet. Il permet de visualiser facilement l'état d'avancement dans le temps des diverses tâches qui composent le projet. Il répertorie les tâches à réaliser pour mener à bien le projet et il indique les responsables ainsi que la date à laquelle ces tâches doivent être effectuées et leur durée (le planning). Les tâches sont représentées par des barres horizontales dont la position et la longueur représentent la date de début et de fin de la tâche et donc la durée.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant la mise en commun, interagir avec les apprenants pour vérifier la bonne compréhension globale de la réunion. Poser les questions suivantes.

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Combien de personnes participent à la réunion ? Qui sont-elles ?	4 personnes (+ l'apprenant) : le chef de projet ; José, le responsable de l'électronique ; Natalia et Mika, le responsable du design.
Est-ce que tous les responsables sont présents à la réunion ?	Non, Thomas est absent.
Quelle est l'information donnée qui justifie la réunion et ses conséquences ?	Éric a quitté le projet et il va falloir revoir la répartition des tâches et la durée. Il y a énormément de retard.
Quel est le problème rapporté par Natalia ?	La réunion avec les clients s'est mal passée et les clients ne sont pas d'accord entre eux. Il faut reprendre une partie du projet.

- Demander aux apprenants de se mettre en binômes pour comparer leur diagramme de Gantt et ajuster leurs réponses puis procéder à la correction en grand groupe.
- Projeter / Dessiner le diagramme au tableau. Demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir mettre à jour le diagramme de Gantt avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S'assurer de leur bonne compréhension. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉPONSES ATTENDUES :														
Tâche		Responsables	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Conception de prototype	Électronique	José, Natalia, Charlotte												
	Mécanique	Thomas, Eddy												
	Design	Mika												
	Assemblage final	Tous												
	Validation client													
	Mise en fabrication													

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour donner la parole / Pour parler de l'état d'avancement d'un projet / Pour exprimer une convergence de point de vue → Retenez

- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de la réunion ou faire travailler sur la transcription (p. 19-20 du livret jeté du livre de l'élève). Constituer trois groupes et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Relevez comment le chef de projet donne la parole en réunion.	Relevez comment les participants à la réunion parlent de l'avancement du projet.	Relevez comment les participants à la réunion expriment une convergence de point de vue.

- Récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants pour faire mémoriser les expressions.

■ Pour indiquer l'intensité / Pour indiquer des contraintes / Pour s'opposer à la proposition de quelqu'un → Retenez

■ L'expression de l'intensité : L'adverbe *beaucoup* → Outil linguistique n° 5 p. 169

- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute d'une partie de la réunion (« À propos Natalia... c'est impératif ») ou faire travailler sur la transcription (p. 19-20 du livret jeté du livre de l'élève). Constituer deux groupes et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment Natalia explique les problèmes rencontrés avec intensité et exprime des quantités importantes puis indique une contrainte de travail.	Relevez comment le chef de projet indique des contraintes et s'oppose / réagit aux propositions de délai de Natalia et de Mika.

- Récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants pour faire mémoriser les expressions.
- En profiter pour aborder l'expression de l'intensité à partir de l'encadré « Pour indiquer l'intensité ». Faire remarquer l'emploi et la place des adverbes dans les énoncés. Conceptualiser l'expression de l'intensité ou d'une quantité importante avec l'emploi de « beaucoup » en s'aidant du tableau n° 5 p. 169.

■ La fabrication → Retenez

- Enfin, faire lire l'encadré de vocabulaire correspondant pour mémoriser le lexique vu dans la séquence.

→ Pour finir, faire réécouter la réunion avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le cahier d'activités
L'expression de l'intensité : L'adverbe <i>beaucoup</i>	n° 8 p. 110

→ Pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 154-155 du cahier.

Tâches cibles

État d'avancement

Tâche 1

- **Étape 1 :** Constituer des sous-groupes de 3 ou 4 apprenants et faire prendre connaissance de la tâche. Un apprenant est le chef de projet. Les apprenants choisissent ensemble un produit et liste les tâches à effectuer pour le montage du projet. Ils se mettent d'accord sur l'attribution des tâches (le nom des responsables) et leur durée qu'ils reportent sur un diagramme de Gantt. Inciter les apprenants à choisir un produit original / innovant, voire fantaisiste.
- **Étape 2 :** Ensuite, les apprenants discuteront ensemble de l'avancement du projet et rectifieront le diagramme de Gantt si nécessaire.

- Il est possible de demander à chaque chef de projet de présenter son diagramme de Gantt en expliquant les rectifications. Faire réagir les apprenants en leur demandant ce qu'ils pensent du diagramme présenté, si les tâches sont bien listées et si les délais sont réalistes en fonction du produit choisi. Il est possible de faire voter les apprenants pour le meilleur diagramme de Gantt.
- NB : Les apprenants peuvent créer leur diagramme de Gantt à l'aide d'un logiciel gratuit <http://www.ganttproject.biz> s'ils peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de leur institution.

Ça en est où ?

Tâche 2

- Constituer des binômes et faire prendre connaissance de la tâche. Chaque binôme choisira une tâche précise. Puis chaque apprenant réfléchira à ce qu'il va dire pour échanger. Faire réaliser la tâche puis intervertir les fonctions (l'employé(e) et le/la chef(e)).
- Ensuite, demander à deux volontaires de réaliser la tâche devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible. Faire réagir les apprenants en leur demandant quelles sont les propositions et si le/la chef(e) a eu raison de s'opposer aux propositions.

p. 166-167

D Témoignages utiles

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Pointer des problèmes et proposer des solutions correctives pour la mise au point d'un plan de communication avec des actions publicitaires relatif à la mise sur le marché d'un nouveau produit ➤ Faire part dans un mail à un(e) ami(e) de sa déception et de ses regrets à la suite d'un échec lié à une formation et formuler des hypothèses sur les raisons de cet échec	➤ S'informer des erreurs à éviter pour diriger un projet à partir de posts d'internautes qui témoignent de leur expérience et les noter dans un mémo	➤ Indiquer des problèmes ➤ Exprimer la déception ou le regret ➤ Apporter des précisions et des explications ➤ Formuler des hypothèses	Grammaire ➤ Le conditionnel passé ➤ L'expression de l'hypothèse irréaliste avec le conditionnel présent / passé (synthèse)

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Faire lire les consignes de la tâche, le sujet de la discussion et le post d'Andreï. S'assurer de leur bonne compréhension.
- Laisser du temps aux apprenants pour qu'ils réalisent la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer et éventuellement de compléter leurs réponses en binômes puis procéder à la mise en commun en grand groupe.
 - Demander à un apprenant d'écrire le mémo au tableau sous la dictée / avec la validation des autres apprenants.
- Il est aussi possible de projeter la page Internet et de demander à un apprenant de surligner / souligner les erreurs à éviter sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Demander (ou apporter si nécessaire) des explications au fur et à mesure des réponses pour élucider les termes qui posent problème.

RÉPONSES ATTENDUES :

- Mémo : erreurs à éviter
- mal évaluer la durée de chacune des étapes du projet
 - établir un planning trop rigide pour pouvoir le modifier et l'adapter au terrain
 - être trop optimiste sur les délais

.../...

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 166

.../...

- mal évaluer la charge de travail avec le risque de mal planifier les tâches
- sous-estimer le coût du projet
- sous-estimer l'aspect humain dans la gestion de projet
- mal définir et mal délimiter un projet
- ne pas anticiper les dérives ni prévoir les risques

RETENEZ

p. 167

OUTILS
LINGUISTIQUES

n°s 6 et 7

p. 169

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour indiquer des problèmes / Pour exprimer la déception ou le regret / Pour formuler des hypothèses

→ Retenez

- Constituer trois groupes et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Relevez dans les posts comment les internautes indiquent des problèmes.	Relevez dans les posts comment les internautes expriment leur déception / leur regret / un reproche.	Relevez dans les posts comment les internautes formulent des hypothèses.

- Récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants pour faire mémoriser les expressions.

■ Le conditionnel passé → Outil linguistique n° 6 p. 169

- À partir des énoncés relevés pour exprimer la déception et le regret, aborder le conditionnel passé. Faire remarquer l'emploi et la construction du conditionnel passé pour exprimer un regret ou un reproche. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 6 p. 169.

■ L'expression de l'hypothèse irréaliste → Outil linguistique n° 7 p. 169

- À partir des énoncés relevés pour formuler des hypothèses, aborder l'expression de l'hypothèse irréaliste. Faire remarquer l'emploi du conditionnel présent ou passé pour exprimer un regret ou un reproche. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 7 p. 169.

■ Pour apporter des précisions ou des explications → Retenez

- Faire lire l'encadré correspondant et faire remarquer l'emploi des articulateurs pour apporter des précisions ou des explications.

→ Pour finir, faire relire les posts et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

ENTRAÎNEZ-
VOUS

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le conditionnel passé	Entraînez-vous n° 4 p. 170	n°s 12 et 13 p. 112-114
L'expression de l'hypothèse irréaliste	Entraînez-vous n° 5 p. 170	n°s 14 et 15 p. 114-115

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 148-149 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 154-155 du cahier.

REPÈRES
(INTER)-
CULTURELS

p. 173

Développement des compétences (inter)culturelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder « **Le management à la française** ».PASSEZ À
L'ACTION

p. 167

Tâches cibles

Lancement raté

Tâche 1

- Faire prendre connaissance de la tâche puis faire un remue-méninges en grand groupe pour lister toutes les actions publicitaires pour la mise sur le marché d'un nouveau produit.

Actions publicitaires : Affiches dans les lieux publics, annonces dans la presse, messages radio, spots télévisés, films publicitaires diffusés dans les cinémas, publicité dans les lieux de vente (PLV : dégustation, distribution d'échantillons,

bon de réduction, remise de cadeau avec l'achat du produit, organisation de jeux concours...), publipostage (mailing : envoi de lettres circulaires, dépliants, prospectus, brochures), offre à durée limitée (vente promotionnelle), bandeau publicitaire, vignette ou pavé sur Internet, textos, parrainage de manifestations sportives ou culturelles...

• **Étape 1 :** Constituer des sous-groupes de 3 ou 4 apprenants. Leur demander de choisir ensemble un produit à lancer sur le marché et de décider des actions publicitaires pour le faire connaître.

• **Étape 2 :** Ensuite, les apprenants discutent ensemble des actions menées et des problèmes rencontrés pour expliquer le lancement raté de la mise sur le marché du produit : actions publicitaires mal ciblées, produit concurrent moins cher, mauvais choix du circuit de distribution, slogan mal choisi, packaging peu attractif, mauvaise visibilité du produit sur les lieux de vente, mauvais emplacement dans les rayons – merchandising/marchandisage –, marché mal ciblé, qualités décevantes, nom du produit mal choisi, site Internet mal conçu ou trop long à télécharger, bandeau publicitaire peu voyant, budget publicitaire mal adapté au produit, circuit de distribution mal choisi...

Puis ils imaginent des solutions correctives en rapport avec les problèmes rencontrés (mieux cibler la publicité, les actions publicitaires, le slogan, revoir l'offre promotionnelle de lancement, le positionnement du produit – prix, gamme –, le slogan, etc.).

• Il est possible de demander à un groupe de présenter les actions menées, les problèmes rencontrés et les actions correctives devant le grand groupe. Inciter les apprenants à réagir en leur demandant ce qu'ils pensent du choix des actions publicitaires et des actions correctives. Encouragez-les à pointer d'autres problèmes et à faire d'autres propositions correctives.

Quel dommage !

Tâche 2

• Faire prendre connaissance de la tâche. Il est possible de demander aux apprenants s'ils ont connu des échecs à la suite d'une formation suivie (obtention d'un poste, d'un diplôme, intégration dans une école ou une université). Cette phase de préparation de la tâche peut être gênante pour certains apprenants et dépendra de leur profil et des inhibitions culturelles.

• Faire faire la tâche individuellement. Chaque apprenant peut aussi envoyer son courriel / sa lettre à un autre apprenant. Si ce mode opératoire est retenu, demander aux apprenants quel est l'échec et quelles en sont les raisons. Les inciter à formuler d'autres hypothèses et à donner des conseils.

RÉPONSE ATTENDUE :

Réponse libre : Veiller au respect des consignes et au rituel de l'écrit amical.

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **À Mautauban, l'usine Poult expérimente un nouveau management** » et à utiliser les fiches p. 253-256 de ce guide pour leur exploitation.



ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Critères importants

1. ait gagné – 2. ait eu – 3. ait déjà occupé – 4. ait étudié – 5. se soit déjà investie – 6. ait bien compris

2. On peut toujours rêver !

1. qui fasse son travail – 2. qui dise toujours bonjour – 3. avec qui je m'entende bien – 4. sur qui je puisse compter – 5. qui sache faire des tableau Excel – 6. dont le caractère soit supportable

Propositions : Je voudrais un bureau qui soit spacieux, lumineux, qui ait de larges fenêtres, qui puisse permettre la concentration, où je prenne plaisir à travailler et à recevoir les clients, dont la décoration me plaise, que je puisse personnaliser...

Je voudrais un patron qui ait une grande capacité d'écoute, qui fasse preuve d'ouverture d'esprit, qui sache déléguer, avec qui je puisse discuter, qui s'intéresse aux gens, qui me laisse libre de m'organiser, qui soit compréhensif, qui me fasse participer aux décisions, qui sache motiver son équipe, qui se préoccupe du bien-être des salariés, qui me soutienne en cas de problème, qui reconnaisse mon travail, dont le comportement soit exemplaire, à qui je puisse me confier...

3. Envie d'ailleurs

de plus en plus – de moins en moins – de plus en plus – de plus en plus – de moins en moins

4. Retour sur le passé

Propositions : Elle aurait pu beaucoup voyager, elle aurait acheté ses chaussures en Espagne et son parmesan en Italie, elle aurait découvert d'autres cultures, elle aurait appris l'art du thé au Japon, elle aurait fait beaucoup de rencontres, elle aurait photographié des endroits incroyables, elle aurait écrit des articles sur ses découvertes, elle aurait vu le jour et la nuit en six heures de vol, elle aurait connu l'aventure, elle aurait eu une belle vie, elle aurait logé dans de beaux hôtels...

5. Avec des si

1. Si le projet avait été bien délimité, on n'aurait pas rencontré de problèmes. – 2. Si on avait eu plus de temps, on aurait pu améliorer notre produit. – 3. Si nos clients avaient demandé quelque chose de plus simple, on n'aurait pas eu autant de difficultés à concevoir le produit. – 4. Si nous nous étions fixés des objectifs clairs, on ne se serait pas découragé(s) rapidement. – 5. Si notre chef de projet n'avait pas su nous diriger, on n'aurait pas fini à temps.

p. 171

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 3 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Une offre d'emploi

- Faire prendre connaissance des consignes et de l'offre d'emploi. Élucider les termes qui posent problème puis faire répondre à la question individuellement.

2. Un site intéressant

- Faire prendre connaissance des consignes et du sommaire du site. Élucider les termes qui posent problème puis faire réaliser la tâche individuellement.

3. Équipe projet

- Faire lire les consignes et laisser le temps aux apprenants de prendre connaissance des items.
- Faire une première écoute intégrale des monologues puis procéder à une réécoute séquentielle pour que les apprenants aient le temps de répondre et / ou de vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

– *Première possibilité : correction en groupe.*

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.

- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier avec des énoncés puis les faire valider par le groupe. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– *Deuxième possibilité :*

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 3 du livret jeté du livre de l'élève. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du Testez-vous corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir **le portfolio de l'unité 10.**

Repères professionnels

Le rapport et le compte rendu

→ L'objectif est de prendre connaissance des règles pour bien rédiger un rapport et réussir une communication.

- Constituer des binômes. Faire lire la consigne de la première tâche et faire réaliser la tâche.
- Poser des questions de compréhension sur le rapport de la p. 172 : « Quel est le sujet du rapport qui a motivé sa rédaction ? Quelles sont les trois grandes parties du rapport ? Comment sa lecture est-elle facilitée ? » → *Le sujet concerne le développement d'une application intranet pour la gestion de l'affectation des étudiants par classe de*

niveau de langue ; il y a trois grandes parties ; on présente le projet et les objectifs (présentation du projet et objectifs, élaboration du cahier des charges), il y a une deuxième partie dans laquelle on décrit le projet (élaboration du projet et état final du projet) et une troisième partie où l'auteur fait des propositions / des suggestions ; sa lecture est facilitée par les titres qui permettent une mise en exergue des différents points abordés et donc une lecture rapide. S'assurer de la bonne compréhension du document. Éclaircir les termes difficiles.

- Puis faire lire la consigne de la deuxième tâche et la faire réaliser.

POINT INFO

L'implémentation, terme courant chez les informaticiens, est la phase finale d'élaboration d'un système qui permet la mise en fonction d'un outil informatique, d'un logiciel.

Le compte rendu a pour fonction de décrire, d'analyser une situation, un système de fonctionnement ou un ensemble de documents d'une façon objective sans évaluation ni jugement de valeur ou proposition. Il est surtout référentiel ; on donne des informations objectives mais on ne donne jamais d'avis personnels.

Plus long que les autres documents internes, **le rapport** est, au contraire, un écrit technique dans lequel après avoir exposé, analysé ou étudié des faits, une situation ou des documents, on formule des suggestions, des propositions. Son auteur doit émettre ensuite un point de vue critique sur les faits et proposer des améliorations, des solutions adaptées. Le rapport a pour objectif d'orienter l'action du supérieur hiérarchique.

RÉPONSES ATTENDUES :

1. Ni l'un ni l'autre – 2. Compte rendu / Rapport – 3. Rapport – 4. Compte rendu – 5. Compte rendu – 6. Compte rendu – 7. Rapport

Prolongement pédagogique : Il est possible de demander aux apprenants si, dans leur entreprise / pays, on rédige beaucoup de rapports, quel en est objet, si la rédaction des rapports suit les mêmes règles que les rapports français...

p. 173

Repères (inter)culturels

Le management à la française

→ L'objectif est d'induire une réflexion (inter)culturelle sur les différents modes de management afin d'identifier les différences avec le management à la française. Ceci pour mieux s'intégrer dans une entreprise française et adapter son comportement dans un nouvel environnement professionnel afin de faciliter ainsi les relations et éviter les malentendus.

- Faire lire la consigne et réaliser la tâche individuellement. Puis les apprenants échangeront en grand groupe sur les différents modes de management en fonction de leur culture.
- Faire lire les commentaires puis faire interagir les apprenants en grand groupe sur les différences qu'ils constatent entre le management à la française et ceux de leurs pays respectifs.
- Laisser aux apprenants un temps de réflexion pour qu'ils puissent noter les qualités qu'ils attendent du / de la chef(e) idéal(e). Ils échangeront sur ce portrait. Il est possible de lister les points convergents et divergents. Encourager les apprenants à défendre / expliquer leurs idées.
- **Variante :** Si la classe est multiculturelle et, selon le nombre d'apprenants, on pourra constituer des sous-groupes par pays d'origine et faire échanger sur les questions 1 et 2. Un rapporteur par groupe viendra présenter au grand groupe le profil-type d'un manager de leur pays. Il est aussi possible de demander de faire le portrait du / de la chef(e) idéal(e) en sous-groupe. Un rapporteur viendra le présenter au grand groupe.

POINT INFO

Selon une enquête faite auprès de salariés français, **le manager idéal** doit avant tout avoir une vision stratégique de l'entreprise et une capacité d'anticipation. C'est un créatif tourné vers le développement qui sait motiver et entraîner son équipe avec une grande ouverture d'esprit. Il sait déléguer et ne cherche pas à tout prendre en charge et à tout contrôler. Il est à l'écoute de son équipe, reste accessible en étant attentif à la communication interne et accepte de se remettre en cause. C'est une personne flexible et réactive mais qui sait aussi se montrer ferme dans ses décisions en expliquant les raisons. Il instaure un environnement harmonieux au sein de l'équipe et obtient le respect grâce à son charisme et à sa maîtrise du métier.

Informez / Informez-vous

p. 176-177

A Salariés en colère !

Tâches cibles de la séquence	Tâches supports de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
- Se plaindre d'un(e) collègue peu coopératif(ive) dans un mail à un(e) ami(e) / collègue - Échanger à propos d'un conflit social	- Prendre des notes lors d'une interview journalistique de salariés en grève pour préparer une intervention à la radio - Faire une courte intervention à la radio	- Décrire un conflit social - Exprimer la colère / l'exaspération - Indiquer les raisons d'une contestation - Menacer - Exprimer la détermination	Grammaire Les prépositions (synthèse)

Entrée dans la séquence

Demander aux apprenants comment les salariés expriment leur mécontentement dans leur pays, par quels moyens.

Tâches supports

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.

Tâche 1

- Faire lire la consigne et s'assurer de la bonne compréhension des entrées du bloc notes.
- Faire réaliser la tâche. Procéder à une première écoute intégrale de l'interview. Procéder à une réécoute séquentielle pour que les apprenants puissent compléter / vérifier leurs notes. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant la mise en commun, poser les questions suivantes aux apprenants :

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel slogan entend-on au début de l'interview ? Qui le dit ?	« KMR, en colère ». Des salariés en colère.
À quoi correspond ce slogan ? / Comment expliquez-vous ce slogan ?	C'est le nom de l'entreprise ; les salariés de KMR sont en colère.
Pourquoi les salariés sont-ils en colère ?	Ils sont contre la restructuration, il y a des licenciements.
Combien de salariés prennent la parole dans l'interview ? Que font-ils ?	Il y a quatre salariés qui prennent la parole. Ils font la grève / ils sont en grève.
Où se passe l'interview ?	Dans la rue, on entend des bruits de fond.
Quel est le ton employé ?	Ils sont énervés, en colère, mécontents.
Quelle explication donne un gréviste pour les problèmes rencontrés par l'entreprise ?	Avec la mondialisation, KMR a perdu une bonne partie de son chiffre d'affaires.

- Demander aux apprenants de comparer et éventuellement de compléter leurs réponses en binôme puis procéder à la mise en commun en grand groupe.
- Projeter ou retranscrire les entrées du bloc notes au tableau. Demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir remplir le bloc notes sous la dictée / avec la validation des autres apprenants.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 176

Mes
audios 39

- S’assurer de la bonne compréhension des énoncés et du lexique. Éluclider « C’est toujours les salariés qui trinquent » (« trinquer » au sens figuré, ici : qui subissent un préjudice).

RÉPONSES ATTENDUES :

Type de conflit : Conflit social – Protagonistes : Les salariés de la société KMR et leur direction. – Raisons du conflit + Revendications : Les salariés sont opposés à la stratégie économique de la direction et à la restructuration. Ils réclament la démission du directeur. – Actions : Organisation de débrayages et d’une manifestation.

Tâche 2

- Chaque apprenant préparera son intervention et l’enregistrera. La tâche peut être faite à la maison si l’apprenant à la possibilité de s’enregistrer. Encourager les apprenants à la mettre en scène avec un jungle, par exemple. Attention, il s’agit d’un flash info d’une minute !
- Faire écouter les enregistrements en grand groupe puis demander aux apprenants ce qu’ils pensent de l’intervention, de la formulation, de la clarté de l’information, du débit de parole, de l’articulation, du ton et de l’intonation. Il est possible de faire voter pour la meilleure intervention.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour décrire un conflit social / Pour indiquer les raisons d’une contestation → Retenez

- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de l’interview ou faire travailler sur la transcription (p. 20-21 du livret jeté du livre de l’élève). Constituer deux groupes et donner les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez tous les énoncés pour décrire un conflit social.	Relevez tous les énoncés pour indiquer les raisons d’une contestation.

- Récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants.

■ Pour exprimer la colère/l’exaspération / Pour menacer / Pour exprimer la détermination → Retenez

- Selon le temps disponible, procéder à une nouvelle écoute de l’interview ou faire travailler sur la transcription (p. 20-21 du livret jeté du livre de l’élève). Constituer deux groupes et demander comment les salariés expriment leur mécontentement en donnant les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2
Relevez tous les énoncés pour exprimer la colère/l’exaspération.	Relevez tous les énoncés pour menacer et exprimer la détermination.

- Récapituler les énoncés relevés en faisant lire les encadrés correspondants. Pour exprimer la détermination, il est possible d’ajouter « Nous sommes prêts à tout » entendu en toute fin de l’interview.

■ Les prépositions → Outil linguistique n° 1 p. 184

- Demander aux apprenants de souligner toutes les prépositions dans les énoncés des encadrés. Récapituler et conceptualiser en s’aidant du tableau n° 1 p. 184.

→ Pour finir, faire réécouter l’interview pour travailler la phonie-graphie et la prononciation et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d’activités
Les prépositions	Entraînez-vous n° 1 p. 186	n° 1 p. 119

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 164 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 156-157 du cahier.

Développement des compétences professionnelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder « La représentation des salariés dans les entreprises françaises ».

RETENEZ
p. 177

OUTIL
LINGUISTIQUE
n° 1 p. 184

ENTRAÎNEZ-VOUS

REPÈRES
PROFES-
SIONNELS

p. 188

Tâches cibles

Trop c'est trop !

Tâche 1

- Faire prendre connaissance du contexte de la tâche puis faire un remue-méninges avec l'ensemble du groupe pour lister toutes les raisons / tous les faits qui font qu'un(e) collègue se montre peu coopératif/ive et retarde le travail.
→ *Manque d'implication / d'investissement dans un projet, indifférence pour les problèmes à gérer, aucun respect des délais, dossiers mal préparés, qualité du travail insatisfaisante, n'accepte pas de reprendre des dossiers en cours, refuse des missions, des déplacements, des remplacements, aucune flexibilité pour les tâches et les horaires de travail, aucune communication d'information, arrive toujours en retard au travail / aux réunions / aux rendez-vous...*
- Faire faire la tâche individuellement en classe ou à la maison selon le temps disponible. Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, leur demander d'envoyer leur courriel à un autre apprenant. Poser des questions sur les faits et les menaces exprimées. Faire interagir les apprenants en leur demandant si les faits justifient l'exaspération du (de la) collègue et les menaces exprimées. Il est aussi possible de demander aux apprenants de faire ce travail en autonomie chez eux et d'envoyer leur courriel à l'enseignant afin de faire une mise en page de toutes les productions.
- Une fois que tous les courriels sont rassemblés et distribués, demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe.

RÉPONSE ATTENDUE :

Réponse libre : Veiller au respect des consignes et au rituel de l'écrit amical.

Réunion d'entente

Tâche 2

- Faire prendre connaissance du contexte de la tâche puis faire un remue-méninges avec l'ensemble du groupe pour lister les raisons possibles de mécontentement sur les conditions de travail et les actions possibles.
 - Raisons de mécontentement sur les conditions de travail : horaires de travail, rythme / surcharge de travail, salaires, non rémunération des heures supplémentaires, objectifs irréalistes, conditions matérielles, locaux, style de management, salaires, avantages sociaux, formation, communication, congés, organisation du travail, précarisation de l'emploi...
 - Actions possibles : manifestation, grève, débrayages, occupation d'usine ou de bureaux, demande de démission du dirigeant, blocage de l'entrée de l'entreprise (piquets de grève), distribution de tracts, panneaux, affiches, etc.
- Constituer des groupes de trois ou quatre apprenants de profils différents si possible. Demander aux apprenants de faire le point sur les raisons de leur mécontentement, les revendications et les actions envisagées.
- Les revendications dépendront des raisons de mécontentement retenues.
 - Revendications possibles : négociations, modification des accords d'entreprise, aménagement du temps de travail, réorganisation du service, formation, changement de chef, création de postes supplémentaires, revalorisation de la grille de salaires, versement de primes, augmentation des salaires, etc.
- Un rapporteur par groupe prend des notes et présente les raisons du mécontentement, les revendications et les actions envisagées en expliquant la manière de procéder à la classe. Inviter les apprenants à réagir aux interventions des uns et des autres : « Ont-ils été sensibles à leurs arguments ? Ont-ils été convaincants ? En tant que patrons, seraient-ils susceptibles de céder aux revendications des salariés ou de maintenir leurs positions ? »

B À la une

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Communiquer une information intéressante à un(e) collègue ➤ Informer d'une nomination dans un journal d'entreprise	➤ Résumer des informations de la presse économique pour la page presse intranet de son entreprise	➤ Donner des éléments d'un parcours professionnel ➤ Décrire un profil professionnel (exceptionnel) ➤ Exprimer une intention ou une non intention ➤ Rapporter une information non confirmée ➤ Citer les auteurs d'une information ➤ Indiquer des actions concrètes	Grammaire ➤ La nominalisation ➤ Le passé simple (sensibilisation) Lexique ➤ La bourse

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.

POINT INFO

La veille concurrentielle consiste à surveiller toutes les informations publiées, diffusées ou disponibles sur des concurrents ou sur un domaine ou sujet précis.

- Avant de faire lire les articles de presse, montrer / projeter les documents, faire observer l’image des textes (titre et chapeau, photos et dessins) et faire faire des hypothèses sur le contenu des articles en posant les questions suivantes :

Questions de l’enseignant	Réponses attendues des apprenants
Il y a combien d’articles de presse ?	Trois.
D’après vous, quel peut-être le sujet de chacun des articles ? / De quoi parle-t-on dans chacun des articles ?	Article 1 : Le chapeau nous informe que la Société Vivendi veut monter son capital / augmenter son capital / acheter des parts supplémentaires dans le capital de Telecom Italia. Article 2 : Il y a la photo d’un homme, on parle de lui, on fait peut-être son portrait, il est peut-être PDG ou une personne importante, il a fait quelque chose d’important ou c’est peut-être une nouvelle personne qui intègre l’entreprise, qui est nommée, on parle de sa nomination. Article 3 : Il y a une poubelle avec des déchets électroniques. On parle peut-être du recyclage de ces déchets.

- Selon leur profil, il est possible de guider les apprenants pour leur faire rédiger le résumé du premier article.
Suggestions de démarche :
 - Faire lire le premier article et demander aux apprenants ce qu’ils ont compris en le résumant en une phrase. → *Vivendi voudrait acquérir des parts supplémentaires de capital dans Telecom Italia pour rentabiliser des investissements élevés faits dans deux de ses filiales.* Demander si cette information est sûre. → *Non, il s’agit d’une information non confirmée.*
 - Faire identifier la construction du discours : le nombre de paragraphes (→ 4 paragraphes), les articulateurs (→ « pour autant », « en effet », « mais »).
 - Faire identifier le(s) champ(s) lexical(aux) en demandant de souligner les mots qui appartiennent à un même thème. Les deux champs lexicaux de l’article concernant : la bourse (« capital », « participation », « blocs d’actions », « OPA », « placement », « contrôle ») et l’entreprise (« groupe », « opérateur », « filiale », « patron », « direction »).
 - Faire repérer les mots-clés dans chaque paragraphe : 1/ « groupe », « participation », « blocs d’action », « opération », « OPA » ; 2/ « placement financier », « rentabiliser », « filiales » ; 3/ « abonnés » ; 4/ « patron », « contrôle ».
- Élucider les termes qui posent problème. Il est aussi possible de se reporter au DVD-rom « Mes documents – Lexique de la finance » pour les définitions. Faire récapituler le vocabulaire en faisant lire l’encadré « La bourse » du « Retenez » p. 179.
- Enfin demander de reformuler synthétiquement les idées-clés en supprimant les détails ou les exemples. À cette étape, choisir de faire faire le premier résumé en grand groupe ou de faire réaliser directement la tâche en binôme.
- Puis faire résumer les deux autres articles en binôme. Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l’institution, leur demander de rédiger les résumés sur une page Word type bulletin.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Les apprenants liront les pages presse et voteront pour la meilleure. Il est aussi possible de demander aux binômes d’échanger leurs pages presse et de réagir à leur lecture. Élucider tous les termes qui posent problème.

POINT INFO

Voici une proposition de démarche générale de **résumé de texte**.

1. Approche globale du texte

A. Quelle est l’image du texte ?

- Faire observer l’image du texte proposé et, avant toute lecture, faire repérer les indices suivants : nature du texte, chapeau, graphisme, nombre de paragraphes, photo, dessin.
- D’après ces indices, faire faire des hypothèses sur le contenu du texte.

B. L’idée générale du texte

- Faire reformuler en une phrase ce que l’on a compris.

.../...



Mes documents

.../...

2. Identification des outils linguistiques

A. Construction du discours

– Faire relever le nombre de paragraphes, les mots de liaison, les articulateurs.

B. Les champs lexicaux

– Faire trouver les champs lexicaux (mots qui appartiennent à un même thème).

3. Les idées essentielles du texte

A. Mettre en évidence les idées principales et les regrouper.

– Faire sélectionner les mots-clés.

– Faire reformuler plus brièvement : choisir des termes plus synthétiques, supprimer les détails, les exemples.

B. Respecter l'ordre dans lequel elles apparaissent.

C. Respecter leur enchaînement en ajoutant des articulateurs.

PROPOSITIONS DE CORRIGÉ

Article 1 : Le groupe Vivendi envisagerait d'augmenter son capital dans Telecom Italia et aimerait que le rachat de blocs d'actions se fasse à l'amiable. Cette opération vise à rentabiliser les investissements importants effectués dans ses deux filiales Canal+ et Universal Music d'autant plus que Telecom Italia compte 150 millions d'abonnés dans le monde.

Article 2 : Hugues Simard est promu vice-président principal et chef de la direction financière de l'entreprise canadienne de télécommunications Vidéotron, filiale de Québecor. Grand professionnel avec une expérience approfondie en gestion stratégique, il a exercé de très hautes responsabilités (de dirigeant) dans le groupe Québecor qu'il a rejoint en 1998 après avoir dirigé Netgraphe Inc et Commercial Printing Group de Québecor World Inc.

Article 3 : Le groupe Orange a mis en place des systèmes de gestion de déchets adaptés pour réduire l'impact environnemental. Ainsi, deux guides, un pour l'Europe et un pour l'Afrique et le Moyen-Orient indiquent les procédés à suivre concernant la gestion des déchets et les filières de collecte dans les pays visés.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour exprimer une intention ou une non intention / Pour rapporter une information non confirmée

→ Retenez

- Faire relire le premier article et demander aux apprenants de souligner les énoncés qui expriment l'intention ou non-intention du groupe Vivendi sur Telecom Italia et comment le journaliste rapporte les informations non confirmées.
- Récapituler tous les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants et faire remarquer l'utilisation du conditionnel présent ou passé pour rapporter des informations non confirmées.

■ Pour citer les auteurs d'une information / Pour indiquer des actions concrètes → Retenez

- Puis demander aux apprenants de relire le premier et le troisième articles et de relever comment le journaliste cite les auteurs d'une information et indique des actions concrètes.
- Récapituler tous les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants.

■ Pour donner des éléments d'un parcours professionnel / Pour décrire un profil professionnel (exceptionnel) → Retenez

- Faire relire le deuxième article et demander aux apprenants de souligner tous les énoncés qui décrivent le parcours et le profil professionnel de Hugues Simard puis récapituler tous les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants.

■ Le passé simple → Outil linguistique n° 3 p. 185

- À partir de l'encadré « Donner des éléments d'un parcours professionnel », aborder le passé simple. Faire remarquer comment on parle d'un événement passé dans un récit et conceptualiser le passé simple en s'aidant du tableau n° 3 p. 185.

RETENEZ

p. 179

OUTILS
LINGUISTIQUES

n°s 2 et 3

p. 184-185

- **La nominalisation** → Outil linguistique n° 2 p. 184
- Faire relire le troisième article et demander aux apprenants de souligner / relever les mots qui indiquent l’objectif des guides et les étapes de la procédure de gestion des déchets. Les écrire au tableau. → « *La maîtrise* » / « *le classement* » / « *la gestion* » / « *la traçabilité* » / « *la transparence* ». Puis demander selon le cas les verbes ou les adjectifs qui correspondent. → *La maîtrise* : *maîtriser* ; *le classement* : *classer* ; *la gestion* : *gérer* ; *la traçabilité* : *traçables* ; *la transparence* : *transparent*.
 - Puis demander aux apprenants de transformer les phrases suivantes en utilisant un verbe ou un adjectif.
 - Ils permettent à chaque entité du groupe **la maîtrise de** toutes les étapes du processus. → Ils permettent à chaque entité du groupe **de maîtriser** toutes les étapes du processus.
 - **Classement et gestion** des filières de collecte. → **On classe et on gère** des filières de collecte.
 - **Traçabilité et transparence** des filières de collecte. → Les filières de collectes **doivent être traçables et transparentes**.
 - À partir des encadrés « Donner des éléments d’un parcours professionnel » et « Décrire un profil professionnel (exceptionnel) », demander quel nom correspond au verbe « nommer » et quel adjectif correspond à « professionnalisme », « clairvoyance », « honnêteté » et les écrire au tableau. → *Nommer* : *nomination* ; *professionnalisme* : *professionnel* ; *clairvoyance* : *clairvoyant* ; *honnêteté* : *honnête*.
 - Demander aux apprenants de transformer la phrase suivante en utilisant un nom à la place du verbe.
 - Avant qu’on le **nomme** / qu’il **soit nommé**, M. Simard occupait la fonction de chef de la direction financière. → Avant **sa nomination**, M. Simard occupait la fonction de chef de la direction financière.
 - Puis demander aux apprenants de transformer la phrase suivante en utilisant des adjectifs à la place des noms.
 - Il s’est forgé une solide réputation au sein du groupe par **son professionnalisme**, **sa clairvoyance** et **son honnêteté**. → Il s’est forgé une solide réputation au sein du groupe parce qu’il **est professionnel, clairvoyant et honnête**.
 - Faire remarquer que l’emploi des noms allège ou simplifie les phrases.
 - Enfin, enrichir avec d’autres exemples et conceptualiser la nominalisation en s’aidant du tableau n° 2 de la p. 184.

→ Pour finir, faire relire l’ensemble des articles et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d’activités
La nominalisation	Entraînez-vous n° 2 p. 186	n°s 5 et 6 p. 122-123
Le passé simple	Entraînez-vous n° 3 p. 186	n° 7 p. 123

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 164 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 156-157 du cahier.

Tâches cibles

J’ai des infos

Tâche 1

- Constituer des binômes et faire prendre connaissance de la tâche. Chaque apprenant préparera pendant quelques instants ce qu’il va dire. Inciter les apprenants à trouver des informations surprenantes, originales voire un peu folles pour surprendre leur collègue.
- Faire réaliser la tâche : Chaque apprenant sera à tour de rôle le/la collègue. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées et aux codes de la conversation téléphonique.
- **Variante** : Pour préparer la tâche, on peut aussi constituer des petits groupes. Les apprenants de chaque petit groupe se mettent d’accord sur une information non confirmée. Puis ils réalisent la tâche par binôme (deux apprenants qui n’ont pas travaillé ensemble).
- Ensuite, demander à deux volontaires (qui n’ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche dos à dos (au téléphone, on ne se voit pas) devant le groupe. Il est possible de faire réaliser la tâche, selon la géographie de la classe et les possibilités géographiques, avec des téléphones portables et d’enregistrer la/les conversation(s) si les apprenants ont la fonctionnalité qui convient. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible.

ENTRAÎNEZ-VOUS

PASSEZ À L’ACTION
p. 179

- Faire interagir les apprenants en leur demandant quelle est l'information donnée et non confirmée, qu'elle en est la source et ce qu'ils pensent de cette information. Il est possible de faire voter pour l'information qui est la plus intéressante ou surprenante.

Nomination

Tâche 2

- La tâche est un travail à faire individuellement à la maison ou en classe selon le temps disponible. Les apprenants peuvent chercher de vraies informations avant de rédiger. Les inciter à présenter des personnes au parcours atypique ou original.
- Collecter l'ensemble des articles pour faire un montage sous forme de page de journal et la distribuer à la classe. Demander aux apprenants de lire les nominations puis de les commenter. Poser des questions : « Quelle est le nom de la personne ? Son profil ? Ses compétences et les actions concrètes qu'il/elle a réalisées ? »
- Il est possible de faire voter pour le profil qui est le plus atypique ou intéressant, voire surprenant.

p. 180-181

C Je fais le point !

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectif linguistique de la séquence
➤ Participer à une table ronde sur la recherche d'emploi ➤ Rédiger une lettre formelle à un(e) RH de demande de bilan de compétences ou un mail à un(e) ami(e) en justifiant sa décision	➤ Prendre des notes lors d'une table ronde sur le bilan de compétences	➤ Annoncer un plan, un déroulement ➤ Limiter le temps de parole dans une réunion formelle ➤ Donner la parole dans une réunion formelle ➤ Décrire un processus ➤ Définir, expliquer ➤ Décrire le résultat d'une expérience ➤ Résumer ➤ Justifier une décision / un choix ➤ Illustrer ou apporter une information complémentaire	Grammaire ➤ Les connecteurs du discours

Entrée dans la séquence

Selon le profil des apprenants, il est possible de leur demander s'ils ont déjà fait un bilan de compétences ou s'ils connaissent des personnes qui ont fait un bilan de compétences et en quoi consiste ce dispositif et/ou si ce type de dispositif existe dans leur pays.

Tâches supports

- Puis faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.

Tâche 1

- Faire lire la consigne et s'assurer de la bonne compréhension des entrées de la fiche (BC : Bilan de compétence).
- Faire réaliser la tâche. Procéder à une première écoute intégrale de la table ronde. Puis procéder à une réécoute séquentielle pour que les apprenants puissent compléter / vérifier leurs notes. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

POINT INFO

Une table ronde est un débat sur un sujet donné entre des participants qui donnent leur point de vue.

RÉALISEZ
LA TÂCHE

p. 180



Mes
audios 40

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Avant la mise en commun, poser les questions de compréhension suivantes aux apprenants :

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Combien de personnes participent à cette table ronde ? Qui sont-elles ?	4 personnes : l'animateur, Hervé Soler (consultant en développement personnel), Laurence Olivier et Marie-France qui apportent leurs témoignages / témoignent sur le bilan de compétence (+ l'apprenant).
Qu'est-ce qu'un bilan de compétences ? (Il est possible que la définition ait été abordée en début de séquence).	C'est un dispositif relevant de la formation professionnelle continue qui permet de trouver des réponses aux questions qu'on se pose sur son avenir ou/et son évolution professionnels.

- Demander aux apprenants de comparer et éventuellement de compléter leurs réponses en binôme puis procéder à la mise en commun en grand groupe.
- Projeter ou retranscrire la fiche au tableau. Demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir la remplir sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants. S'assurer de la bonne compréhension des énoncés et du lexique.

RÉPONSES ATTENDUES :

- Bénéficiaires : tout salarié disposant d'une expérience d'au moins 5 ans, demandeurs d'emploi ou encore des jeunes en fin d'études.
- Prix : gratuit pour les particuliers.
- Objectifs du BC : aider, d'une part, à analyser les compétences professionnelles et personnelles et, d'autre part, faire le point sur les aptitudes et les motivations dans le but de définir avec la personne un projet professionnel ou choisir une formation.
- Démarche du BC : La démarche se fait en trois étapes :
 - une phase préliminaire avec un double objectif : clarifier les objectifs du bilan et son déroulement et connaître les besoins, les souhaits ainsi que les attentes de la personne qui en bénéficie ;
 - une deuxième phase dite d'investigation sur 6 à 7 séances : analyse du parcours professionnel de la personne avec notamment identification de ses compétences et de ses valeurs, détermination / identification de ses intérêts et de ses motivations (phase de connaissance de soi au cours de laquelle le projet professionnel se construit et où on vérifie sa faisabilité) ;
 - une troisième phase : rédaction du projet et construction du plan d'action. À l'issue du bilan de compétences, remise au bénéficiaire d'un document confidentiel de synthèse qui contient toutes ces informations.
- Durée : un à trois mois avec, en moyenne, un entretien hebdomadaire et un investissement personnel de 6 à 7 heures par semaine. Six mois après le bilan, un entretien qui permettra de réajuster si besoin le plan d'actions mis en œuvre.
- Raisons pour passer un BC : changer de trajectoire professionnelle mais aucune idée de ce que je veux ou peux faire ; créer une entreprise mais est-ce que j'en ai les capacités ? ; avoir une envie d'évolution au sein de l'entreprise mais je ne sais pas comment m'y prendre.

Tâche 2

- Faire interagir les apprenants en leur demandant de donner leur avis sur le bilan de compétences, de dire quels sont les points abordés qui ont retenu leur intérêt, s'ils auraient envie de faire un bilan de compétences et pour quelles raisons.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

■ Pour annoncer un plan, un déroulement → Retenez

- Faire réécouter la première intervention de l'animateur de « Bonjour à tous » à « bilan de compétences ? » et demander de relever comment l'animateur annonce le déroulement de la table ronde.
- Puis récapituler les connecteurs du discours en faisant lire l'encadré correspondant.

■ Pour définir/expliciter / Pour décrire un processus / Pour illustrer ou apporter une information complémentaire → Retenez

- Faire réécouter les interventions de Hervé Soler de « Bonjour à tous » à « qui contiendra toutes ces informations » (ou selon le temps disponible, faire travailler cette partie sur la transcription – p. 21-22 du livret jeté du livre de l'élève) et demander de relever comment Hervé Soler explique / décrit le bilan de compétences et le processus et comment il apporte des informations complémentaires.
- Puis récapituler les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants et faire repérer les connecteurs du discours dans l'encadré « Pour décrire un processus ».

RETENEZ

p. 181

OUTIL
LINGUISTIQUE

n° 4 p. 185

■ **Pour décrire le résultat d'une expérience / Pour justifier une décision/un choix** → Retenez

- Faire réécouter les témoignages de Laurence Olivier et Marie-France Girard de « J'étais à un tournant de ma carrière » à « ça a été mon cas » (ou selon le temps disponible, faire travailler cette partie sur la transcription – p. 21-22 du livret jeté du livre de l'élève) et demander de relever comment Laurence et Marie-France décrivent le résultat de leur expérience et comment elles justifient leur choix.
- Puis récapituler les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants.

■ **Pour donner la parole dans une réunion formelle / Pour limiter le temps de parole dans une réunion formelle / Pour résumer** → Retenez

- Enfin, faire réécouter l'intégralité de la table ronde et demander de relever comment l'animateur donne la parole et limite le temps de parole et comment les participants résument ce qu'ils ont dit.
- Puis récapituler les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants.

■ **Les connecteurs du discours** → Outil linguistique n° 4 p. 185

- Demander aux apprenants d'entourer tous les connecteurs vus dans les encadrés. Puis leur demander ce qu'indique chacun des connecteurs (successivité, addition, résumé ou transition) et les classer au fur et à mesure au tableau dans trois colonnes.
- Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 4 p. 185.

→ Puis faire réécouter la table ronde avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique

→ Il est recommandé d'aborder l'accent d'insistance à cette étape de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le cahier d'activités
Les connecteurs du discours	n° 10 p. 124-125
L'accent d'insistance	n°s 15 et 16 p. 128

→ Pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 156-157 du cahier.

Tâches cibles

Une table ronde

Tâche 1

- Constituer des groupes de 3 ou 4 apprenants et faire prendre connaissance de la tâche. Leur demander de discuter entre eux pour choisir les fonctions de chacun et déterminer le déroulement de la table ronde et le contenu.
- Deux modes opératoires sont possibles :
 - Demander à un groupe d'apprenants de faire la table ronde devant la classe. Les apprenants qui y assistent poseront des questions à la fin de celle-ci. Les encourager à applaudir les intervenants.
 - Ou il est possible d'enregistrer une/des table(s) ronde(s) que les apprenants ont organisé en classe. De la / les passer en grand groupe et de faire interagir les apprenants comme mentionné ci-dessous.
- Il est possible ensuite de leur demander ce qu'ils pensent de la table ronde, des interventions, quel(s) point(s) abordés les a particulièrement intéressés et quel(s) point(s) ils auraient aimé voir traiter.

Mon projet professionnel

Tâche 2

- La tâche est un travail à faire individuellement à la maison ou en classe selon le temps disponible.
- Chaque apprenant « enverra » ensuite son mail à un autre apprenant. Demandez au destinataire de la demande / à l'ami(e) ce qu'il pense des justifications données et s'il / elle accèderait ou non à la demande en justifiant les raisons de son acceptation ou de son refus.

RÉPONSE ATTENDUE :

Réponse libre : Veiller au respect des consignes et au code de rédaction selon qu'il s'agit d'une lettre formelle adressée à un supérieur hiérarchique ou d'un courriel amical.

p. 182-183

D Débat d'idées

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Rédiger un article pour le blog d'un groupe de réflexion sur l'économie collaborative en donnant son opinion ➤ Faire un exposé sur un sujet d'actualité	➤ Faire une synthèse à partir de documents traitant de l'économie collaborative	➤ Souligner une opposition / des critiques ➤ Exprimer la crainte / l'inquiétude	Grammaire ➤ L'expression de la concession (suite) Lexique ➤ L'économie

Entrée dans la séquence

Demander aux apprenants s'ils ont déjà acheté des biens ou des services sur des plateformes Internet, quels types de biens ou de services et sur quelle(s) plateforme(s). Introduire l'expression « économie collaborative » et l'élucider.

POINT INFO

L'**économie collaborative** ou **économie de partage** est un terme qui regroupe les nouvelles formes de partage, d'échange ou de location permises par Internet. Elle consiste par exemple à des transactions / des échanges entre particuliers de biens ou services que l'on possède.
L'**économie circulaire** est une économie où les activités sont organisées de telle sorte que les déchets des uns deviennent les ressources des autres. Rien ne se perd, tout se transforme.

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Avant de faire lire les documents, faire faire des hypothèses sur le contenu des documents à partir de leur image et des titres en posant les questions suivantes :

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Quel type de document vous a servi de documentation ? En vous appuyant sur le titre de la séquence et sur celui des documents, quel peut-être, selon vous, le contenu de chacun des documents ? Seront-ils plutôt positifs ou au contraire plutôt critiques à l'égard de l'économie collaborative, ou les deux ?	Le titre de la séquence indique qu'il s'agit d'un débat d'idées. Document 1 : Le titre de l'article de presse laisse penser à un contenu plutôt favorable : en période de crise, c'est un moyen d'améliorer son pouvoir d'achat. Document 2 : Le titre du second article de presse semble être plus critique puisque l'auteur la lie à l'emploi peu qualifié. Document 3 / Forum : On peut imaginer que les avis des internautes seront partagés.

- Puis faire lire la consigne et réaliser la tâche. Il est possible de guider les apprenants pour la rédaction de la synthèse d'informations.
 - Étape 1 : Demander aux apprenants de sélectionner les idées essentielles / importantes de chaque document se rapportant au sujet en les soulignant. Les écrire au tableau.
 - Étape 2 : Constituer des binômes. Demander aux apprenants de regrouper les idées importantes de la façon suivante. Il est possible de proposer le tableau ci-dessous.

L'économie collaborative : définition / exemples	Aspects favorables	Aspects défavorables
--	--------------------	----------------------

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Mettre les idées importantes en commun au tableau sous la dictée des apprenants. Un ou plusieurs apprenants peut / peuvent aussi venir transcrire au tableau les idées importantes sous la dictée / avec la validation des autres apprenants.
- Cette synthèse servira d'appui à la rédaction de l'article de la tâche 1 du « Passez à l'action » p. 183.
- Élucider tous les termes qui posent problème.
- Puis faire lire le lexique de « L'économie » du « Retenez » pour récapituler les mots-clés de la séquence.

RÉPONSE ATTENDUE :

Synthèse d'informations

– Étape 1 : Relever les idées importantes

Document 1	Document 2	Document 3
– Partager sa voiture, louer son appartement, investir avec d'autres dans le projet d'un entrepreneur... Et si la consommation collaborative était l'avenir ? – Grâce à Internet, il devient possible de ne payer que ce qu'on consomme – Mais la tendance va progressivement se généraliser. – Une façon de rendre service, de se faire un peu d'argent et de rencontrer de nouvelles personnes – Les ressources sont quasi illimitées contre rémunération ou en échange de service, on peut apporter du temps, des compétences, de l'argent... – L'économie collaborative, c'est une opportunité de devenir acteur de sa consommation, de ses projets	– L'économie collaborative recouvre une réalité très hétérogène – Cible d'un nombre croissant d'observateurs : syndicats s'indignant de la précarisation du travail, entreprises installées dénonçant une concurrence déloyale – Transformation des relations à l'emploi et à l'activité – Aboutissement du capitalisme cherchant de nouveaux gisements de valeur – Casse les acquis sociaux – Nouveaux modèles économiques qui bouleversent nos habitudes	– L'économie collaborative peut créer beaucoup d'emplois et raccourcir les circuits – Le système contribue à faire baisser les prix – Certains contestent ce modèle économique de crainte de perdre leurs acquis – Les utilisateurs de l'économie collaborative n'ont pas de charge – Une concurrence déloyale – Une source d'enrichissement pour ceux qui détiennent des actions – Craindre une dérive sur certains sites de transport et d'hébergement qui engendrent des profits et qui n'ont plus rien à voir avec une économie de partage – Ce modèle économique creuse encore plus les inégalités

– Étape 2 : Regrouper les idées importantes et synthétiser (pour la synthèse, voir corrigé de la tâche 1 « Un blog intéressant »)

L'économie collaborative : définition / exemples	Aspects favorables	Aspects défavorables
L'économie collaborative recouvre une réalité très hétérogène (doc 2) : partager sa voiture, louer son appartement ou sa chambre vide, investir avec d'autres dans le projet d'un entrepreneur... (doc 1) – Des gens qui préfèrent l'usage à la propriété (doc 1) – Les ressources sont quasi illimitées contre rémunération ou en échange de service, on peut apporter du temps, des compétences, de l'argent (doc 1) – La tendance va se généraliser (doc 1) – De nouveaux modèles économiques qui bouleversent nos habitudes (doc 2)	– Une façon de rendre service, de se faire un peu d'argent et de rencontrer de nouvelles personnes (doc 1) – L'économie collaborative peut créer beaucoup d'emplois et raccourcir les circuits (doc 3) – Le système contribue à faire baisser les prix (doc 3) – Une opportunité de devenir acteur de sa consommation, de ses projets, de sa vie (doc 1)	– Cible d'un nombre croissant d'utilisateurs : syndicats s'indignant de la précarisation du travail, entreprises installées dénonçant une concurrence déloyale (doc 2) – Aboutissement du capitalisme cherchant de nouveaux gisements de valeur (doc 2) – Casse les acquis sociaux (doc 2) – Crainte de perdre leurs acquis (doc 3) – Les utilisateurs de l'économie collaborative n'ont pas de charge : concurrence déloyale (doc 3) – Source d'enrichissement pour ceux qui détiennent des actions (doc 3) – Crainte d'une dérive sur certains sites de transport et d'hébergement qui engendrent des profits et qui n'ont plus rien à voir avec une économie de partage (doc 3) – Ce modèle économique creuse encore plus les inégalités (doc 3)

REPÈRES (INTER)- CULTURELS	p. 189
RETENEZ	p. 183
OUTIL LINGUISTIQUE	n° 5 p. 185

ENTRAÎNEZ- VOUS	
--------------------	--

PASSEZ À L'ACTION	p. 183
----------------------	--------

Développement des compétences (inter)culturelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder « **La consommation collaborative** ».

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour souligner une opposition/des critiques / Pour exprimer la crainte** → Retenez
 - Constituer deux groupes d'apprenants.
 - Faire relire les trois documents. Demander au premier groupe d'apprenants de souligner tous les énoncés qui soulignent une opposition et au deuxième groupe de souligner tous les énoncés qui expriment une crainte.
 - Récapituler les énoncés relevés précédemment en faisant lire les encadrés correspondants pour les mémoriser.
- **L'expression de la concession** → Outil linguistique n° 5 p. 185
 - Faire relire les commentaires des internautes et demander aux apprenants de souligner tous les énoncés qui décrivent un effet contraire ou inattendu. Faire remarquer la construction des phrases et l'utilisation des articulateurs pour exprimer une concession.
 - Puis conceptualiser en s'aidant du tableau n° 5 p. 185.

→ Pour finir, faire relire l'ensemble des documents et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'expression de la concession	Entraînez-vous n° 4 p. 186	n°s 12 et 13 p. 126-127

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 164 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 156-157 du cahier.

Tâches cibles

Un blog intéressant

Tâche 1

- La tâche est un travail à faire individuellement à la maison ou en binôme en classe selon le temps disponible. Demander aux apprenants de rédiger un article structuré en s'appuyant sur la synthèse d'informations du « Réaliser la tâche » de la p. 182 et en utilisant les connecteurs du discours. Attirer leur attention sur le fait qu'ils doivent introduire leur propre opinion. Ils peuvent exprimer des critiques et/ou leur crainte / leur inquiétude.
- Une fois que tous les articles sont rassemblés, les distribuer et demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe. Poser des questions sur les opinions des uns et des autres. Inciter les apprenants à défendre leur point de vue.
- Il est possible de récapituler les connecteurs du discours sous forme de tableau pour aider les apprenants dans la rédaction de leur synthèse d'informations.

Classer les idées de manière ordonnée / successivité (voir tableau n° 4 p. 184)	Ajouter une idée complémentaire / addition (voir tableau n° 4 p. 184)	Ajouter / introduire un exemple	Mettre deux idées en opposition (voir tableau n° 5 p. 119)	Indiquer une conséquence (voir tableau n° 6 p. 85)
(Tout) d'abord / En premier lieu, en second lieu... Ensuite / Puis Enfin Pour terminer / conclure	Et / Ainsi que De plus Ou même En outre / De plus Par ailleurs D'une part... et d'autre part Non seulement... mais également / aussi	Par exemple / Comme par exemple / À titre d'exemple	Alors que / Tandis que Par contre / En revanche Contrairement à / À l'opposé de / À l'inverse de	Si bien que Donc Alors Résultat Par conséquent / En conséquence

PROPOSITION DE CORRIGÉ DE LA PARTIE SYNTHÈSE D'INFORMATIONS

L'économie collaborative englobe diverses formes depuis la consommation collaborative (transport, équipement ménager, troc...), ou la vente de biens durables jusqu'au financement participatif (crowdfunding, prêt d'argent de particulier à particulier...). Elle se développe sur fond de crise de l'emploi en s'appuyant sur une économie de partage et non plus de propriété. Internet et le développement des plateformes collaboratives accélèrent l'émergence de nouveaux modèles économiques qui modifient les habitudes de consommation et les relations au travail.

Pour certains, l'économie collaborative permet de devenir acteur de sa consommation, de ses projets, de sa vie et favorise la création d'emplois, une baisse des prix, une amélioration du pouvoir d'achat, la rencontre de nouvelles personnes. À l'inverse, pour d'autres, elle entraîne / engendre une perte des acquis sociaux, une précarisation du travail, une concurrence déloyale et une nouvelle source d'enrichissement pour les actionnaires et hommes d'affaires.

Pour conclure, l'économie collaborative paraît donc avoir une double face / deux aspects opposés : d'une part un système séduisant avec une économie solidaire mais d'autre part le reflet d'une régression sociale avec l'instrumentalisation par des entreprises qui recherchent le profit comme, par exemple, certains sites de transport et d'hébergement.

Débat d'idées**Tâche 2**

- Préalablement au cours, faire faire une recherche d'informations sur un sujet d'actualité. Inciter les apprenants à choisir un sujet qui fasse débat. Ils viendront ensuite en classe avec les documents qu'ils auront récoltés.
- Constituez des sous-groupes de trois ou quatre apprenants. Chaque sous-groupe se mettra d'accord sur un sujet d'actualité puis préparera un document de type PowerPoint avec une synthèse des grandes idées. Au cas où plusieurs apprenants auraient collecté des informations sur un même sujet, les regrouper dans un même sous-groupe.
- Un rapporteur viendra présenter le sujet choisi en s'aidant du PowerPoint.
- Faire interagir les apprenants sur l'exposé. Demander si le sujet les a intéressés, si les points importants ont été abordés, si l'exposé était clair et bien structuré. Encourager les apprenants à donner leur opinion sur la question soulevée, à la commenter, à faire part de leurs critiques, de leur crainte ou inquiétude et à féliciter l'intervenant.

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **Chronoflex : une entreprise sans chef** » et à utiliser la fiche p. 257-259 de ce guide pour son exploitation.



ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. Merci pour tout !

de – devant – à – de – pendant – dans – avec – pour – avec – sur – pour – de – en

2. Quelles nouvelles ?

1. La mise en place d'une nouvelle réglementation permettra une meilleure circulation des marchandises et une meilleure gestion. – 2. La publication d'un nouveau plan par le gouvernement va favoriser le développement de l'agriculture. – 3. Le rachat par le groupe d'une entreprise de téléphonie va entraîner le licenciement de 120 personnes. – 4. La lenteur des négociations engendre / provoque la frustration des salariés.

3. Belle nomination !

débuta – rejoignit – exerça – dirigea – prit – fut

4. Paroles d'assistantes

1. Quand bien même je lui dise qu'on a du retard, elle ne prend pas les bonnes décisions. / J'ai beau lui dire qu'on a du retard, elle ne prend pas les bonnes décisions. – 2. En dépit de mes efforts / J'ai beau faire beaucoup d'efforts, je n'arrive pas à finir tout le travail qu'il me demande. – 3. Au risque de la contrarier, je n'hésite pas à lui dire les mauvaises nouvelles. / Quand bien même je la contrarierais, je n'hésiterais pas à lui dire les mauvaises nouvelles. – 4. Quoi que je fasse, il n'est jamais content. – 5. Quoi que je rencontre des difficultés, elle ne m'aide pas. / J'ai beau rencontrer des difficultés, elle ne m'aide pas.

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 3 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Conflits au travail

- Faire prendre connaissance des consignes, du titre et du chapeau de l'article. S'assurer de la bonne compréhension de la tâche à effectuer et des termes du chapeau.
- Puis faire faire la tâche de compréhension individuellement.

2. Flash infos

- Faire lire les consignes et laisser le temps de prendre connaissance des items.
- Faire une première écoute intégrale des communiqués radiophoniques puis une réécoute séquentielle par flash info pour que les apprenants aient le temps de répondre / puissent vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

– *Première possibilité : correction en groupe*

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.
- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier avec les énoncés puis les faire valider par le groupe. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– *Deuxième possibilité :*

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 3 du livret jeté du manuel. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du « Testez-vous » corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir le **portfolio de l'unité 11**.

Repères professionnels

La représentation des salariés dans les entreprises françaises

→ L'objectif est de prendre connaissance des lois relatives à la représentation des salariés dans les entreprises françaises et des différents types de conflits collectifs du travail pour les comparer avec les règlements et les pratiques en usage dans le(s) pays d'origine des apprenants et faciliter ainsi une intégration dans une entreprise française.

- Constituer des sous-groupes de trois ou quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogène du point de vue du pays d'origine, de l'âge, du sexe, de la profession) et leur demander d'échanger sur les questions posées. Un rapporteur par sous-groupe peut prendre des notes et présenter les informations collectées à la classe ou, si le groupe est multiculturel, un rapporteur peut collecter les informations par pays d'origine et les présenter à la classe. Inciter les apprenants à interagir en posant des questions.

1. et 2. Puis faire lire la fiche pratique et échanger en grand groupe.

- Puis faire répondre au vrai / faux en binôme.
- Mettre en commun en faisant justifier chaque réponse avec un énoncé de la fiche pratique.

RÉPONSES ATTENDUES :

- a. Faux : « membres élus à partir de 50 salariés » – b. Vrai : « Le comité est présidé par le chef d'entreprise » – c. Faux : « Les délégués syndicaux sont désignés par les sections syndicales » – d. Faux : « Ils donnent un avis sur la politique économique, financière et sociale de l'entreprise » – e. On ne sait pas (voir Point info ci-après) – f. Faux : « Les délégués du personnel (élus à partir de 11 salariés) » – g. Faux : « Protection de la santé / Amélioration des conditions de travail » – h. Vrai : « Ils peuvent saisir l'inspection du travail de toutes plaintes et en cas d'infraction. » – i. Vrai : « Les grévistes occupent les locaux de travail » – j. Vrai : « les salariés décident d'un arrêt de travail »

POINT INFO

La loi française oblige les entreprises d'au moins 11 salariés à avoir des **représentants du personnel**. Leur nombre varie en fonction de l'effectif de l'entreprise. Le délégué du personnel est l'intermédiaire entre les salariés et l'employeur. Il peut accompagner des salariés en difficulté lors d'un entretien avec la direction. Il veille à la stricte application de la loi ainsi qu'au respect du statut des salariés dans l'entreprise alors que le délégué syndical « revendique », il cherche à aller au-delà de la loi en s'attachant à la modifier ou à l'améliorer. Le(s) délégué(s) du personnel et l'employeur se réunissent tous les mois. Ils peuvent saisir l'inspecteur du travail, un fonctionnaire qui contrôle l'application du droit du travail.

L'employeur doit informer, puis consulter le CE sur un certain nombre de projets, parmi lesquels : la modification de la durée ou de l'organisation du travail, l'introduction de nouvelles technologies, la modification du règlement intérieur, le licenciement collectif pour motif économique et le licenciement des représentants élus du personnel. Si cette étape n'est pas respectée, la décision est considérée comme non valide.

Le **CE** gère les activités sociales et culturelles au sein de l'entreprise (restaurant d'entreprise, clubs de sports et de loisirs, voyages sous forme de subvention, médiathèque, etc.). Son fonctionnement est financé par une participation versée par l'employeur qui varie entre 0,2 et 5 % de la masse salariale brute selon convention ou accord collectif. Certains comités d'entreprise sont très riches et ont eux-mêmes des salariés. Le chef d'entreprise préside le CE et prend part au vote.

Dans les entreprises d'au moins 50 salariés, un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (**CHSCT**) doit obligatoirement être mis en place.

Pour plus d'information et d'actualisation, consulter le site du service public <https://www.service-public.fr/particuliers>.

Repères (inter)culturels

p. 189

La consommation collaborative

→ L'objectif est d'induire une réflexion interculturelle sur la consommation collaborative et de comparer les habitudes des uns et des autres pour analyser quelle est l'incidence du paramètre culturel.

1. Faire répondre aux trois premières questions en grand groupe si celles-ci n'ont pas été abordées dans la séquence D. Inciter les apprenants à interagir.

- Puis demander aux apprenants de répondre à l'enquête individuellement.
- Mettre en commun les réponses et les comptabiliser pour faire une étude statistique du comportement des apprenants.

2. Puis faire lire l'article et faire réagir les apprenants. Leur demander où ils se situent par rapport aux résultats.

Rendez compte

Entrée dans l'unité

Faire observer la photo des p. 191-192 et la faire décrire pour introduire l'unité. Faire réagir les apprenants et introduire quelques mots-clés de l'unité en posant des questions : « Que font les personnes ? Où se trouvent-elles ? Que voit-on sur le tableau ? » → *Elles sont dans une réunion très formelle. Une collègue fait une présentation à l'aide de graphiques / commente des chiffres / un plan marketing en anglais car c'est une réunion avec des anglophones. On voit plusieurs types de graphiques, une courbe et un graphique en barres qui indique les segments du marché.*

p. 192-193

A Un entretien exclusif

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Exposer la situation économique d'une entreprise (succès, problèmes, objectifs, perspectives) dans un article destiné à un site francophone ➤ Exposer la situation d'un service à un nouveau responsable hiérarchique	➤ Corriger un article de la presse économique d'après les notes prises lors de l'interview d'un chef d'entreprise par un journaliste	➤ Indiquer un succès d'entreprise / économique ➤ Indiquer des objectifs commerciaux ➤ Décrire une situation préoccupante ➤ Faire part de projets de développement ➤ Pointer des problèmes économiques ➤ Admettre ou contester	Grammaire ➤ La négation par le lexique avec les préfixes négatifs Lexique ➤ La finance

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.

Tâche 1

- Demander aux apprenants de prendre le maximum de notes. Procéder à une première écoute intégrale de l'interview puis à une réécoute séquentielle pour que les apprenants puissent compléter leurs notes. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.
- Poser les questions de compréhension suivantes aux apprenants :

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Qui est interviewé ?	Jérôme Guibert, à la tête du groupe Airtel.
Pourquoi, selon vous, le journaliste a-t-il choisi d'interviewer Jérôme Guibert ? Quel est son atout ?	Parce que, depuis sa nomination, il y a trois ans, il a créé un vrai changement dans le groupe et qu'après une situation financière catastrophique, le groupe a renoué avec la croissance.
Quels sont les grands points abordés dans l'interview ?	La situation économique du groupe Airtel, son retard dans le domaine des réservations en ligne / ses problèmes et ses projets de développement.

Tâche 2

- Faire lire l'article de presse et réaliser la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de comparer leurs réponses en binôme avant la mise en commun en grand groupe.
- Projeter l'article de presse et demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir le corriger et le compléter ou de venir écrire les modifications au tableau sous la dictée / avec la validation des autres apprenants.

RÉALISEZ LA TÂCHE

p. 192



Mes audios 42

- Faire justifier les réponses avec les énoncés du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension de l'interview et du texte et élucider les termes difficiles.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.
- Récapituler le vocabulaire de la finance en faisant lire l'encadré correspondant. Il est aussi possible de se reporter au DVD-rom « Mes documents – Le lexique de la finance ».

RÉPONSE ATTENDUE :

(en italique : informations complémentaires possibles)

Quand Jérôme Guibert est arrivé à la tête de Airtel, il y a trois ans, le groupe hôtelier était dans une situation économique désespérée. En effet, avec l'apparition **des centrales de réservation** et *le changement de comportement des clients*, les pertes s'étaient accumulées et *Airtel a dû fermer plusieurs hôtels*. Depuis le groupe a renoué avec la croissance et l'action a gagné 2,1 % à la Bourse de Paris **alors que le CAC est en baisse de 0,4 %**. Malgré ce succès Airtel doit faire face, comme toute la filière hôtelière, aux puissantes centrales de réservation en ligne, ces dernières constituant une menace à long terme, pour la rentabilité des hôtels. Le groupe s'en donne les moyens avec un plan d'investissement de 150 millions **pour le développement de son offre numérique** *en se positionnant sur des domaines occupés par d'autres (consultation du voyage, sélection, agrégation avec d'autres services, séjour, partage avec les internautes)* ainsi que pour la création d'une application *pour les smartphones et les tablettes* afin de répondre aux besoins d'informations de clients de plus en plus exigeants.

Par ailleurs, pour accélérer les ventes, Airtel va **ouvrir sa plate-forme de réservation à des hôteliers indépendants** choisis dans des pays ciblés et mettre en place de nouveaux services pour fidéliser une clientèle de plus en plus instable.

Airtel a également pour objectif de défendre sa place sur Internet en s'alliant avec des acteurs du numérique pour créer **sa propre plateforme** de réservation. En effet, ses dirigeants considèrent ces derniers comme **des partenaires** incontournables : *70 % des voyageurs vont sur le web avant de partir en voyage et la moitié réserve en ligne après avoir lu des avis d'internautes sur des sites dédiés.*

D'autre part, comme la France ne représente que **35 %** du chiffre d'affaires du groupe, la direction a choisi de diversifier ses activités vers les pays émergents. Aujourd'hui, la moitié des nouvelles ouvertures d'hôtels ont lieu **en Asie-Pacifique**. Ce sont les hôtels dits « **économiques** » qui ont le vent en poupe.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour indiquer un succès d'entreprise/économique / Pour indiquer des objectifs commerciaux / Pour décrire une situation préoccupante / Pour faire part de projets de développement / Pour pointer des problèmes économiques** → Retenez

- Constituer trois sous-groupes d'apprenants. Demander à un sous-groupe de relever tous les énoncés qui indiquent des objectifs commerciaux dans l'article et dans le dialogue. Le deuxième sous-groupe relèvera tous les énoncés qui indiquent un succès d'entreprise / économique et qui font part de projets de développement. Le troisième sous-groupe relèvera tous les énoncés qui décrivent une situation préoccupante et qui pointent des problèmes économiques. Répartir les tâches à l'intérieur des sous-groupes : des apprenants travaillent sur l'article et les autres apprenants travaillent sur la transcription de l'interview (p. 22-23 du livret jeté du livre de l'élève).
- Récapituler tous les énoncés vus dans la séquence en faisant lire les encadrés correspondants pour les mémoriser.

- **La négation par le lexique avec les préfixes négatifs** → Outil linguistique n° 1 p. 200

- Faire lire la transcription de l'interview (p. 22-23 du livret jeté du livre de l'élève) de « Aujourd'hui ces plateformes de réservation sur Internet ont beaucoup de succès » à « ...et cela quelle que soit la gamme d'hôtels concernée » et demander aux apprenants de relever les mots qui ont un sens négatif. → « Méconnaître », « mésestimer », « anormal », « mécontent ».
- Puis faire de même pour l'article en faisant relire le texte de « Par ailleurs... » à « ...vers les pays émergents ». → « Instable », « incontournable ».
- Les écrire au tableau en les classant. Demander aux apprenants s'ils connaissent d'autres mots avec des préfixes négatifs pour enrichir et les classer. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 1 p. 200.

- **Pour admettre ou contester** → Retenez

- Pour finir et selon le temps disponible, procéder à une nouvelle écoute de l'interview ou faire travailler sur la transcription (p. 22-23 du livret jeté du livre de l'élève) et demander aux apprenants comment Jérôme Guibert répond au journaliste en admettant ce qu'il dit ou au contraire en s'opposant à ce qu'il dit.
- Puis récapituler les énoncés en faisant lire l'encadré correspondant.

→ Pour finir, faire relire l'article et réécouter l'interview. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
La négation par le lexique avec les préfixes négatifs	Entraînez-vous n° 1 p. 202	n° 1 p. 129

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 178-179 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 157 du cahier.

Tâches cibles

Rétablissement de situation

Tâche 1

- La tâche est un travail à faire individuellement à la maison. Demander aux apprenants de rédiger un article structuré avec un titre, un chapeau et une mise en page.
- Si les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution, leur demander d'écrire leur article sur une page Internet que l'enseignant aura créée sous forme de page presse.
- Une fois que tous les articles sont rassemblés sur une page presse, la distribuer et demander aux apprenants de les lire et de les commenter en grand groupe. Poser des questions sur l'entreprise, ses succès, ses problèmes, ses objectifs et ses perspectives de développement.
- Faire réagir les apprenants sur les articles en leur demandant celui qui les a le plus intéressé et pourquoi. Il est possible de faire voter pour le meilleur article.

Compte rendu

Tâche 2

- Faire prendre connaissance de la tâche et lister des services possibles dans une petite entreprise.
- Pour préparer la tâche, il est possible de constituer des sous-groupes avec des apprenants intéressés par un même service. Demander à chaque sous-groupe de lister les objectifs, les difficultés rencontrées et les projets de son service.
- Puis constituer des binômes avec des apprenants qui n'ont pas travaillé ensemble et faire réaliser la tâche : chaque apprenant sera à tour de rôle le / la directeur / directrice. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.
- Poser des questions aux apprenants directeurs / directrices, leur demander des renseignements sur le parcours professionnel du / de la responsable du service, sur le service lui-même : les objectifs, les projets, les difficultés. Demander s'ils sont satisfaits des réponses des responsables de service.
- Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant la classe. Faire passer un ou plusieurs autres binômes selon le temps disponible.
- Faire interagir les autres apprenants en les incitant à poser des questions supplémentaires sur le parcours professionnel du (de la) responsable de service et sur le service lui-même.

p. 194-195

B Un audit explicite

Tâche cible de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Rédiger un compte rendu d'audit d'un magasin de vêtements	➤ Finaliser un compte rendu d'audit à partir de consignes données par une collègue dans un mail	➤ Pointer des dysfonctionnements ➤ Décrire des points satisfaisants	Grammaire ➤ L'accord des verbes pronominaux dans les temps composés Lexique ➤ La production

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Montrer ou projeter les documents et les faire rapidement identifier. → *Un mail dont l'objet est un rapport d'audit et le rapport d'audit de l'entreprise Biscuitine.*
- Demander aux apprenants d'expliquer ce qu'est un audit / un rapport d'audit ou élucider la notion.

POINT INFO

Un audit est le diagnostic d'une entreprise ou d'un service. Des consultants / auditeurs examinent avec minutie son fonctionnement et sa gestion. Un audit consiste à déceler les éventuels défaillances et dysfonctionnements auxquels il serait possible d'apporter des actions correctives afin de rendre le service ou l'entreprise auditée(e) plus compétitif(ive) / efficace / performant(e). L'audit peut intervenir dans plusieurs domaines : comptable, financier, organisationnel, social ou encore environnemental. L'auditeur a des entretiens minutieux avec les salariés concernés.

Le rapport d'audit finalise la mission d'audit. Il s'agit d'un rapport de synthèse de toutes les informations collectées et regroupées par thème. Il identifie les points forts et les points faibles et il recense des opportunités d'amélioration / propose des actions correctives.

- Faire ensuite lire le mail et s'assurer de la bonne compréhension des consignes données par Annick Fitucci. Il est possible de poser les questions de compréhension suivantes : « Qui écrit à qui ? Pour quoi faire ? Quelles informations donnent la personne ? Quelles consignes donne-t-elle et pourquoi ? » → *Une collègue, Annick Fitucci, envoie un mail à l'apprenant au sujet d'un rapport d'audit. Elle a assisté à une réunion avec les clients et a promis de livrer le rapport d'audit dans les meilleurs délais mais elle sera absente. Elle donne des consignes pour finaliser le rapport d'audit.*
- Puis attirer l'attention des apprenants sur l'image formelle du document. Faire remarquer, en posant des questions, qu'il s'agit seulement d'une partie du rapport (p. 9-10) qui porte sur l'audit de la production, que les informations sont regroupées et que des colonnes permettent d'indiquer les points forts et les points faibles.
- Faire réaliser la tâche en binôme.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Mettre en commun. Projeter le rapport d'audit et demander à un ou plusieurs apprenant(s) de venir noter les points forts et les points faibles à corriger. Un ou plusieurs apprenant(s) viendra / viendront écrire les actions correctives au tableau sous la dictée / avec la validation des autres apprenants. Accepter plusieurs formulations d'actions correctives.
- S'assurer de la bonne compréhension des énoncés. Élucider au fur et à mesure les termes utilisés et récapituler tout le vocabulaire en faisant lire l'encadré « La production » p. 195.

RÉPONSES ATTENDUES :

Achats

- Biscuitine assure la sélection et le suivi de ses fournisseurs entrant dans la composition du produit fini (matières premières, emballages, étiquettes...) mais les critères de choix ne sont pas formellement définis dans le cahier des charges. → Point faible

Action corrective : Formaliser les procédures d'achats et de réception des différents produits et compléter / affiner le cahier des charges.

- Les matières premières font l'objet de vérifications à leur réception mais on ne sait pas sur quels critères. → Point faible

Action corrective : Définir les critères des vérifications des matières premières à leur réception et les formaliser.

- Le système de stockage et de gestion des stocks des matières premières entrantes ne permet pas d'assurer une bonne traçabilité des produits. → Point faible

Action corrective : Référencer les matières premières entrantes et reporter leurs entrées sur un fichier de gestion des stocks.

Maîtrise de la production

- Les procédés de fabrication sont mis au point par le service recherche et développement. → Point fort
- Le service technique assure la planification et la validation du lancement de la production. → Point fort
- Des prélèvements en cours de fabrication sont programmés et réalisés dans de bonnes conditions par le service qualité. → Point fort

.../...

.../...

Traçabilité des produits

- L'automatisation des lignes de conditionnement permet d'assurer l'identification des produits finis (dates, numéros des lots). → Point fort
 - Aucune mention ne permet l'identification des matières premières. → Point faible
- Action corrective : Référencer les matières premières pour le suivi et le stockage.
- La traçabilité n'est pas optimale pour retrouver systématiquement l'origine des matières premières et l'emplacement des produits finis. → Point faible
- Action corrective : Définir et référencer les emplacements de stockage.
- Les contrôles sont systématiques au tout long de la chaîne de production et assurés par les contremaîtres. → Point fort
 - Les instructions d'utilisation du matériel de contrôle sont trop succinctes. → Point faible
- Action corrective : Compléter / Affiner les modes d'emploi / les instructions d'utilisation du matériel du contrôle.
- L'entretien de ce matériel ne fait pas l'objet d'un descriptif. → Point faible
- Action corrective : Rédiger un descriptif / des consignes d'entretien du matériel de contrôle.

Logistique interne (manutention, stockage, conditionnement, transport)

- Les appareils de manutention de la logistique interne sont bien entretenus. → Point fort
 - Le stockage des produits finis se fait dans des conditions de propreté et d'organisation tout à fait satisfaisantes. → Point fort
 - Le conditionnement dans les camions montre quelques failles (température). → Point faible
- Action corrective : Améliorer le conditionnement thermique.

Contrôle / Surveillance du processus de fabrication

- Le responsable qualité effectue des visites d'atelier régulières de façon aléatoire. → Point fort
 - Il n'y a pas de garantie que le même ingrédient soit utilisé dans la même ligne de production. → Point faible
- Action corrective : Référencer les ingrédients.
- Les produits non conformes sont systématiquement éliminés par un contrôle automatique. → Point fort

Actions correctives et préventives

- Les données relatives au contrôle des produits, aux fiches d'anomalies, aux remarques des clients ne sont pas analysées régulièrement et ne font donc pas l'objet systématique d'actions correctives et préventives : les problèmes se règlent au jour le jour. → Point faible
- Action corrective : Reporter sur un fichier toutes les anomalies et remarques des clients, les répertorier / classer et lister les solutions.
- Il n'existe aucun document écrit permettant de savoir quel est le processus de décision pour mener des actions afin d'éviter de renouveler des erreurs qui se seraient déjà produites. → Point faible
- Action corrective : Définir et formaliser le processus de décision.

RETENEZ
p. 195

OUTIL
LINGUISTIQUE
n° 2 p. 200

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour pointer des dysfonctionnements / Pour décrire des points satisfaisants** → Retenez
 - Récapituler tous les énoncés vus dans le « Réalisez la tâche » en faisant lire les encadrés correspondants.
- **L'accord des verbes pronominaux dans les temps composés** → Outil linguistique n° 2 p. 200
 - Faire relire le mail et demander aux apprenants de relever tous les énoncés avec des verbes pronominaux aux temps composés et les écrire au tableau en les classant en deux colonnes.
 - Faire remarquer les accords ou non accords et faire conceptualiser les règles d'accord des verbes pronominaux dans les temps composés en s'aidant du tableau n° 2 p. 200.

La réunion avec les clients de Biscuitine s'est bien passée . Nous nous sommes engagés à livrer le rapport d'audit dans les meilleurs délais.	Nous nous sommes fixé une semaine pour le finaliser. Les clients se sont imposé une échéance de six mois. Nous nous sommes rendu compte.
--	---

→ Pour finir, faire relire le mail et le rapport d'audit. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Point à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
L'accord des verbes pronominaux dans les temps composés	Entraînez-vous n° 2 p. 202	n° 5 p. 131

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 178-179 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 157 du cahier.

Tâche cible

Un audit bien mené

- Constituer des sous-groupes de 3 ou 4 apprenants. Chaque sous-groupe se mettra d'accord sur un type de boutique de vêtements et listera tous les domaines qu'il faudra auditer et les questions à poser.
- Puis chaque sous-groupe auditeur ira poser des questions à un autre sous-groupe pour réaliser l'audit. Il est possible de répartir les tâches, chaque apprenant d'un sous-groupe auditeur posant des questions à un apprenant du sous-groupe audité. Il faudra attribuer à l'audit une fonction dans la boutique (responsable du magasin / vendeuse/ vendeur / magasinier / hôtesse de caisse) selon la taille de la boutique choisie.
- Une fois l'audit réalisé et les informations rassemblées, chaque sous-groupe rédigera son rapport d'audit et le remettra au sous-groupe audité qui en prendra connaissance et pourra poser des questions.
- Il est possible de collecter tous les rapports d'audit pour en faire un montage et les distribuer à la classe. Les faire lire et faire interagir les apprenants. Leur demander quels sont les points forts et les points faibles des boutiques auditées, ce qu'ils pensent des actions correctives proposées, s'ils ont d'autres propositions d'actions correctives à faire, quel rapport d'audit leur semble le plus complet. Il est possible de faire voter pour le meilleur rapport d'audit.

C C'est bon à savoir

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
➤ Commenter des chiffres d'affaires ➤ Faire la présentation du bilan des activités d'une entreprise	➤ Prendre en notes des informations lors d'une présentation des résultats d'une grande chaîne de magasins faite par le directeur financier et finaliser un avis financier à paraître dans la presse économique en l'illustrant de graphiques	➤ Annoncer des résultats dans un rapport d'activités ➤ Faire part d'événements / de projets commerciaux ➤ Indiquer des quantités non chiffrées ➤ Commenter des chiffres	Grammaire ➤ Les expressions de quantité Lexique ➤ Le rapport d'activités

Tâche support

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Faire identifier rapidement les documents. → *Un bilan comptable et un avis financier des résultats de l'exercice incomplet*. Élucider les entrées de l'avis financier (se reporter au DVD-rom « Mes documents : le lexique de la finance », si besoin).
- Il est possible de faire analyser le bilan avant la réalisation des tâches 1 et 2 mais il est préférable de faire cette activité après les tâches 1 et 2 avec les questions à poser au directeur financier.

POINT INFO

À chaque exercice comptable (12 mois comptables), une entreprise doit établir un compte de résultat et un bilan comptable. **Le compte de résultat** décrit ce que l'entreprise a dépensé (les charges) et ce qu'elle a gagné (les produits) pendant l'exercice c'est-à-dire principalement le chiffre d'affaires (le montant total des ventes). **Le résultat** est la différence entre les produits et les charges. Si le résultat est positif, il s'agit d'un **bénéfice** ou profit et, si le résultat est négatif, il s'agit d'une **perte**.

Le bilan est un tableau comptable qui donne la composition du patrimoine d'une entreprise à une date déterminée. L'**actif** du bilan indique tout ce que l'entreprise possède à un moment donné et le **passif** indique l'origine des ressources. L'**actif immobilisé** comprend les biens durables utilisés pendant au moins un an (immobilisations incorporelles, corporelles, financières).

Le fonds de commerce est une notion juridique. Il est composé d'éléments corporels (matériel, mobilier, stocks de marchandises) et incorporels (clientèle, nom commercial, enseigne, modèles déposés, brevets, droit au bail).

L'**actif circulant** comprend les éléments qui sont susceptibles d'être monétisés à échéance de moins d'un an.

Les stocks comprennent les matières premières, les produits en cours de fabrication et les produits finis (prêts à être vendus) que l'entreprise a en stock.

Les capitaux propres comprennent toutes les ressources non empruntées de l'entreprise. Le capital social correspond aux capitaux ou biens apportés à l'entreprise par le ou les propriétaires (les associés).

Les provisions sont des sommes destinées à couvrir des risques ou des charges dont la réalisation est incertaine.

Tâches 1 et 2

- Procéder à une écoute intégrale de la présentation et demander aux apprenants de prendre un maximum de notes. Puis procéder à une réécoute séquentielle pour qu'ils puissent les compléter. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.
- Demander aux apprenants de réaliser les deux tâches en binôme. Ils préparent deux ou trois questions qu'ils aimeraient poser au directeur financier et complètent l'avis financier en y ajoutant quelques phrases.

Vérification de la bonne réalisation des tâches

- Puis procéder à la mise en commun en grand groupe.
- Projeter ou retranscrire l'avis financier au tableau. Demander à un apprenant de venir le compléter avec la validation des autres apprenants. Faire justifier les réponses avec les énoncés de la présentation. S'assurer de la bonne compréhension des énoncés et du vocabulaire.
- Puis demander au groupe quelles questions ils aimeraient poser au directeur financier et les classer au tableau.
- Il est possible d'élucider ou de faire expliquer les termes du bilan au fur et à mesure des questions (si le bilan n'a pas été analysé au début de la séquence).
- Récapituler le lexique en faisant lire l'encadré « Le rapport d'activités » p. 197.
- Procéder à des réécoutes ciblées pour les éventuels points non repérés par les apprenants.

Tâche 3

- Les apprenants illustrent les documents avec des graphiques en s'aidant d'un logiciel approprié, s'ils en ont la possibilité (se reporter au doc D de l'unité 6 p. 98 du livre de l'élève pour les différents types de graphique et au point info de l'unité 6 p. 89 du guide pédagogique).

RÉPONSES ATTENDUES :**1. Questions possibles**

Comment expliquez-vous le recul du chiffre d'affaires sur le premier trimestre ?

Pourquoi avez-vous choisi l'Inde pour implanter une filiale d'approvisionnement ?

Quel est le taux de marge moyen ? Est-ce que le taux de marge est le même dans tous les pays ? Dans quel pays, le taux de marge est-il le plus favorable / le plus bas ? Dans quel pays d'Asie l'activité a-t-elle été la plus favorable ?

Comment sont répartis les points de vente par pays ? Pouvez-vous préciser le nombre de points de vente par pays ? Dans quel pays les points de vente sont-ils les plus nombreux ?

Pouvez-vous détailler les projets opérationnels que vous pensez développer l'année prochaine ? Dans quel(s) pays du golfe prévoyez-vous de vous implanter ?

Quel est le montant des bénéfices non distribués ? Quel est le montant des stocks en cours et des créances clients ? Quel est le résultat de l'exercice ? À quoi correspondent les provisions pour risque et charges ? Quel est le montant des emprunts auprès des banques et des dettes fournisseurs ? À quoi correspondent les emprunts auprès des banques ?

.../...

.../...

2. Avis financier – Résultats de l'exercice

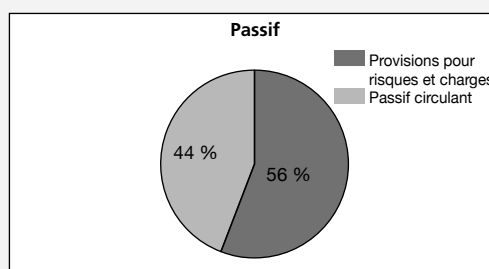
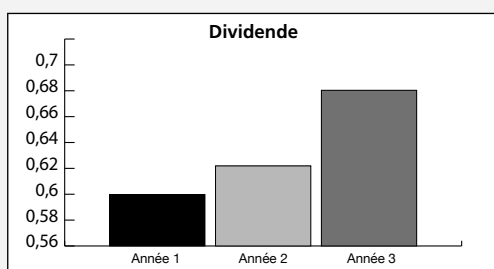
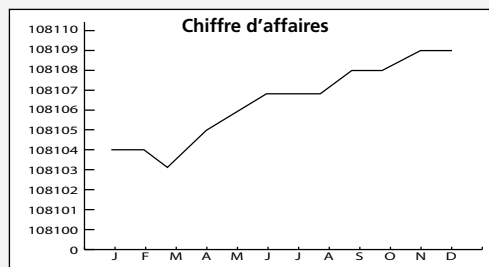
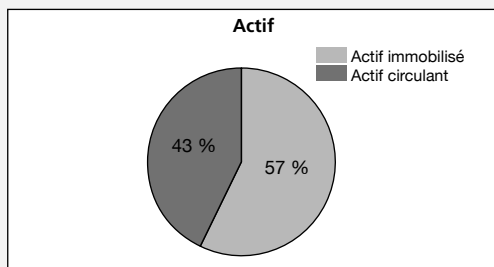
Chiffre d'affaires : 108 109 000 €

Marge commerciale : + 3,4 %

Dividende par action : 0,68 € (+ 6,1 %)

Croissance de l'activité des magasins : 3,9 %

Chiffres prévisionnels : Croissance du chiffre d'affaires : 5 %

3. Propositions de graphiques**POINT INFO**

- **Le taux de marge** varie de quelques % dans la grande distribution sur les produits alimentaires et peut atteindre 50 ou 60 % (voir nettement plus) dans la distribution textile.
- **La franchise** est un accord commercial qui repose sur un contrat de franchisage par lequel une entreprise (le franchiseur) apporte son savoir-faire et concède à une autre entreprise (le franchisé) le droit d'exploiter sa marque, son nom ou un brevet. Il existe différents types de franchise : **la franchise de distribution** (le franchisé vend les produits dans un magasin qui porte l'enseigne du franchiseur comme, par exemple, les enseignes de vêtements), **la franchise de service** (le franchisé offre un service sous l'enseigne voire la marque du franchiseur en se conformant à ses directives comme par exemple dans l'hôtellerie ou la restauration), **la franchise de production** (le franchisé fabrique lui-même, avec les indications du franchiseur, des produits qu'il vend sous la marque de celui-ci comme par exemple, Coca Cola).

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- **Pour annoncer des résultats dans un rapport d'activités / Pour indiquer des quantités non chiffrées / Pour commenter des chiffres** → Retenez

- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de la présentation ou faire travailler sur la transcription (p. 23-24 du livret jeté du livre de l'élève). Constituer trois groupes et demander comment le directeur financier commente les résultats et les chiffres en donnant les consignes suivantes :

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Relevez / Soulignez tous les énoncés pour annoncer des résultats dans un rapport.	Relevez / Soulignez tous les énoncés pour commenter des chiffres.	Relevez / Soulignez tous les énoncés pour donner une idée de quantité / indiquer des quantités non chiffrées.

- Récapituler les énoncés en faisant lire les encadrés correspondants.

- **Les expressions de quantité** → Outil linguistique n° 3 p. 201

- À partir des énoncés de l'encadré « Pour indiquer des quantités non chiffrées », aborder les expressions de quantité. Faire souligner les expressions de quantité. Transcrire les phrases au tableau en les classant et faire observer les accords avec les verbes pour en déduire les règles. Conceptualiser en s'aidant du tableau n° 3 de la p. 201.

- **Faire part d'événements / de projets commerciaux** → Retenez
- Selon le temps disponible, procéder à une réécoute de la présentation ou faire travailler sur la transcription (p. 23-24 du livret jeté du livre de l'élève). Demander aux apprenants comment le directeur financier fait part d'événements / de projets commerciaux.
 - Faire relever / souligner tous les énoncés puis les récapituler en faisant lire l'encadré correspondant.

→ Pour finir, procéder à une réécoute de la présentation avec la transcription pour faire travailler la phonie-graphie et faire relire le bilan. Répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Phonétique
→ Il est recommandé d'aborder les sons [o] – [ɔ] à cette étape de la démarche.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Les expressions de quantité	Entraînez-vous n° 3 p. 202	n ^{os} 8 et 10 p. 134-135
Les sons [o] – [ɔ]		n ^{os} 14, 15 et 16 p. 138

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 178-179 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 157 du cahier.

Développement des compétences professionnelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder « **Les principales formes juridiques des entreprises françaises** ».

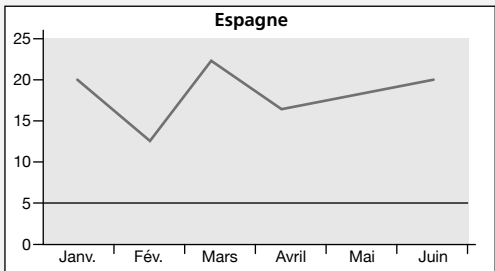
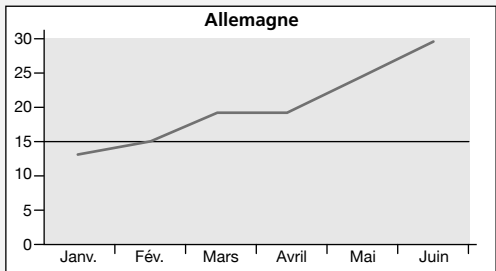
Tâches cibles

Des chiffres utiles

Tâche 1

- La tâche est un travail à faire individuellement à la maison ou en binôme en classe selon le temps disponible. Les apprenants peuvent travailler sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution en utilisant un logiciel approprié pour dessiner les graphiques.
- Leur demander d'étudier attentivement les courbes des graphiques et d'en tirer une analyse de l'activité des filiales étrangères du groupe. Les inviter à imaginer les raisons du recul ou de la progression du chiffre d'affaires et à faire une présentation pour la page « chiffres du mois » du journal de l'entreprise. Ils peuvent également faire des prévisions pour l'avenir.
- Il est possible de collecter l'ensemble des articles pour faire un montage sous forme de page de journal et la distribuer à la classe. Demander aux apprenants de lire les différents commentaires. Les faire interagir en demandant quelles sont les raisons invoquées pour expliquer le recul ou la progression des chiffres d'affaires. Leur demander quel(s) commentaire(s) leur semble(ent) la / les plus pertinent(s) et pourquoi.

PROPOSITION DE CORRIGÉ :



Nos résultats en Allemagne sont excellents / très bons / très satisfaisants. Ils s'expliquent par une activité en progression pour la plupart des magasins grâce à un réagencement et l'ouverture de magasins en .../...

.../...

franchise / au renouvellement rapide des collections / des actions marketing ciblées / à notre nouveau concept de magasin / à l'augmentation de notre marge commerciale... D'après ces chiffres / ce graphique, on observe / constate / remarque une augmentation / progression constante des ventes... Une lecture attentive du graphique / un examen des données indique / montre que le chiffre d'affaires est en progression / augmentation / croissance constante sur l'ensemble du semestre soit 108 % / que le taux de croissance est de 108 % sur un semestre. C'est pourquoi le groupe prévoit de nouvelles ouvertures en Allemagne / table sur le développement de plusieurs projets opérationnels.

En Espagne, les résultats sont moins bons avec un début d'année assez difficile et un net recul en février dû en partie à la météo très douce pour la saison / au contexte économique défavorable / à la crise qui sévit / à la baisse du pouvoir d'achat / à une concurrence très vive dans le secteur... Le chiffre d'affaires a été très mauvais en février avec un recul / une baisse de 37 % par rapport à janvier.

On observe / remarque une nette progression en mars avec un nouveau recul / une nouvelle baisse des ventes en avril. La fin du semestre est meilleure avec une progression en mai et juin / les résultats sont plus encourageants. Cette reprise de l'activité s'explique par un contexte économique plus favorable / un regain de confiance des consommateurs / un approvisionnement des magasins mieux ciblé en fonction des profils des clients / un réagencement de nos magasins plus attractif / un meilleur merchandising / un nouveau concept de magasin. Ce qui permet d'être plus optimistes pour la fin de l'année.

Bilan exemplaire

Tâche 2

- La tâche est un travail à préparer individuellement à la maison. Les apprenants peuvent aussi travailler en binôme sur leur propre ordinateur ou dans le centre multimédia de l'institution en utilisant un logiciel approprié pour dessiner les graphiques.
- Inviter les apprenants à choisir une entreprise dans un secteur qui les intéresse particulièrement et à faire des recherches sur Internet pour alimenter leur production afin de proposer une analyse la plus juste possible de l'activité de cette entreprise.
- Des apprenants volontaires feront leur présentation devant la classe. Encourager les autres apprenants à les applaudir et à les féliciter. Les inciter à interagir en posant des questions sur le bilan d'activités de l'entreprise. Faire réagir les apprenants sur les présentations en demandant laquelle ils ont préférée, laquelle les a le plus intéressés et pourquoi, ce qu'ils pensent de la clarté des présentations...

p. 198-199

D Ça peut t'intéresser !

Tâches cibles de la séquence	Tâche support de la séquence	Objectifs fonctionnels de la séquence	Objectifs linguistiques de la séquence
↘ Échanger à propos d'une formation ↘ Faire une demande de formation dans une lettre formelle	↘ Repérer les objectifs d'une formation, ses avantages et ses inconvénients et faire part de son intérêt ou non à suivre cette formation et de ses éventuelles appréhensions	↘ Indiquer la finalité d'une formation ↘ Décrire une formation ↘ Apporter des précisions ↘ Formuler des réserves ↘ Exprimer des degrés de probabilité	Grammaire ↘ Le subjonctif et l'indicatif dans les degrés de probabilité ↘ L'adjectif verbal et le participe présent

Entrée dans la séquence

Demander aux apprenants s'ils ont déjà assisté à une formation et de quel type, quels étaient leurs / les objectifs. Leur demander de la décrire (contenus et méthodologie), de dire quels étaient les points forts et les points faibles et de donner leur avis.

Cette sensibilisation pourra servir d'appui à la tâche 1 du « Passez à l'action » pour l'alimenter. Ces questions seront reprises en partie dans les « Repères (inter)culturels ».

Tâches supports

Tâche 1

- Faire lire la consigne et identifier le contexte de la tâche.
- Puis faire lire le courriel et poser les questions de compréhension suivantes :

Questions de l'enseignant	Réponses attendues des apprenants
Qui écrit à qui ? Quel est l'objet du mail transféré ?	Un collègue nommé Cédric transfère un mail reçu d'un collègue / ami nommé Pierre au sujet d'une formation en développement personnel qu'il a suivie.
Pourquoi Pierre a-t-il jugé utile d'écrire ce mail à Cédric ?	Pierre a envoyé ce mail à Cédric parce que ce dernier rencontre des problèmes au sein de son équipe. Pierre lui conseille cette formation parce qu'il pense que ça peut l'aider à trouver des réponses aux problématiques qu'il rencontre.
Quelle est la durée de la formation ?	6 jours.
Quel type d'informations donne la personne ?	Il donne des informations sur la formation, ses objectifs, ses avantages et ses inconvénients. Il donne aussi son avis sur la formation. Il joint le descriptif. Il annonce aussi sa venue à Toulouse et propose à Cédric de le rencontrer pour lui parler de la formation.
Quel est le ressenti de Pierre sur cette formation ?	Il est plus que satisfait.

- Puis faire réaliser la tâche.

Vérification de la bonne réalisation de la tâche

- Demander aux apprenants de se mettre en binômes pour comparer leurs réponses puis mettre en commun. S'assurer de la bonne compréhension des énoncés et élucider les termes difficiles.

RÉPONSES ATTENDUES :

- Objectifs de la formation : apprendre à puiser en soi les ressources pour faire face aux situations conflictuelles, à gagner en confiance et en aisance professionnelle pour faire face aux comportements des autres avec justesse et négocier et coopérer plus aisément
- Points forts :
 - outils et méthodes nouvelles
 - formation composée d'un savant mélange de cas concrets et d'étonnants exercices comportementaux corporels et respiratoires
 - acquisition d'une certaine maîtrise des méthodes et outils complexes d'assertivité pour penser et ressentir autrement
 - des séquences très efficaces pour aider à ancrer de nouvelles compétences dans un scénario
 - ambiance très sympathique et propice aux échanges, formateurs très pros
- Points faibles :
 - cela n'a pas toujours été facile
 - parfois des situations un peu éloignées des préoccupations
 - le prix, un peu élevé

Prolongement pédagogique

- Faire faire le plan du courriel en demandant quelles sont les différentes parties et les idées-clés de chaque paragraphe. Cette activité peut se faire en binômes avant la mise en commun en grand groupe.
- Plan du courriel : Introduction (1^{er} paragraphe) → faire référence aux problèmes rencontrés
Développement (2^e paragraphe) → informer de la formation suivie ; (3^e et 4^e paragraphes) → décrire la formation suivie et ses objectifs ; (5^e et 6^e paragraphes) → donner son appréciation et vanter la formation, convaincre de la suivre
Conclusion (7^e paragraphe) → annoncer sa venue et proposer de se voir
Formule de politesse → saluer

Tâche 2

- Encourager les apprenants à s'exprimer librement en grand groupe sur l'intérêt ou non de suivre cette formation et de leurs éventuelles appréhensions ou à échanger en sous-groupes selon le nombre d'apprenants dans la classe.

Développement des compétences fonctionnelles et linguistiques

- Pour indiquer la finalité d'une formation / Pour décrire une formation / Pour apporter des précisions / Pour formuler des réserves → Retenez

■ **L'adjectif verbal** → Outil linguistique n° 5 p. 201

- Récapituler les énoncés vus / relevés dans « Réalisez la tâche » en faisant lire les encadrés correspondants.
- En profiter pour aborder l'adjectif verbal. Attirer l'attention des apprenants sur les énoncés suivants et les adjectifs verbaux : « Une formation absolument **passionnante** et bénéfique pour ma gestion d'équipe » ; « Cette formation était très dense et très **prenante** » ; « Formation composée d'un savant mélange de cas concrets et d'**étonnants** exercices comportementaux » ; « Il y a également eu des séquences inattendues et **surprenantes** ». Puis conceptualiser en s'aidant du tableau n° 5 p. 201.

■ **Pour exprimer des degrés de probabilité** → Retenez■ **Le subjonctif et l'indicatif pour exprimer des degrés de probabilité** → Outil linguistique n° 4 p. 201

- Faire relire le courriel et demander aux apprenants comment Pierre informe Cédric d'une possibilité / probabilité.
- Récapituler les énoncés en faisant lire l'encadré correspondant et faire observer l'emploi du subjonctif ou de l'indicatif pour exprimer des degrés de probabilité puis conceptualiser en s'aidant du tableau n° 4 p. 201.

→ Pour finir, faire relire le courriel et répondre aux éventuelles questions des apprenants.

Activités de systématisation

Points à systématiser	Dans le manuel	Dans le cahier d'activités
Le subjonctif et l'indicatif pour exprimer des degrés de probabilité	Entraînez-vous n° 4 p. 202	n°s 12 et 13 p. 137
L'adjectif verbal et le participe présent	Entraînez-vous n° 5 p. 202	n° 11 p. 136

→ Pour les corrigés des activités « Entraînez-vous » du manuel voir p. 178-179 de ce guide et pour les corrigés des activités du cahier, voir p. 157 du cahier.

Développement des compétences (inter)culturelles

→ À cette étape de la démarche, nous vous invitons à aborder « **La formation en France** ».

Tâches cibles

C'est passionnant !

Tâche 1

- Il est possible de constituer des sous-groupes pour préparer la tâche. Les apprenants se mettront d'accord sur une formation et listeront les objectifs, les contenus et la méthodologie, les points forts et les points faibles et exprimeront des réserves.
- Puis faire réaliser la tâche : constituer des binômes avec des apprenants qui n'ont pas préparé la tâche ensemble. Puis demander aux apprenants de changer de binôme : celui qui a expliqué une formation pose maintenant des questions.
- Selon le temps disponible, il est possible de demander à deux volontaires (qui n'ont pas travaillé ensemble) de réaliser la tâche devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible.
- Faire réagir les apprenants en grand groupe, leur demander de quelle formation le (la) collègue / l'ami(e) leur a parlé, s'ils ont envie de suivre telle ou telle formation et pourquoi, quels sont les objectifs, le contenu, les points forts, les points faibles et les réserves, ce qui les intéresse particulièrement dans cette formation.

Formation continue

Tâche 2

- Faire prendre connaissance de la tâche et du descriptif. S'assurer de la bonne compréhension du document.
- Faire réaliser la tâche individuellement ou en binôme.
- Il est possible de préparer le plan de la lettre avec les idées-clés en classe. Attirer l'attention des apprenants sur le formalisme de la lettre (on s'adresse à un supérieur hiérarchique dans le cadre professionnel), son objet et le choix du titre de civilité.
- Plan : Introduction → Rappeler sa fonction dans l'entreprise et demander d'effectuer la formation
Développement → Indiquer les objectifs de la formation ; → Indiquer les raisons / objectifs de la demande ;
→ Demander la prise en charge de la formation par l'entreprise
Conclusion → Remercier et demander une réponse
Formule de politesse → Prendre congé

PROPOSITION DE CORRIGÉ :

Prénom Nom

Adresse

Mme / M. la / le Responsable des ressources humaines

Société

Adresse

Ville, le date

Objet : Demande de financement de formation « Gérer son stress efficacement et pour longtemps »

P.J. : Programme de la formation

Madame / Monsieur / la / le Responsable des ressources humaines,

Salarié(e) de votre entreprise en qualité de « fonction occupée » depuis XXX années, je souhaiterais suivre une formation sur la gestion du stress (dispensée par « *nom de l'organisme* »).

Cette formation a pour objectif d'apprendre à gérer son stress et à acquérir des réflexes pour faire face aux pressions professionnelles.

Cette formation m'aiderait à trouver des solutions pour affronter les situations difficiles et plus particulièrement les tensions que je rencontre avec les clients dans le cadre de mon travail où la pression est de plus en plus forte. Cette formation me permettrait d'évaluer mes modes de fonctionnement face au stress et de mettre en œuvre des stratégies de réussite.

Je me permets de solliciter la prise en charge financière de cette formation d'une durée de 3 jours (21 h en présentiel) dans le cadre du plan de formation de l'entreprise. Son coût est de 1 745 € HT.

Vous trouverez en pièce jointe la fiche descriptive de cette formation.

Je vous remercie par avance de l'attention que vous porterez à ma demande, et suis à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire sur ce projet.

Dans l'espoir d'une réponse favorable, je vous prie d'agréer, Madame / Monsieur la / le Responsable des ressources humaines, l'expression de mes respectueuses salutations / mes salutations très distinguées.

Signature

Prénom Nom

p. 202

ENTRAÎNEZ-VOUS

Corrigés des activités

1. C'est tout le contraire !

malsaine – irresponsable – inefficace – irrespectueux – incontrôlables – intolérants – improbables – irréalisables – dévalorisants – immangeable – imbuvable – malheureux

2. Une affaire bien menée

1. Ils se sont connus – 2. Ils se sont échangé – 3. Elle s'est permis / elle s'est plainte ; 4. Il s'est chargé / Il s'est rendu compte – 5. Ils se sont téléphoné – 6. Ils se sont retrouvés – 7. Ils se sont imposé / Ils se sont organisés

3. Parole de RRH

1. sont – travaillent – est composé – ont eu ; 2. a bénéficié / ont bénéficié

4. Soyons précis

1. c et d : a. Ça ne m'étonnerait pas que le taux de chômage baisse. – b. Il est évident que le taux de chômage va baisser / baissera. – c. Il est probable que le taux de chômage va baisser / baissera. – d. Il se peut que le taux de chômage baisse.

2. a, b, c et d : a. Il est possible qu'il arrive. – b. Il se pourrait qu'il arrive à 10 h. – c. Je suppose qu'il va bientôt arriver. – d. Il est probable qu'il arrive à l'heure.

5. Messages courts

1. convaincante – 2. fatigant – 3. communiquant – 4. navigant – 5. provoquant

TESTEZ-VOUS

Si vous choisissez de faire faire le Testez-vous en classe, voici des propositions de modalités de travail pour les tâches proposées (corrigés p. 3 du livret jeté du livre de l'élève).

1. Chiffres à analyser

- Faire prendre connaissance des graphiques et s'assurer de leur compréhension puis faire faire la tâche.

2. Paroles de patrons

- Faire lire les consignes et laisser le temps de prendre connaissance des énoncés.
- Faire une première écoute intégrale de chaque interview avec une pause entre les interviews puis procéder à une réécoute pour que les apprenants puissent vérifier leurs réponses.

Modalités de correction :

– Première possibilité : correction en groupe

- Vous pouvez choisir de passer à la correction après chaque tâche ou procéder à celle-ci une fois que toutes les tâches ont été effectuées.

- Demander aux apprenants de donner les réponses. Les faire justifier avec les énoncés puis les faire valider par le groupe. Il est aussi possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire.

– Deuxième possibilité :

- Demander aux apprenants de s'auto-corriger en comparant leurs réponses à celles données p. 3 du livret jeté du manuel. Leur demander ensuite ce qu'ils ont réussi et ce sur quoi ils se sont trompés. Il est possible de procéder à des réécoutes partielles si nécessaire sur les items qui ont posé des difficultés.

→ Une fois les activités du Testez-vous corrigées en autonomie ou en groupe, demander aux apprenants de remplir **le portfolio de l'unité 12**.

Repères professionnels

Les principales formes juridiques des entreprises françaises

→ L'objectif est de prendre connaissance des principales formes juridiques des entreprises françaises, de leurs avantages et de leurs inconvénients afin de les comparer avec celles du pays d'origine et d'encourager ainsi des échanges socio-culturels à partir de ressources civilisationnelles.

- Faire répondre aux questions. Selon la taille de la classe, on peut constituer des sous-groupes d'apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue du pays d'origine, de l'âge, du sexe, de la profession) et leur demander d'échanger sur les questions posées. Un rapporteur par sous-groupe peut prendre des notes et présenter les informations collectées à la classe ou, si le groupe est multiculturel, un rapporteur peut collecter les informations par pays d'origine.
- Puis constituer des sous-groupes de trois apprenants et faire lire les consignes. S'assurer de la bonne compréhension des entrées du tableau comparatif. Faire relever les avantages et les inconvénients pour chacune des formes juridiques puis mettre en commun.
- Ensuite, faire réagir les apprenants en leur demandant de comparer les principales formes juridiques des entreprises françaises avec celles qui existent dans leur pays.

POINT INFO ET CORRIGÉS

- **L'entreprise individuelle** offre une grande liberté d'action.

Avantage : elle s'adapte bien au petit projet. L'entrepreneur est le seul maître à bord et n'a de comptes à rendre à personne.

Inconvénient : En contrepartie, les patrimoines professionnel et personnel sont confondus. En cas de difficultés financières, l'entrepreneur risque de tout perdre y compris ses biens personnels car la responsabilité financière est illimitée.

- **Créer une société** revient à donner naissance à une nouvelle personne juridiquement distincte du ou des associé(s) (appelée personne morale). Elle dispose de son propre patrimoine. En cas de difficultés de l'entreprise, les associés sont à l'abri de l'action des créanciers. Leur risque financier est limité à leurs apports dans la société.

.../...

.../...

- **La SARL** est la forme juridique la plus utilisée. Elle offre un cadre plus favorable au développement d’une activité qu’une entreprise individuelle.
Avantage : la responsabilité des associés est limitée au montant de leur apport.
Inconvénient : en revanche, elle exige des formalités lors de sa création et les parts sociales ne sont cessibles qu’avec l’accord des autres associés mais libres entre associés.
- **La SA** convient à des activités nécessitant d’importants capitaux car elle permet l’appel public à l’épargne (bourse) à partir de 225 000 € de capital.
Avantage : la responsabilité des associés est limitée au montant de leur apport et les actions sont librement cessibles.
Inconvénients : il faut réunir un capital et son fonctionnement est lourd et rigide (conseil d’administration ou de surveillance, obligation de réunir 7 actionnaires, capital minimum requis).
- **La SAS** concerne les créateurs d’entreprises à fort potentiel de développement, désireux d’adopter une structure à la fois rassurante pour des investisseurs potentiels et dotée d’une grande souplesse au niveau de son fonctionnement. En créant une SAS, les associés disposent d’une grande liberté pour aménager les statuts en fonction de leurs contraintes spécifiques, en particulier en ce qui concerne les processus de décision et de contrôle. Elle séduit de plus en plus d’entrepreneurs car elle permet un allègement des frais de constitution. La SAS est bien adaptée aux entreprises innovantes qui veulent faire appel à des investisseurs car, à la différence de l’EURL, elle peut émettre des actions mais elle ne peut pas faire un appel public à l’épargne.
Avantages : pas de capital minimum, elle présente une très grande liberté de fonctionnement. Le président, lorsqu’il est associé unique peut disposer de tous les pouvoirs. Les actions sont librement cessibles.

Prolongement pédagogique

- Pour compléter, il est possible de proposer une activité de compréhension écrite (tableau ci-dessous, en supprimant les croix qui donnent les réponses à l’enseignant) et de faire travailler les apprenants en binômes. Leur demander de justifier leurs réponses lors de la correction en grand groupe.
- Donner la consigne suivante : « Lisez le tableau de comparaison des principales formes juridiques des sociétés françaises. Parmi les caractéristiques suivantes, cochez celles qui correspondent à chacun des quatre types d’entreprises. »

Caractéristiques	Entreprise* indivi- duelle	Société* à respon- sabilité limitée (SARL)	Société* anonyme (SA)	Société* par actions simplifiée (SAS)
1. Elle appartient à un seul propriétaire.	✗			
2. Il faut être au moins 7 pour la constituer.			✗	
3. Elle ne peut pas rassembler plus de 100 associés.		✗		
4. Il n’y a pas de capital minimal fixé.	✗			✗
5. Les associés peuvent vendre librement leurs parts.	✗		✗	✗
6. Son capital est divisé en parts sociales.		✗		
7. La responsabilité des associés est limitée au montant de leurs apports.		✗	✗	✗
8. Son capital est divisé en actions librement négociables.			✗	✗
9. Le chef d’entreprise a une totale liberté d’action.	✗			✗ (lorsqu’il est associé unique)
10. Le / Les associé(s) doit / doivent apporter au moins 37 000 euros.			✗	
11. Les associés ne peuvent vendre leurs parts qu’avec l’accord des autres associés.		✗		
12. On trouve un président à la tête de l’entreprise.			✗	✗

* Quelle est la différence entre les termes « entreprise » et « société » ? → « Entreprise » est un terme général et « société » est une forme juridique d’entreprise.

Repères (inter)culturels

La formation en France

→ L'objectif est de prendre connaissance des différents types de formation en France et de les comparer avec celles du pays d'origine afin d'encourager des échanges socio-culturels à partir de ressources civilisationnelles.

- Faire répondre aux questions. Certaines auront pu être abordées au moment de l'entrée dans la séquence. Selon la taille de la classe, constituer des sous-groupes d'apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue du pays d'origine, de l'âge, du sexe, de la profession) et leur demander d'échanger sur les questions posées. Un rapporteur par sous-groupe peut prendre des notes et présenter les informations collectées à la classe ou, si le groupe est multiculturel, un rapporteur peut collecter les informations par pays d'origine.
- Faire prendre connaissance de la fiche pratique. S'assurer de sa bonne compréhension puis faire interagir les apprenants en leur demandant de comparer avec ce qui se fait dans leur pays d'origine.

POINT INFO ET CORRIGÉS

- **La formation en alternance** : L'apprenti reçoit, en plus de sa formation en entreprise, une formation générale, théorique et pratique visant à l'obtention d'une qualification professionnelle. L'employeur doit lui permettre de suivre les cours dans un centre de formation. Ce temps est compris dans son temps de travail. L'entreprise peut prendre en charge les frais de scolarité (écoles de commerce, d'ingénieur).
- **La formation continue** : Les salariés peuvent suivre, au cours de leur vie professionnelle, des actions de formation professionnelle continue. Tous les employeurs sont dans l'obligation de contribuer à la Formation Professionnelle Continue à hauteur d'un pourcentage minimum de la masse salariale annuelle brute de l'ensemble de leurs salariés. La formation peut s'effectuer dans le cadre du plan de formation de l'entreprise. Il regroupe l'ensemble des actions de formation qui sont à l'initiative de l'employeur. Le salarié en formation est en mission professionnelle et il est rémunéré par l'entreprise. Le plus important est le **congé individuel de formation** (CIF) qui permet aux salariés de suivre pendant leur temps de travail une formation de leur choix. Leur salaire est maintenu et versé par l'organisme collecteur de fonds agréé. Parmi les autres congés, on trouve le **congé de bilan de compétences** (CBC) et le **congé pour validation des acquis de l'expérience** (VAE).
- **Le Compte Personnel de formation** (CPF) permet au salarié, tout au long de sa vie professionnelle, de maintenir son niveau de qualification ou d'accéder à un niveau de qualification supérieure. Toute personne d'au moins 16 ans entrant dans la vie active bénéficie d'un CPF jusqu'à son départ à la retraite. Le compte s'alimente régulièrement en heures de formation. Seules certaines formations ou prestations peuvent être suivies dans le cadre du CPF : acquisition d'un socle de connaissances et de compétences et accompagnement à la VAE.
- **La Validation des Acquis par l'Expérience** (VAE) permet de convertir son expérience en certification afin d'évoluer professionnellement. La VAE est un dispositif ouvert à tous : il n'y a aucun critère d'âge, de statut (salarié, chômeur, intérimaire, etc.), de nationalité ou encore de niveau de formation requis. Elle s'adresse à toute personne qui souhaite faire valider ses acquis professionnels par un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle, sans reprendre une formation traditionnelle.
Pour plus d'informations, consulter les fiches pratiques sur le site www.service-public.fr.

→ Nous vous invitons à visionner la vidéo « **L'alternance, une voie vers la réussite** » et à utiliser la fiche p. 260-262 de ce guide pour son exploitation.

Scénario professionnel

Pour l'exploitation du Scénario professionnel, nous vous invitons à lire les conseils dans l'introduction de ce guide p. 9-10.

Exploitation pédagogique des vidéos

• Fiche vidéo 1 Découvrez la menuiserie Reveau – Unité 1	222
• Fiche vidéo 2 Faites connaître vos produits et services – Unité 2	225
• Fiche vidéo 3 Le télétravail chez Saint-Gobain en France – Unité 3	228
• Fiche vidéo 4 Vendez vos produits et services – Unité 4	231
• Fiche vidéo 5 Charles-Antoine Descotis, lauréat du Trophée Entrepreneur – Unité 5	234
• Fiche vidéo 6 Jérôme Chanson, lauréat du Trophée Environnement – Unité 5	237
• Fiche vidéo 7 Interview de Monsieur Stéphane Gœury, responsable des ventes Belgique chez Kymco – TV Wallonie – Unité 6	240
• Fiche vidéo 8 Travailler en collaboration – Unité 7	243
• Fiche vidéo 9 Les clés de l'entretien – Unité 8	246
• Fiche vidéo 10 Gérer une réclamation – Unité 9	249
• Fiche vidéo 11 À Montauban, l'usine Poult expérimente un nouveau management – Unité 10	253
• Fiche vidéo 12 Chronoflex : une entreprise sans chef – Unité 11	257
• Fiche vidéo 13 L'alternance, une voie vers la réussite ? – Unité 12	260



Avant de visionner la vidéo



1. Lisez le titre de la vidéo. Puis faites un arrêt sur la première image de la vidéo et répondez aux questions.



a. Quel est le nom de l'entreprise ?

.....

b. À votre avis, quel type de produits vend-elle ?

.....

.....

.....

.....

Faites un arrêt sur image (0'11).

2. Vérifiez vos hypothèses. Que voit-on sur l'écran ?

.....

.....

Visionner sans le son

Visionnez la vidéo en entier sans le son et sans les sous-titres.

3. Quels lieux reconnaissez-vous et quels objets reconnaissez / voyez-vous dans ces lieux ?

Lieux	Objets
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

Visionner avec le son

Visionnez la première séquence (début → 01'10) avec le son et sans les sous-titres.

4. Complétez la fiche d'identité de l'entreprise et cochez les bonnes cases.

Nom de l'entreprise :

Lieu d'implantation (département) : ☐ Deux-Sèvres ☐ Hauts-de-Seine ☐ Val-de-Marne

Secteur d'activité : ☐ Bois ☐ Transport ☐ Environnement

Nombre d'années d'existence :

5. Les produits de l'entreprise. Cochez la phrase qui définit le mieux les produits de cette entreprise.

- ☐ a. Cette entreprise propose des fenêtres économiques en utilisant des technologies anciennes.
- ☐ b. Cette entreprise vend des objets en bois de grande qualité grâce à des technologies étrangères.
- ☐ c. Cette entreprise fabrique des fenêtres personnalisées en respectant les techniques traditionnelles et l'environnement.

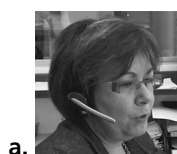
6. Pourquoi voit-on une photo de tous les employés ? Quel est le but de cette vidéo publicitaire ?

.....

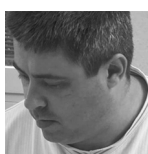
.....

Visionnez la deuxième séquence (01'11 → 02'57) avec le son et sans les sous-titres.

7. L'entreprise et ses collaborateurs. Dans quel service travaille chacun de ces employés ? Associez.



Sylvie



Bruno



Philippe



Hervé



Sébastien

1. ATELIER

2. GESTION –
MANAGEMENT
DE PRODUCTION

3. SERVICE
DEVIS

4. ÉQUIPE
COMMERCIALE
INTERNE

8. De la demande des clients à la fabrication des produits. À quel moment chaque service / équipe intervient-il / elle ? Complétez le schéma avec les noms donnés.

a. –



b. –
–



c. –



d. –
–



e. –

f. –

ÉQUIPE COMMERCIALE INTERNE
SERVICE DEVIS
BUREAU D'ÉTUDES (x 2)
CHEFS D'ÉQUIPES
ATELIER
ÉQUIPE AFFAIRES SPÉCIALES
GESTION-MANAGEMENT DE PRODUCTION

9. Complétez les tâches de chaque service/équipe (de l'activité 8) avec des verbes.

- a.** – et
..... les demandes de prix.
– les clients sur la gamme de produits
qui correspond le mieux à leurs besoins.
- b.** – des solutions qui répondent
au cahier des charges de l'architecte.
- c.** – les menuiseries dans le système
d'information.
- d.** – les fiches de fabrication.
- e.** – les lots de fabrication.
- f.** – la transmission
des informations sur les personnalisations demandées par les clients.
– sur le planning.

Visionnez la troisième séquence (03'00 → fin) avec le son et sans les sous-titres.

10. Qu'améliore l'entreprise avec l'investissement de machines numériques ?

.....
.....

11. Le service clients. Cochez la bonne case.

	OUI	NON
a. Stéphane envoie des avis de livraison pour l'organisation des plannings des clients.	☐	☐
b. Les clients peuvent joindre le chauffeur seulement le matin.	☐	☐
c. Les clients peuvent contacter Florence, Thérèse et Isabelle pour la gestion administrative et comptable de leur commande.	☐	☐
d. Stéphane gère les demandes de service après-vente et organise les interventions.	☐	☐
e. L'entreprise envisage de mettre en place un plan d'amélioration continu sur la qualité des services et des produits.	☐	☐

12. Selon vous, s'agit-il d'une petite, moyenne ou grande entreprise ? Pourquoi ? Quelle ambiance de travail se dégage de cette vidéo ? Comment qualifieriez-vous les relations entre les employés de cette entreprise ?

.....
.....
.....
.....
.....

FICHE VIDÉO 2



Unité 2 **Faites connaître vos produits et services p. 25** **Faites connaître vos produits et services** ▶ Durée 3'28

Avant de visionner la vidéo

1. Observez ces deux images et répondez aux questions.



a.

a. Quels produits voyez-vous ? Savez-vous avec quel(s) ingrédient(s) ils sont fabriqués ?

.....

b. Lisez le nom de l'enseigne. De quel type de magasin s'agit-il ?

.....



b.

Visionner sans le son

Visionnez la vidéo en entier sans le son et sans les sous-titres.

2. Répondez aux questions.

a. Quels lieux de l'entreprise reconnaissez-vous ?

.....

b. Comment sont fabriqués les produits ?

.....

.....

c. Qui est Yannick Poirier ?

.....

Visionner avec le son

Visionnez la première séquence (début → 01'02) avec le son et sans les sous-titres.

3. L'entreprise. Complétez la fiche d'identité de l'entreprise.

FICHE D'IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE

Nom du dirigeant : Fonction :

Nom de l'entreprise : Activité :

Formation de l'entrepreneur :

Raison de la création du laboratoire :

Clients :

4. Les différentes enseignes. Numérotez les enseignes dans l'ordre de leur création et complétez leurs fiches.

...	La chocolaterie
Lieu :	

...	La Macaronnerie
Année de création :	
Nombre de salariés :	

...	Au Bon Croissant
Lieu :	

Visionnez la deuxième séquence (01'03 → 01'30) avec le son et sans les sous-titres.

5. Les caractéristiques des produits. En quoi les macarons fabriqués à la Macaronnerie sont-ils meilleurs que chez ses concurrents d'après le gérant ? Cochez les bonnes réponses.

- ☐ a. Ces macarons sont fabriqués à partir d'ingrédients biologiques.
- ☐ b. Ces macarons sont fabriqués à base d'amandes fraîches.
- ☐ c. Grâce à une recette originale, ces macarons sont plus croustillants.
- ☐ d. Grâce à un procédé de fabrication unique, ces macarons sont plus moelleux.
- ☐ e. La saveur de ces macarons est incomparable.
- ☐ f. La saveur de ces macarons est bien meilleure.
- ☐ g. Les confitures et les pralinés sont fabriqués sur place.
- ☐ h. Les confitures et les pralinés sont fournis par des producteurs locaux.

6. Retrouvez les mots donnés dans l'activité précédente correspondant aux définitions suivantes.

- a. Nom masculin. C'est un petit gâteau rond fabriqué avec de la pâte d'amandes, du blanc d'œufs et du sucre : le
- b. Nom féminin. C'est une graine comestible contenue dans un noyau. Elle est utilisée en cuisine et en cosmétique : l'
- c. Adjectif. Se dit d'un gâteau qui est doux et agréable :
- d. Nom féminin. C'est ce qui se rapporte au goût de quelque chose : la
- e. Nom féminin. C'est une préparation avec des fruits et du sucre : la
- f. Nom masculin. C'est un mélange de chocolat et d'amandes : le

Visionnez la troisième séquence (01'31 → 02'46) avec le son et sans les sous-titres.

7. L'accroissement de l'activité. Les deux enseignes développées par le gérant sont complémentaires. Remplacez chaque information sous la bonne image en écrivant la lettre correspondante.

- | | |
|--|---|
| a. Un site historique. | e. Fournir d'autres enseignes. |
| b. Un laboratoire dans une zone artisanale. | f. Faire des créations. |
| c. Vendre directement au public. | g. Être attentif au goût de la clientèle. |
| d. Répondre à la demande croissante de la grande distribution. | |



La chocolaterie
« la boutique »



La Macaronnerie
« l'atelier »

8. Un soutien local. À qui le gérant s'est-il adressé pour pouvoir installer son laboratoire ?

Visionnez la quatrième séquence (02'47 → fin) avec le son et sans les sous-titres.

9. Cochez les bonnes réponses.

	VRAI	FAUX
a. La Macaronnerie est bien située car elle se trouve près d'une autoroute.	☐	☐
b. La ville de Chartres est loin des grandes villes.	☐	☐
c. Le projet actuel du gérant est de fidéliser un maximum de clients possible.	☐	☐
d. Un de ses objectifs est de rentabiliser son investissement.	☐	☐

10. Que pensez-vous de l'histoire de cette entreprise et du parcours du gérant ? Aimerez-vous créer votre propre entreprise ? Pourquoi ?



Avant de visionner la vidéo

1. Lisez le titre de la vidéo. À votre avis, qu'est-ce que le télétravail ?

.....

.....

.....

Visionner sans le son

Visionnez la vidéo sans le son et sans les sous-titres.

2. Quelle est la profession / fonction de ces personnes ? Complétez le tableau.

Morgane	Michel	Fabienne	Agnès	Olivier	Stéphane
..... droit social	 de Morgane	 des fonctions traverses du centre de services partagés	 du développement des pour la France	service reporting	 d'Olivier

3. Associez chaque personne à l'image qui convient.



a. •

• 1. Morgane



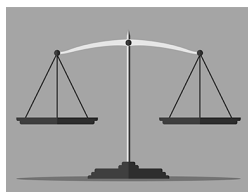
b. •

• 2. Fabienne



c. •

• 3. Agnès



d. •

• 4. Olivier

Visionnez la séquence (début → 1'36) sans le son et sans les sous-titres.

4. À votre avis, dans quel lieu travaille Morgane ?

.....

5. Quels objets voyez-vous ?

.....



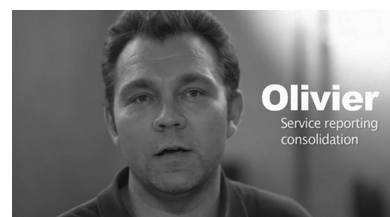
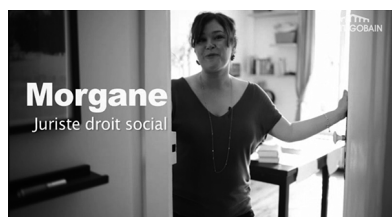
6. Deux mots apparaissent à l'écran : ORGANISER et FLEXIBILITÉ. À votre avis, en quoi le télétravail change-t-il l'organisation d'une journée de travail ? Que signifie le mot « flexibilité » ?

.....

Visionner avec le son

Visionnez la vidéo en entier avec le son.

7. Le télétravail, une nouvelle organisation et des avantages pour les salariés. Associez chaque salarié à ses affirmations. Plusieurs affirmations peuvent être utilisées plusieurs fois.



a.

b.

c.

1. Je vais chercher mon / mes enfant(s) le soir.
2. Je travaille chez moi de 8 h jusqu'à 18 h/18 h 15.
3. Je reste en contact avec mon équipe pendant mes jours de télétravail.
4. Je fais du télétravail deux jours par semaine.
5. Je ne perds pas deux heures dans les transports.
6. Le télétravail permet de mieux concilier le travail et la famille.
7. Pendant mes jours de télétravail, mon équipe et moi, nous organisons des réunions à distance.

Revisionnez la séquence (1'35 → 1'54) avec le son et sans les sous-titres.

8. De quoi Olivier avait-il peur en choisissant le télétravail ? Cochez la bonne case.

- ☐ a. Olivier avait peur d'avoir davantage de travail.
- ☐ b. Olivier avait peur de s'ennuyer.
- ☐ c. Olivier avait peur d'être seul et mis à l'écart de ses collègues.

Revisionnez la séquence (1'09 → 1'35) avec le son et sans les sous-titres.

9. Les conditions pour faire du télétravail. Vrai ou faux ? Cochez la bonne case et corrigez les phrases fausses.

a. Chez Saint-Gobain, le télétravail est limité à trois jours par semaine. ☐ VRAI ☐ FAUX

b. Chez Saint-Gobain, tous les salariés du groupe peuvent être concernés par le télétravail. ☐ VRAI ☐ FAUX

c. Chez Saint-Gobain, les conditions nécessaires pour faire une demande de télétravail dépendent du statut des salariés. ☐ VRAI ☐ FAUX

Visionnez à nouveau la vidéo en entier avec le son et sans les sous-titres.

10. Le télétravail, une nouvelle organisation pour l'entreprise. Remplacez les mots soulignés par les mots entendus dans la vidéo.



a. Le télétravail, c'est une autre façon de travailler (.....). C'est peut-être aussi une autre façon de diriger (.....) une équipe.



b. Les ressources humaines ont été là, pour nous aider (.....), faire en sorte que la mise en place du télétravail se fasse, je dirais, sans problème (.....).



c. C'est un véritable outil de gestion des relations durables (.....).



d. Les technologies nous amènent à travailler autrement (.....). Et c'est un beau défi (.....) pour un groupe qui aura 350 ans l'année prochaine.

11. Et vous, que pensez-vous du télétravail ? Aimeriez-vous faire du télétravail ? Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....



Avant de visionner la vidéo

1. À votre avis, quelle(s) qualité(s) faut-il avoir pour être un bon vendeur ?

.....

.....

Visionner sans le son

Visionnez la séquence (début → 0'18) sans le son et sans les sous-titres.

2. a. Cochez les objets que vous voyez.

- | | | | | |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ un verre | ☐ une table basse | ☐ un placard | ☐ un canapé | ☐ une assiette |
| ☐ des couverts | ☐ un vase | ☐ un lit | ☐ une étagère | ☐ un bureau |

b. À votre avis, de quel lieu s'agit-il ?

.....

Visionnez la séquence (0'30 → 0'44) sans le son et sans les sous-titres.

3. a. Observez la posture des différentes personnes et décrivez leur attitude.



1.

.....

.....

2.

.....

.....



3.

.....

.....

b. À votre avis, pourquoi sont-ils dans cette salle ? Faites une ou deux hypothèse(s).

.....

.....

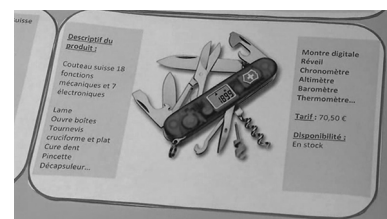
Visionnez la séquence (0'45 → 0'55) sans le son et sans les sous-titres.

4. a. Connaissez-vous cet objet ? À quoi sert-il ?

.....

.....

.....



b. Quels sont les 3 types d'informations qu'on trouve sur cette fiche ?

.....

Visionner avec le son

Visionnez la séquence (début → 0'29) avec le son et sans les sous-titres.

5. Le recrutement. Complétez le tableau suivant.

Personne	Âge	Précédente profession – secteur d'activités
	26 ans	
Thierry		

Visionnez la séquence (0'30 → 0'44) avec le son et sans les sous-titres.

6. a. Le test. Complétez le texte avec les mots entendus dans la vidéo.

Chacun à votre tour, on va vous demander de vendre un On trouvait ça un peu de vous une cuisine et le couteau suisse, ben voilà, ça va être un petit On cherche avant tout des de , donc on veut vous voir à l'....., en vente.

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

Visionnez la séquence (0'45 → 1'10) avec le son et sans les sous-titres.

7. a. La situation. Décrivez la situation dans laquelle la vente (fictive) va se dérouler en complétant les deux tableaux.

	Les vendeurs
Produit	
Nombre de modèles	
Caractéristiques	
Prix	

	La cliente
Produit	
Public	
Délai	
Budget	

b. En fonction de cette situation, établissez une liste de recommandations à faire aux candidats pour que le jeu de rôle se passe bien.

– Saluer la cliente

–

–

–

–

–

Visionnez la séquence (1'10 → 2'10) avec le son et sans les sous-titres.

8. La meilleure candidate. Cochez les points positifs de Sonia identifiés dans la séquence.

- ☐ a. Elle salue la cliente.
- ☐ b. Elle fait des compliments à la cliente.
- ☐ c. Elle identifie immédiatement les besoins de la cliente.
- ☐ d. Elle pose une question sur le budget de la cliente.
- ☐ e. Elle présente les qualités du produit.
- ☐ f. Elle donne toutes les caractéristiques du produit.
- ☐ g. Elle parle de la qualité de fabrication du produit.
- ☐ h. Elle propose le bon modèle de couteau suisse à la cliente.
- ☐ i. Elle réussit à vendre un accessoire supplémentaire à la cliente.
- ☐ j. Elle réussit à vendre deux couteaux suisses à la cliente.

Visionnez la vidéo en entier avec le son et avec les sous-titres.

9. Complétez la fiche de poste grâce aux informations données dans la vidéo et particulièrement dans la dernière séquence. Aidez-vous des sous-titres.

Nom de l'entreprise :

Activité de l'entreprise :

Intitulé du poste :

Nombre de postes à pouvoir par an :

Salaire :

10. Que pensez-vous de la méthode utilisée pour le recrutement des vendeurs de cette entreprise ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Visionner sans le son

Visionnez la vidéo en entier sans le son.

1. a. Relevez tout ce qui est écrit : titre, informations sur les personnes ainsi que leur fonction.

.....

.....

b. Complétez les phrases suivantes.

Charles-Antoine Descotis

Il est lauréat du

Il est fondateur de

Jean Denis

Il est

2. Le produit. Remettez les lettres en ordre pour retrouver le nom de l'objet dont il s'agit dans ce reportage.



UN C _ A _ A _ H _ M

UN _ _ _ _ _

3. a. La zone géographique. Observez les images et relevez un maximum d'informations pour compléter le tableau.

La météo	
L'environnement naturel	
Les tenues vestimentaires	

b. Faites des hypothèses sur le lieu où a été tourné le reportage puis vérifiez vos réponses à l'aide de la suite de la vidéo.

.....

.....

.....

Visionner avec le son

4. Entourez les mots que vous entendez.

néo-hippie businessman trader

aventurier marcheur voyageurs

hamac backpacker Indonésie fondateur

Balinaï leader mondial Philippines

Visionnez la séquence (début → 00'24) avec le son et sans les sous-titres.

5. a. Les débuts de Charles-Antoine Descotis. Complétez le texte suivant grâce aux mots identifiés dans l'activité 5 et aux commentaires entendus.

Installé en, Charles-Antoine Descotis ne se définit surtout pas comme un mais plutôt comme un Pourtant, il est le leader mondial dans la commercialisation de toiles plus connues sous le nom de Ce n'est pas un produit pour les touristes habituels mais pour les aventuriers qui changent souvent d'endroits. On les appelle les

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

c. Quand commence l'histoire de la réussite de Charles-Antoine Descotis ?

.....

d. Quelle décision a-t-il prise ?

.....

Visionnez la séquence (00'25 → 00'50) avec le son et sans les sous-titres.

6. a. Choisissez la phrase qui caractérise le mieux les débuts de Charles-Antoine Descotis.

- ☐ **1.** Menant une vie de hippie en Inde, il fabrique des hamacs seulement pour lui. Ce business est quand même suffisant pour payer ses études.
- ☐ **2.** Voyageur et débrouillard, il utilise le hamac pour se protéger des insectes et commence à en fabriquer pour ses amis. Avec ce petit revenu, il paie ses études.
- ☐ **3.** En voyage, il utilise les hamacs pour se protéger des insectes et commence à en fabriquer pour ses amis. Ce n'est pas un business mais cela paie ses voyages et ses rêves.

b. À l'aide des sous-titres, justifiez votre choix.

.....

.....

7. Reliez les mots anglais présents dans le reportage à leur équivalent français.

- | | | |
|---------------|---|----------------------|
| Un business | • | • Un mode de vie |
| Un trader | • | • Un numéro 1 |
| Un backpacker | • | • Un spéculateur |
| Un leader | • | • Une affaire |
| Un life time | • | • Un voyageur nomade |

Visionnez la séquence (00'50 → 01'26) avec le son et sans les sous-titres.

8. Complétez la fiche descriptive et technique des hamacs.

FICHE DESCRIPTIVE ET TECHNIQUE Le hamac de « Ticket to the Moon »	
Nature de la toile : Caractéristiques de la matière première : – – –	Points forts du produit : – Pas de – Aucun point de – Une fantastique Niveau de difficulté de la confection : ☐ Faible ☐ Moyenne ☐ Forte

Visionnez la séquence (01'26 → 02'00) avec le son et sans les sous-titres.

9. Cochez la bonne réponse.

a. Les distributeurs de ce produit viennent :

- ☐ des pays du nord.
- ☐ de tous les pays.
- ☐ de Finlande.

b. Les meilleures ventes de hamacs se font :

- ☐ en Finlande.
- ☐ en Inde.
- ☐ dans tous les pays.

c. Le produit s'exporte : ☐ dans quelques pays. ☐ seulement en Scandinavie. ☐ dans le monde entier.

Visionnez la vidéo en entier avec le son et avec les sous-titres.

10. Retrouvez à quoi correspondent les chiffres suivants.

- | | |
|-----------|--|
| 46 • | • L'âge du fondateur |
| 2 • | • Les années passées depuis le début de l'histoire de la réussite du fondateur |
| 15 • | • Le nombre de hamacs fabriqués par jour |
| 90 • | • Le nombre d'utilisateurs de hamacs |
| 400 • | • Le pourcentage d'augmentation des ventes |
| 80 • | • Le nombre d'employés balinais |
| 30 • | • Le nombre d'années passées en Inde |
| 500 000 • | • La décennie pendant laquelle le fondateur vit en Inde |

11. Que pensez-vous de l'idée de s'expatrier dans un pays étranger pour installer son entreprise ? Si vous étiez créateur d'entreprise, dans quel domaine aimeriez-vous travailler et dans quel pays voudriez-vous installer votre entreprise ? Pourquoi ?

.....

.....

.....

Visionner sans le son

Visionnez la séquence (début → 0'20) sans le son et sans les sous-titres.

1. a. Faites plusieurs arrêts sur image. Quel est le nom de l'entreprise écrit sur la voiture ? À votre avis, que propose-t-elle comme service ?

.....
.....

b. À votre avis, dans quel pays est implantée cette entreprise ?

.....

c. Qui est Jérôme Chanson ?

.....

Visionnez la séquence (0'21 → à la fin) sans le son et sans les sous-titres.

2. Vérifiez vos hypothèses. Que font les employés de cette entreprise ?

.....

3. À votre avis, que montre Jérôme Chanson ? À quoi cela peut-il servir ?

.....

4. Qui est Dirck ?

.....



Visionner avec le son

Visionnez la séquence (début → 0'40) avec le son et sans les sous-titres.

5. Un concept écologique et éthique. Vrai ou faux ? Cochez la bonne réponse et corrigez les phrases fausses.

a. L'entreprise de lavage de voitures de Jérôme Chanson est 100 % écologique et 100 % éthique. ☐ VRAI ☐ FAUX

.....

b. Dans cette entreprise, on utilise peu de produits industriels. ☐ VRAI ☐ FAUX

.....

c. Cette entreprise aide financièrement une association qui apporte de l'eau et des sanitaires aux pays en voie de développement. ☐ VRAI ☐ FAUX

.....

d. Le travail des employés est facilité grâce à l'utilisation de robots et de kärchers. ☐ VRAI ☐ FAUX

.....

e. Cette entreprise replace l'Homme au centre d'un modèle économique. ☐ VRAI ☐ FAUX

.....

Visionnez la séquence (0'41 → 1'40) avec le son et sans les sous-titres.

6. a. Un parcours d'expatrié. Complétez les phrases ci-dessous avec les mots entendus dans la séquence.

1. Il a créé Greenest Carwash en
2. Il a obtenu un diplôme en génie
3. Il a travaillé pendant six mois dans son garage pour mettre au point des,
vertes, longue durée et
4. Il a passé son dans une famille d'agriculteurs du Cantal (département français).
5. Il s'est à New York et en Californie.
6. Il a tout aux Pays-Bas.
7. Au début, sa vie aux Pays-Bas n'a pas été facile à cause de la et de la
Il ne connaissait pas et n'avait jamais travaillé dans

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

7. Remettez les phrases de l'activité 6 a dans l'ordre pour reconstituer le parcours de Jérôme Chanson en respectant la chronologie.

1	2	3	4	5	6	7
		5		3		1

Visionnez la séquence (1'01 → fin) avec le son et sans les sous-titres.

8. Jérôme Chanson, ses idées et ses projets. Entourez les mots corrects.

- a. Ses *clients / fournisseurs* sont des sociétés *françaises / internationales* qui partagent la même éthique.
- b. Pour Jérôme Chanson, il faut utiliser *plus / moins* de ressources, les utiliser mieux et être capable de les *renouveler / recycler*.
- c. Jérôme Chanson *promet / n'a pas* d'autres concepts et il veut *arrêter / poursuivre* sa route d'expatrié.

Visionnez la séquence (1'41 → fin) avec le son et sans les sous-titres.

9. a. Quelle est la particularité de Dirck ?

.....

.....

b. Selon Dirck, quelles sont les deux qualités de Jérôme Chanson ?

.....

.....



Revisionnez la vidéo en entier avec les sous-titres.

10. Associez les mots suivants entendus dans la vidéo aux définitions proposées.

- | | |
|--------------------------------|---|
| a. éthique | 1. qui peut se décomposer rapidement et se changer en éléments utilisables par les plantes |
| b. biodégradable | 2. une représentation schématique de la manière dont une entreprise produit de la richesse à partir de l'offre qu'elle propose à ses clients |
| c. un modèle économique | 3. un moyen dont on peut disposer pour réaliser quelque chose |
| d. recyclable | 4. qui concerne des valeurs qu'on respecte |
| e. une ressource | 5. une idée générale, un projet |
| f. un concept | 6. qui peut être réutilisé à la suite d'un traitement spécifique |

a	b	c	d	e	f

11. Et vous, que pensez-vous du parcours de Jérôme Chanson et du choix de son activité ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FICHE VIDÉO 7



Interview de Stéphane Gœury, responsable des ventes Belgique chez Kymco – TV Wallonie ▶ Durée 4'16

Unité 6 Participez à des événements professionnels ! p. 91

Avant de visionner la vidéo

1. Lisez le titre de la vidéo.

a. À votre avis, quelles sont les missions d'un responsable des ventes ?

.....

.....

.....

b. De quel pays Stéphane Gœury est-il responsable des ventes chez Kymco ?

.....

Visionner sans le son

Visionnez la séquence (début → 0'50) sans le son et sans les sous-titres.

2. Cochez ce que vous voyez dans la vidéo.

☐ a. un quad

☐ d. des trottinettes électriques

☐ g. un magasin de pneus

☐ b. des voitures

☐ e. un garage

☐ h. des casques

☐ c. des scooters

☐ f. des vêtements de motards

3. a. Quel est le nom de l'émission ?

.....

b. Quel est le nom de l'animateur de l'émission ?

.....

Visionner avec le son

Visionnez la séquence (0'51 → 1'38) avec le son et sans les sous-titres.

4. Contexte de l'interview. Complétez le tableau suivant pour retrouver les informations importantes.

Lieu	3
Ville	
Évènement	le salon
Nom du stand / de la marque	
Type de produit	
Cible / Clientèle	☐ les hommes ☐ les femmes
Objectif de l'interview	Découvrir

Visionnez la séquence (1'39 à 2'34) avec le son et sans les sous-titres.

5. a. Les grandes nouveautés 2015. Complétez les fiches.

1.



Modèle : le nouveau Downtown

- nouveau GT
- cm³ ABS
- cm³ ABS

2.

Modèle : (non précisé)

- nouveau GT
- combiné
- prix plus

3.



Modèle : CK1

- nouvelle
- cm³
- prix d'attaque : €

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

Visionnez la séquence (2'34 → 3'20) avec le son et sans les sous-titres.

6. À chaque gamme sa clientèle. Associez.

- a. Gamme MaxR •
- b. Gamme MXU •
- c. Gamme Quad SSV •

- 1. Clientèle de loisirs et de randonnées
- 2. Clientèle plus utilitaire et plus professionnelle
- 3. Marché de loisirs et d'utilitaires pour les 4 x 4

7. a. La place de Kymco sur le marché international en Belgique. Quelle est la place de Kymco en Belgique en 2014 sur le segment du quad ?

.....

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

FICHE VIDÉO 7 Interview de Stéphane Gœury, responsable des ventes Belgique chez Kymco – TV Wallonie

Visionnez la séquence (3'21 → fin) avec le son et sans les sous-titres.

8. Une clientèle variée. Vrai ou faux ? Cochez la bonne case et corrigez les affirmations fausses.

a. Kymco cible les personnes de plus de vingt ans.

☐ VRAI ☐ FAUX

.....

b. Kymco touche une clientèle de trentenaires qui a besoin de se déplacer facilement en ville et en dehors de la ville.

☐ VRAI ☐ FAUX

.....

c. Les scooters de la marque Kymco sont légers et faciles à manœuvrer.

☐ VRAI ☐ FAUX

.....

d. Kymco propose des scooters pour les moins de soixante ans.

☐ VRAI ☐ FAUX

.....

**9. Quels sont les avantages de participer à un salon pour une entreprise et/ou de visiter un salon ?
Comment une entreprise peut-elle réussir sa participation à un salon ? Justifiez.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Avant de visionner la vidéo

Faites un arrêt sur image sur le titre de la vidéo (0'02).

1. Lisez le titre de la vidéo. Qu'est-ce que ce titre vous évoque ? Faites une liste de mots et d'expressions pour répondre.

Visionner sans le son

Visionnez la séquence (début → 00'57) sans le son et sans les sous-titres.

2. Un moment de détente. Comment est l'ambiance de ce repas ? Relevez trois éléments de la vidéo qui permettent de justifier votre réponse.

3. À votre avis, pourquoi les personnes sur la vidéo sont-elles rassemblées ? Faites une ou deux hypothèses.

Visionnez la fin de la séquence (00'58 → fin) sans le son et sans les sous-titres.

4. Changement d'atmosphère. Choisissez dans la liste suivante les adjectifs qui conviennent pour caractériser l'attitude et le comportement des personnes sur les images. Accordez les adjectifs !

Studieux – Appliqué – Collaboratif – Attentif – Explicatif



a.



b.



c.



d.

Visionner avec le son

Visionnez la séquence (début → 00'38) avec le son et sans les sous-titres.

5. a. L'environnement. Entourez le mot qui convient.

Un petit coin de Bourgogne et, au milieu de la campagne, un restaurant. À l'intérieur, une *cinquantaine* / *dizaine* / *quinzaine* de personnes. On croirait une *bande* / *banque* / *vente* de vieux copains, réunis pour le week-end. Atmosphère très *tendue* / *détendue* / *défundue*, ça discute recettes de légumes. Mais tous ces *convives* / *bons vivants* / *arrivants* sont collègues de travail dans une société en *bureautique* / *infographisme* / *informatique* de 200 personnes.

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

Visionnez la séquence (00'38 → 00'45) avec le son et sans les sous-titres.

6. L'interview. La personne interviewée utilise deux expressions différentes pour expliquer leur présence au restaurant. Remettez les lettres en ordre pour trouver ces deux expressions, une courante et une familière.

Être au V-A-A-L-I-T-R.

Être au B-T-O-O-U-L.

.....

.....

Visionnez la séquence (00'46 → 1'30) avec le son et sans les sous-titres.

7. Le portrait du dirigeant. Regardez la séquence et complétez le profil suivant.

SYLVAIN BREUZARD

Âge : ans

Trait de personnalité remarquable : Il a le facile.

Son souhait pour l'entreprise : Il voudrait que son entreprise soit plus

Sa méthode pour y arriver : Il demande à ses salariés de
..... sur des papiers colorés.

8. Concentrez-vous sur les paroles de Sylvain Breuzard et cochez les affirmations correctes.

a. Selon lui, il faut toujours s'améliorer mais :

- ☐ il ne sait pas quoi améliorer.
- ☐ il sait ce qui ne marche pas.
- ☐ il veut en parler à ses salariés.

b. Il demande donc à ses salariés deux choses :

- ☐ ce qui les étonne et les stresse.
- ☐ les points forts et les points faibles de l'entreprise.
- ☐ ce qu'ils pensent des clients et des prestataires.

9. Quel est le problème de l'entreprise identifié par beaucoup de salariés présents ? Expliquez ce que cette expression veut dire.

.....

.....

.....

.....

Visionnez la séquence (1'30 → 2'00) avec le son et sans les sous-titres.

10. Le séminaire. Regardez la séquence et entourez dans la liste ce qui est nécessaire pour assurer un tel séminaire.

Des stylos	Des feuilles blanches	Des smartphones
Des Post-it	Des feutres de couleurs	Un écran de projection
Un vidéoprojecteur	Une photocopieuse	Des blocs-notes

11. Répondez aux questions suivantes.

a. Combien de temps dure ce séminaire ?

.....

b. Ce séminaire est-il « une première » pour les salariés ?

.....

c. Quel est l'objectif du séminaire ?

.....

Visionnez la séquence (2'01 → 2'10) avec le son et sans les sous-titres.

12. Le mot de la fin. Pourquoi, pour ce patron, ce mode de fonctionnement est-il « la recette du succès » ?

- ☐ Parce qu'il permet aux employés de mieux se connaître et de travailler dans une meilleure ambiance.
- ☐ Parce que chaque employé peut s'exprimer plus facilement et se sentir mieux dans l'entreprise.
- ☐ Parce que les employés sont en contact direct avec les clients, ils ont des choses intéressantes à dire.

Visionnez la vidéo en entier avec le son et avec les sous-titres.

13. Expliquez en quelques phrases le principe du « travail collaboratif ». Trouvez-vous ce mode de fonctionnement intéressant ? Pourquoi ? Connaissez-vous des exemples de travail collaboratif ? Expliquez.

.....

.....

.....

.....



Avant de visionner la vidéo

1. Faites une liste de trois recommandations sur le comportement à avoir lors d'un entretien d'embauche.

.....

.....

.....

.....

Visionner sans le son

Visionnez la vidéo en entier sans le son et sans les sous-titres.

2. Soyez attentifs aux conseils présentés dans les bulles de la vidéo. Associez chaque verbe ou expression verbale souligné à sa signification.

- a. oser poser des questions
- b. clarifier les conditions
- c. prendre des notes
- d. bien résumer
- e. valider l'intérêt pour le poste
- f. reformuler
- g. appuyer sur la bonne adéquation profil/poste

- 1. insister fortement
- 2. dire d'une autre façon
- 3. avoir le courage de faire ou dire quelque chose
- 4. sélectionner les informations essentielles, organiser sa page de notes de façon à pouvoir la réutiliser
- 5. affirmer de nouveau
- 6. préciser
- 7. présenter des informations de façon plus brève en gardant l'essentiel

a	b	c	d	e	f	g

3. a. Le non verbal. Entourez le rôle qui correspond à chaque personne présente à cet entretien d'embauche, selon vous.

1



Le candidat / Le recruteur

2



La candidate / La recruteuse

b. Donnez trois indices qui vous ont permis de répondre (regards, vêtements, comportements, etc.) ?

.....

.....

.....

Visionner avec le son

Visionnez la séquence en entier avec le son et sans les sous-titres.

4. À votre avis, est-ce qu'il s'agit du début ou de la fin d'un entretien ? Pourquoi ?

.....

.....

5. Le déroulement. Numérotez les points suivants pour les remettre dans l'ordre dans lequel ils sont abordés dans l'entretien.

..... / Les candidats

..... / La complémentaire santé

..... / Le récapitulatif du profil de la candidate

..... / La rémunération

..... / Le type de contrat

..... / Les horaires

Visionnez la séquence (début → 0'55) avec le son et sans les sous-titres.

6. Le contrat et les horaires. Écoutez les premières phrases du recruteur ou aidez-vous des sous-titres si besoin. Imaginez la question posée par la candidate qui a pu donner lieu à cette réponse.

.....

7. Complétez le planning horaire qui correspond à ce poste.

	En semaine	Le samedi
Matin	De ... h ... à ... h ...	non précisé
Après-midi	De ... h ... à ... h ... / ... h ...	

Visionnez la séquence (1'18 → 2'12) avec le son.

8. La rémunération. À l'aide de la vidéo et de vos connaissances, donnez la définition des mots suivants. Vous pouvez vous aider des sous-titres si besoin.

Le SMIC :

.....

Une prime trimestrielle :

.....

Un objectif de vente :

.....

Une commission :

.....

9. Décrivez brièvement la composition du salaire mensuel de ce poste ainsi que ses avantages financiers.

.....

.....

10. Le contrat de travail. Complétez la fiche récapitulative du poste dont il est question dans la vidéo.

..... H/F
Type de contrat :
Nombre d'heures : h/semaines
Niveau de rémunération : +
Objectifs à atteindre : ☐ OUI ☐ NON
Complémentaire santé : ☐ OUI ☐ NON

Visionnez la séquence (03'39 → 4'20) avec le son et sans les sous-titres.

11. Les compétences. Quels atouts la candidate avance-t-elle pour faire la différence entre les autres candidats et elle ? Cochez.

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Sa motivation | ☐ Son autonomie | ☐ Son aisance au contact des autres |
| ☐ Ses qualités personnelles ou professionnelles | ☐ Sa disponibilité | ☐ Son expérience |
| ☐ Son sens du relationnel | ☐ Sa capacité à négocier | ☐ Son esprit d'équipe |

Visionnez la séquence (02'13 → fin) avec le son et sans les sous-titres.

12. Classez les points suivants selon s'ils font référence au recruteur ou au candidat.
Écrivez R pour recruteur et C pour candidat.

- | | |
|---|---|
| / Informer sur les avantages de l'entreprise | / Montrer l'adéquation entre son profil et le poste |
| / Faire un retour à la fin de tous les entretiens | / Examiner les candidatures avec attention |
| / Faire la liste de ses compétences | / Manifester son intérêt pour le poste |
| / Savoir reformuler | / Inviter à poser des questions complémentaires |

Visionnez la vidéo en entier avec le son et avec les sous-titres.

13. Quelles sont les questions qui reviennent très souvent dans les entretiens d'embauche ?
Comment peut-on y apporter des réponses sans être déstabilisé ? Donnez des exemples.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FICHE VIDÉO 10



Unité 9 Traitez des litiges p. 141

Gérer une réclamation ► Durée 5'33

Avant de visionner la vidéo

1. Faites des hypothèses sur le titre. Que va-t-on voir dans la vidéo ?

.....

.....

Visionner sans le son

Visionnez les 10 premières secondes de la vidéo sans le son et sans les sous-titres.

2. L'environnement. Observez les images et répondez aux questions suivantes.

a. Où sont les personnages ? Justifiez votre réponse :

- ☐ Sur leur lieu de travail.
- ☐ Sur un lieu dédié aux loisirs.
- ☐ Dans un magasin.

b. Qui sont les personnes ? Justifiez votre réponse :

- ☐ Des amis.
- ☐ Des collègues.
- ☐ Un couple.

c. Que font-ils ? Justifiez votre réponse :

- ☐ Une réunion expresse.
- ☐ Une pause-café.
- ☐ Un entretien professionnel.

Visionnez la séquence (début → 1'30) sans le son et sans les sous-titres.

3. a. Le yin et le yang. Visionnez la séquence sans le son et associez chaque mot de la liste suivante à une personne.

contrarié(e) – curieux(se) – déçu(e) – calme – stressé(e) – souriant(e) – rassurant(e) – pessimiste



—

—

—

—



—

—

—

—

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

Visionnez la séquence (1'27 → 1'30) sans le son et sans les sous-titres.

4. Une réclamation ? Imaginez une ou deux phrases que chaque personne pourrait prononcer.

«
.....
.....
.....
..... »



«
.....
.....
.....
..... »

Visionner avec le son

Visionnez la séquence (début → 1'37) avec le son et sans les sous-titres.

5. a. Question de point de vue. L'employé que l'on voit au début de la vidéo est énervé et déçu alors que sa collègue reste positive. Relevez les mots et expressions qui montrent la différence de point de vue.



—
.....
—
.....
—
.....



—
.....
—
.....
—
.....
—
.....

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

Visionnez la séquence (1'37 → 5'03) avec le son et avec les sous-titres.

6. L'attention au client. Cochez les bons réflexes à adopter avec un client mécontent.

- | | |
|---|--|
| ☐ Se taire face au client | ☐ Isoler le client |
| ☐ Se montrer compréhensif | ☐ Confier le dossier à un collègue |
| ☐ Aller dans le sens du client | ☐ Conseiller le client |
| ☐ Remercier le client | ☐ S'excuser en permanence |
| ☐ Dire qu'on va régler le problème immédiatement | ☐ Réduire le temps de la conversation |
| ☐ Faire un geste commercial | ☐ Faire décrire le problème |

7. À l'aide des sous-titres, compétez les phrases qui correspondent aux étapes de la gestion de réclamation.

a. Il est important d'expliquer au client comment et par qui la solution va être trouvée. (1'57)

« Alors, je vais noter précisément ce qui s'est passé, ce qui me permettra de trouver une solution immédiate ou bien »

b. Poser des questions précises au client pour cibler l'origine du problème. (Notez 2 questions au choix à partir de 2'30.)

« »

« »

c. L'orienter de la conduite à tenir vis-à-vis de ses collaborateurs. (3'41)

« Il est préférable que vous leur annonciez qu'un

 »

d. Informer sur ce qui va être fait par la suite si la solution n'est pas immédiate. (4'26)

« Dans ce cas, je n'ai pas de solution dans l'immédiat. En revanche,
 »

e. Inviter le client à ne pas hésiter à se manifester rapidement en cas de problème. (4'56)

« Merci pour votre visite M. Hussard, vous »

Visionnez la vidéo (05'04 → fin) avec le son et sans les sous-titres.

8. Cochez la phrase qui résume le mieux la fin de la séquence.

☐ « La prochaine fois, je ne le laisse pas me parler comme cela. »

☐ « À la différence de toi, ma façon de faire marche toujours à 100 %. »

☐ « Je savais ce qu'il fallait faire mais j'ai paniqué. »

☐ « Je n'y arriverai jamais, c'est trop technique pour moi. »



Visionnez la vidéo en entier avec le son et avec les sous-titres.

9. Un collègue de travail vous écrit un mail pour vous demander conseil : il a beaucoup de mal à gérer les mécontentements de ses clients. Vous lui répondez en le rassurant sur son travail et vous lui donnez des conseils pratiques à mettre en œuvre pour qu'il s'améliore.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Avant de visionner la vidéo

1. Qu'est-ce que le management ?

.....

.....

Visionner sans le son

Visionnez la vidéo en entier sans le son et sans les sous-titres.

2. Cochez la meilleure réponse.

- ☐ La vidéo présente un nouveau mode de fabrication des gâteaux grâce au changement de management dans l'usine.
- ☐ La vidéo présente le point de vue de salariés d'une usine de production de gâteaux sur le nouveau mode de management de l'entreprise.
- ☐ La vidéo présente les différentes suggestions des salariés pour la reconversion d'une usine de production de gâteaux.

3. a. Remettez les interviews dans l'ordre de la vidéo.

..... / L'interview de Sylvain, un animateur de production

..... / L'interview de Reda, un machiniste

..... / L'interview de Gisèle, une opératrice sur ligne

b. Écrivez les noms des fonctions (activité 3. a.) qui correspondent aux tâches du poste.

Poste Fonction			
Tâche(s)	Organise et planifie la production ; récolte les idées innovantes émises par les salariés	Assure le bon fonctionnement de la ligne de production	Fait des manipulations sur les produits de la ligne

Visionner avec le son

Visionnez la séquence (début → 0'24) avec le son et sans les sous-titres.

4. a. Un changement dans l'entreprise. Complétez le texte suivant.

« Dans la biscuiterie Poult à Montauban, les ne sont plus considérés comme des Désormais on parle d'..... de Ce matin, par exemple, Reda change la pâte qui permettra de réaliser un nouveau gâteau. Une qu'il n'était pas en mesure de seul. »

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

FICHE VIDÉO 11 À Montauban, l'usine Poult expérimente un nouveau management

Visionnez la séquence (0'24 → 2'36) avec le son et sans les sous-titres.

5. L'entreprise. Complétez la fiche de l'entreprise.

Nom du PDG : Nombre de salariés :
Quantité quotidienne de biscuits produits :
Date de consultation des salariés : Nouvelle organisation de l'usine :

6. Les salariés. Associez chaque salarié à une affirmation.

I. Reda (0'24 → 0'39)



A. Trouver une idée innovante est plus facile avec tous les salariés qu'avec quelques décideurs : ils sont plus nombreux et en contact direct avec la réalité du travail.

II. Ghislaine (1'00 → 1'19)



B. Désormais, même les décisions qui concernent la performance de l'entreprise se prennent en groupe, en collaboration avec tous les salariés.

III. Sylvain (1'55 → 2'06)



C. Avant, je devais appeler mon supérieur pour qu'il prenne les décisions pour moi. Maintenant, je n'ai plus besoin d'un chef de ligne, c'est moi qui décide.

IV. Sylvain (2'24 → 2'36)



D. Auparavant, la présence des chefs, des contremaîtres n'était pas motivante parce qu'on se sentait surveillés mais on avait l'habitude de cela. Aujourd'hui, tout a changé.

Visionnez la séquence (début → 1'24) avec le son et sans les sous-titres.

7. a. Les postes de l'entreprise. Entourez les noms de postes que vous entendez dans la séquence.

Maître d'œuvre	Ouvriers	Chef de projet	Chef de ligne
Contremaître	Directeur	P.D.G.	Cadre
			Employée

b. Parmi les mots entourés, citez :

– le nom des deux postes qui ont disparu dans la nouvelle organisation :

.....

– le nom des deux postes qui ont gagné en responsabilité :

.....

Visionnez la séquence (1'24 → 1'55) avec le son et sans les sous-titres.

8. a. Vrai ou faux. Dites si ces phrases sont vraies ou fausses. Corrigez les affirmations fausses.

	VRAI	FAUX
I. La nouvelle direction a décidé d'impliquer les salariés dans les décisions importantes de l'entreprise.	☐	☐
II. Tous les échelons de la hiérarchie sont supprimés et l'usine ne forme plus qu'une seule et grande unité.	☐	☐
III. L'entreprise s'est transformée en SCOP, c'est-à-dire que ce sont les salariés qui détiennent tout le capital de l'entreprise.	☐	☐
VI. Certains postes à responsabilités ont dû être renommés.	☐	☐

b. Regardez une nouvelle fois la séquence, mais cette fois avec les sous-titres, et repérez les phrases qui justifient votre réponse. Faites des arrêts sur image si nécessaire pour bien lire les sous-titres.

Visionnez la séquence (2'06 → 2'24) avec le son et sans les sous-titres.

9. L'heure du bilan. Trouvez l'intrus dans chaque affirmation et justifiez votre réponse avec les mots entendus.

a. Les salariés sont *satisfaits* / *heureux* / *décus*.

b. Les relations sont plus *conviviales* / *compliquées* / *simples*.

c. Les échanges sont plus *fructueux* / *profitables* / *faciles*.

d. Cette « aventure managériale » est *répandue* / *rare* / *généralisée*.

e. Grâce à l'innovation, la croissance de Poult est *faible* / *exceptionnelle* / *remarquable*.
.....

Visionnez la vidéo en entier sans le son et avec les sous-titres.

10. a. Lisez la question 11 puis relevez dans la vidéo des idées et mots-clés pour vous aider à y répondre.

.....

.....

b. Cochez la phrase qui correspond le mieux à l'opposition décrite dans ce document.

- ☐ Un système paternaliste ≠ un management libéré.
- ☐ Un management à l'ancienne ≠ une organisation très répandue.
- ☐ Une organisation très hiérarchique ≠ un système assez désorganisé.

11. Que pensez-vous de ce nouveau type de management ? Avez-vous d'autres idées pour remplacer ou faire évoluer le management « traditionnel » ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Avant de visionner la vidéo

1. a. Le bonheur au travail. Observez cette image. Dans le cadre professionnel, qu'est-ce que cela vous évoque ?



b. Dans votre profession, qu'est-ce qui vous permettrait de parvenir au bonheur au travail ?

Visionner sans le son

Visionnez la séquence (début → 1'00) sans le son et sans les sous-titres.

2. Observez les salariés. Que font-ils ? À votre avis, quelle est l'activité de cette entreprise ?

Visionnez la vidéo en entier sans le son et sans les sous-titres.

3. À l'aide du titre et de la vidéo, faites quelques hypothèses sur le sujet de cette vidéo.

4. À votre avis, Chronoflex est-elle une entreprise qui fonctionne bien ? Trouvez deux indices dans la vidéo qui le montrent.

Visionner avec le son

Visionnez la séquence (début → 0'59) avec le son et sans les sous-titres.

5. a. Un changement dans l'entreprise. Identifiez les avantages qui sont présentés par Sébastien Bottevin.

☐ On a un emploi du temps adapté à soi.

☐ On se débrouille seul.

☐ On a moins de travail.

☐ On gère soi-même ses horaires.

☐ On n'a pas de chef.

☐ On fait des journées plus courtes.

b. Sébastien Bottevin a cependant un impératif dans son travail, lequel ?

Visionnez la séquence (1'00 → 1'33) avec le son et sans les sous-titres.

6. a. Un plan de sauvetage. Complétez les phrases avec les mots suivants.

Les salariés – L'entreprise – Certains signes de pouvoir – Le bonheur – Le patron

1. est quasiment devenu une règle. (.....)
2. ont été éliminés de l'entreprise. (.....)
3. a changé l'organisation normale de l'entreprise. (.....)
4. a connu une baisse de 40 % de son chiffre d'affaire. (.....)
5. doivent se sentir égaux pour s'engager. (.....)

b. Remettez ces phrases dans l'ordre de la séquence en écrivant un chiffre entre 1 et 5 dans les parenthèses.

Visionnez la séquence (1'33 → 2'10) avec le son et sans les sous-titres.

7. a. Une petite révolution. Trouvez la phrase de même sens qui est prononcée dans la séquence. Au besoin, regardez plusieurs fois l'extrait.

1. L'époque de l'entreprise avec un chef est révolue.

.....

2. C'est l'ensemble des salariés qui décide.

.....

3. Même au bas de l'échelle, on n'a pas besoin qu'un chef nous dise quoi faire.

.....

4. Il paraît très difficile de revenir à l'époque où le chef était présent.

.....

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

Visionnez la séquence (2'14 → fin) avec le son et sans les sous-titres.

8. La bonne idée. Cochez la bonne réponse.

a. Cette idée de réorganisation vient...

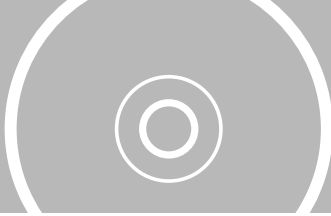
- ☐ du patron. ☐ d'un livre. ☐ du personnel.

b. L'idée d'entreprise sans chef est...

- ☐ très difficile. ☐ surtout inutile. ☐ relativement populaire.

c. L'idée séduit...

- ☐ plutôt les administrations. ☐ tous les types d'entreprise. ☐ seulement les PME.



9. Pas si facile. Répondez aux questions suivantes.

a. Qu'est-ce qui est le plus difficile pour le dirigeant dans ce nouveau mode d'organisation, selon les chercheurs, auteurs du livre ?

.....

.....

b. À votre avis pourquoi ?

.....

.....

c. Citez deux choses importantes qu'a réussi à faire le directeur de Chronoflex.

.....

.....

10. À votre avis, pourquoi ce nouveau type d'organisation est adopté plutôt par des PME que par des grandes entreprises ? Imaginez les inconvénients.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Avant de visionner la vidéo

1. Lisez le titre de la vidéo. À votre avis, qu'est-ce que l'alternance ?

.....

.....

Visionner sans le son

Visionnez la séquence (début → 0'27) sans le son et sans les sous-titres.

2. Que font les deux jeunes garçons ?

.....

.....

3. À votre avis, quel métier font-ils ? Quelle est l'activité de l'entreprise ?

.....

Visionnez la séquence (0'28 → fin) sans le son et sans les sous-titres.

4. Soyez attentifs aux mots qui apparaissent à l'écran pour vérifier vos hypothèses. Quel métier fait Rémy ?

.....

Visionner avec le son

Visionnez la séquence (début → 0'27) avec le son et sans les sous-titres.

5. a. Le parcours de Rémy. Complétez le résumé suivant avec des mots entendus dans la séquence.

Rémy n'aimait pas aller au À l'âge de ans, il fait
un dans une entreprise de Puis, il commence
une en de mécanicien véhicules industriels. En trois ans,
il réussit à obtenir un , puis un Aujourd'hui, Rémy
est âgé de ans et il est salarié dans cette même entreprise en tant que mécanicien.

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier vos réponses.

Visionnez la séquence (0'28 → 1'26) avec le son et sans les sous-titres.

6. a. Une définition de l'alternance. Choisissez parmi ces propositions celle qui définit le mieux l'alternance.

- ☐ L'alternance est une période d'activité durant laquelle un étudiant met en application les enseignements théoriques suivis, dans le cadre d'un projet réalisé dans un organisme d'accueil.
- ☐ Le principe de l'alternance est de partager le temps de la formation entre pratique et théorie.
- ☐ L'objectif de l'alternance est de proposer une immersion en milieu professionnel de courte durée.

b. Revisionnez la séquence avec les sous-titres pour vérifier votre réponse. Retrouvez et réécrivez la phrase qui permet de la justifier.

.....

.....

7. Les avantages de l'alternance. Cochez les affirmations correctes entendues dans la séquence et, pour chaque avantage, précisez s'il s'agit d'un avantage pour l'apprenti (A) ou pour l'employeur (E). Revisionnez la séquence si nécessaire.

- ☐ **a.** On n'est plus obligé d'aller à l'école.
- ☐ **b.** On touche un salaire.
- ☐ **c.** On fait des progrès plus rapidement.
- ☐ **d.** On ne travaille pas autant que les autres salariés.
- ☐ **e.** On est en totale autonomie.
- ☐ **f.** On est aidé par des tuteurs.
- ☐ **g.** On a de la main-d'œuvre bon marché.
- ☐ **h.** On peut anticiper sur le remplacement des futurs retraités.
- ☐ **i.** On favorise le travail collaboratif.
- ☐ **j.** On peut proposer aux salariés une formation « sur-mesure » qui répond à des besoins précis de l'entreprise.
.....

8. L'alternance chez Citram Aquitaine-Trandev. Complétez les fiches.



a. Richard Lartigue

fonction :

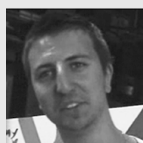




b. Laurent Sourieux

fonction :

ancien de Rémy

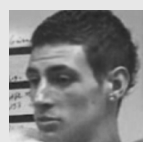


c. Rémy Bordina

fonction :

nouveau





d. statut :

9. Expliquez en quelques mots le rôle d'un apprenti et d'un tuteur.

1. un apprenti :

.....

2. un tuteur :

.....

10. « L'apprentissage est en effet dans l'ADN de cette société. Près de 10 % de l'effectif de l'atelier est en alternance. Et tous ou presque se verront proposer un emploi. » Expliquez l'expression soulignée avec vos propres mots.

.....

.....

Visionnez la séquence (1'27 → fin) avec le son et sans les sous-titres.

11. Les chiffres de l'alternance en France. Vrai ou faux ? Cochez la bonne case et corrigez les affirmations fausses.

	VRAI	FAUX
a. Comme le nombre de chômeurs est important, cette entreprise reçoit de nombreuses candidatures.	☐	☐
b. Dans le secteur des transports, il y a un manque de main d'œuvre.	☐	☐
c. L'apprentissage augmente faiblement en France.	☐	☐

12. Cette vidéo présente les avantages de l'alternance. À votre avis, quels en sont les inconvénients ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FICHE VIDÉO 1 – Découvrez la menuiserie Reveau

VOIX OFF FÉMININE : La menuiserie Reveau, installée depuis quatre générations dans le nord des Deux-Sèvres, personnalise vos fenêtres. Ses produits finis sont tous fabriqués en bois, avec les techniques traditionnelles de la fenêtre. L'entreprise a su évoluer et apporter sur le marché des produits innovants. Ses fabrications font désormais l'objet d'un certificat de conformité du FCBA. Soucieuse de préserver l'avenir, la menuiserie Reveau a développé son industrialisation dans le respect du développement durable. Elle a obtenu son adhésion à la charte de qualité Menuiserie 21. Pour fêter ses 20 ans, l'entreprise vous propose de découvrir ses collaborateurs qui mettent tous leur énergie pour vous servir.

VOIX OFF MASCULINE : Sylvie et Bruno vont réceptionner et chiffrer toutes les demandes de prix. Notre service devis saura vous orienter sur la gamme de produits qui correspond le mieux à votre besoin. Au cours de l'analyse de votre projet, le bureau d'études et son équipe Affaires Spéciales sont consultés pour les produits complexes. Une réunion technique est déclenchée pour définir des solutions répondant au cahier des charges de l'architecte. Les menuiseries sont enregistrées dans le système d'information par l'équipe commerciale interne de Philippe. À partir de ce moment, chaque pièce de bois en atelier sera identifiée à votre commande. Plus de 10 000 pièces usinées transitent ainsi chaque jour en atelier. Les menuiseries spéciales reviennent alors au bureau d'études pour la finalisation des fiches de fabrication. Ce dernier travaille en étroite collaboration avec les chefs d'équipes, et se réfère toujours aux normes et aux règles du métier. Chaque détail de votre fenêtre est décrit par le logiciel de gestion de production. Puis les lots de fabrication sont lancés en atelier, sous le contrôle d'Hervé. Sébastien réunit le management de production régulièrement, pour en assurer la transmission des informations sur les personnalisations demandées par les clients. Et pour faire le point sur le planning.

Dans son évolution industrielle, par l'investissement de machines numériques, l'entreprise développe le savoir-faire des hommes améliorant les conditions et la qualité du travail. Stéphane vous transmet les avis de livraison pour l'organisation de vos plannings. Si nécessaire, vous pouvez joindre à tout moment notre chauffeur pour connaître l'avancement exact de sa tournée. Florence, Thérèse et Isabelle sont vos intermédiaires pour la gestion administrative et comptable de votre commande. Stéphane enregistre vos demandes de service après-vente puis planifie avec vous une intervention. Elle déclenche un plan d'amélioration continu sur la qualité de nos services et la qualité de nos produits portes et fenêtres.

FCBA : centre technique industriel dans le domaine des forêts et du bois.

Charte de qualité menuiserie 21 : charte de Qualité créée par un groupe d'entreprises de menuiserie adhérentes à la Fédération Française du Bâtiment (FFB).

1. a. Le nom de l'entreprise est Menuiserie Reveau. –
b. Réponse libre.
2. On y voit des personnes qui travaillent le bois, des portes, des fenêtres et des machines.

3. Propositions de réponse : Atelier : machines, outils – Accueil : ordinateur, téléphone, imprimante – Bureaux : ordinateur, téléphone, calculatrice, dossiers, agrafeuse, logiciel de gestion de production, tableau blanc – Salles de réunion : plans, équerre, mètre, planning – Camion : chariot

4. Menuiserie Reveau – Deux-Sèvres – Bois – 20 ans

5. c

6. L'entreprise fête ses 20 ans. Une photo de tous les employés a été prise pour l'occasion. Le but de cette vidéo est de faire découvrir tous les collaborateurs de l'entreprise au public.

7. a. 3 – b. 3 – c. 4 – d. 1 – e. 2

8. a. service devis – b. bureau d'études ; équipe affaires spéciales – c. équipe commerciale interne – d. bureau d'études ; chefs d'équipes – e. atelier – f. gestion-management de production

9. a. Réceptionner / chiffrer / Orienter – b. Définir – c. Enregistrer – d. Finaliser – e. Lancer – f. Assurer / Mettre au point

10. Elle améliore les conditions et la qualité du travail.

11. a. oui – b. non – c. oui – d. oui – e. non

12. Pistes de réponse (les réponses pourront être très différentes en fonction de la culture des apprenants) :

Je pense qu'il s'agit d'une moyenne entreprise car les employés ne sont pas nombreux et ils sont appelés par leur prénom dans la vidéo. L'ambiance semble conviviale et chaleureuse. Les employés ont l'air de s'investir dans leur travail et travaillent souvent en collaboration. Ils semblent détendus.

FICHE VIDÉO 2 – Faites connaître vos produits et services

YANNICK POIRIER, DIRIGEANT DE LA « MACARONNERIE » : Je m'appelle Yannick Poirier, gérant de la SARL « La Macaronnerie ». C'est une entreprise qui a été créée en 2004. Je suis pâtissier de formation, chartrain depuis un peu plus de 30 ans où j'ai démarré mon activité au « Bon Croissant » à Chartres. Suite à ça, j'ai créé la chocolaterie place Marceau et j'ai eu des demandes par la grande distribution, c'est la raison pour laquelle j'ai créé la macaronnerie. À l'heure actuelle, on est cinq salariés. On travaille forcément avec la grande distribution, avec Intermarché, Leclerc, Carrefour, Hyper U. Donc nous, nous fabriquons nos macarons à base d'amandes fraîches. Et c'est ce qui fait la différence avec pas mal de mes concurrents. C'est ce qui donne à ce macaron et à notre procédé de fabrication un moelleux et une saveur bien meilleurs. De plus nous fabriquons tout, également nos confitures, nos pralinés, enfin tous nos produits sont surtout d'une fraîcheur irréprochable. C'est vrai qu'aujourd'hui avec cet atelier, on pourrait produire entre quatre et cinq fois plus. Cet atelier peut fournir entre 4 et 5 millions de macarons par an sans aucun problème. La chocolaterie, c'est là où toute l'histoire des macarons, en ce qui me concerne, a commencé. C'est une boutique qui fonctionne très bien et qui nous permet surtout aussi de vendre directement au public. De pouvoir faire des créations et de suivre un petit peu le goût des gens. J'ai donc commencé

à travailler avec la grande distribution et notamment Carrefour Chartres en 2002. Très vite, j'avais plus le potentiel pour pouvoir les fournir. Donc, c'est là où j'ai dû monter un laboratoire dans une zone artisanale pour pouvoir répondre aux demandes et pouvoir faire croître cette activité avec d'autres enseignes qui m'ont demandé de les fournir. J'ai donc contacté Monsieur Claude Dassier, le maire de la commune, avec qui ça s'est très bien passé. On a pu avancer très rapidement sur le projet. Fontaine-la-Guyon est bien placée géographiquement parce qu'on est près de la rocade, près de l'autoroute. Comme cette ville de Chartres, qui est quand même proche de Paris, proche également de villes comme Tours, Orléans. Mes projets sont de récupérer un maximum de clients possible, de manière à faire croître l'entreprise et surtout par rapport à l'investissement qui a été fait.

1. a. *Proposition de réponse* : Ce sont des gâteaux / des pâtisseries / des macarons.
- b. *Propositions de réponse* : C'est une pâtisserie / boulangerie.
2. a. *Propositions de réponse* : un atelier (de production) avec des machines / des ustensiles et des employés, une boutique / un magasin / une boulangerie / une pâtisserie / un salon de thé. – b. *Propositions de réponse* : on écrase les amandes ; on mélange la pâte / la ganache ; on sort les coques du four ; on étale les coques ; on met la pâte / la ganache au milieu ; on referme les macarons – c. le dirigeant de l'entreprise
3. Nom du dirigeant : Yannick Poirier – Fonction : gérant – Nom de l'entreprise : SARL La Macaronnerie – Activité : fabrication et vente de pâtisseries – Formation de l'entrepreneur : pâtissier – Raison de la création du laboratoire : répondre à la demande de la grande distribution – Clients : la grande distribution, avec Intermarché, Leclerc, Carrefour, Hyper U
4. 2. La chocolaterie / place Marceau – 3. La Macaronnerie / 2004 / 5 salariés – 1. Au Bon Croissant / Chartres
5. b – d – f – g
6. a. le macaron – b. l'amande – c. moelleux – d. la saveur – e. la confiture – f. le praliné
7. La chocolaterie : a, c, f, g – La Macaronnerie : b, d, e
8. Avec M. Claude Dassier, le maire de la commune.
9. a. Vrai – b. Faux – c. Faux – d. Vrai
10. *Réponse libre*.

FICHE VIDÉO 3 – Le télétravail chez Saint-Gobain en France

MORGANE, JURISTE DROIT SOCIAL : Bonjour, bienvenue dans mon bureau. J'ai eu une petite fille en septembre dernier. Je me connecte vers 8 heures, juste quand mon mari quitte la maison et emmène ma petite fille chez sa nounou. Je peux travailler jusqu'à 18 h – 18 h 15, heure à laquelle je vais chercher, cette fois c'est moi qui suis du soir, ma petite fille chez sa nounou. Je suis en télétravail deux jours par

semaine. J'ai une meilleure gestion de mon temps tout simplement puisque je réduis de 2 heures par jour mes temps de déplacement.

MICHEL, RESPONSABLE DE MORGANE : Le télétravail, c'est une autre façon de fonctionner. C'est peut-être aussi une autre façon de manager une équipe.

FABIENNE, RESPONSABLE DES FONCTIONS TRANSVERSES DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS PAIE : Je pratique le télétravail deux jours par semaine. Donc pendant les périodes où je suis en télétravail, et bien mon équipe est en totale relation avec moi. Lorsque je ne suis pas présente au bureau, nous organisons une e-réunion via le portail Saint-Gobain et puis tout le monde peut se connecter.

AGNÈS, DIRECTRICE DU DÉVELOPPEMENT RESSOURCES HUMAINES POUR LA FRANCE : Les salariés qui le souhaitent peuvent solliciter une demande de travail à l'extérieur de l'entreprise et en particulier chez eux pour une durée limitée de deux jours par semaine. Le télétravail concerne l'ensemble des salariés du groupe, en France. Il ne s'agit pas de sélectionner sur le statut du salarié, mais il s'agit de sélectionner l'éligibilité au télétravail par rapport au métier.

OLIVIER, SERVICE REPORTING CONSOLIDATION : Le fait de travailler à la maison a complètement bouleversé la cohésion entre le travail et la famille dans le sens où je peux me rendre disponible pour aller chercher les enfants le soir. La première crainte, au départ, c'est d'être isolé par rapport au contact direct que l'on peut avoir chez Saint-Gobain.

STÉPHANE, RESPONSABLE D'OLIVIER : Les ressources humaines ont été là pour nous accompagner, faire en sorte que la mise en place du télétravail se fasse, je dirais, en douceur.

MORGANE : C'est un véritable outil de fidélisation.

AGNÈS : Les technologies nous amènent à travailler différemment. Et c'est un beau challenge pour un groupe qui aura 350 ans l'année prochaine.

L'entreprise Saint-Gobain : c'est une entreprise française spécialisée dans la production, la transformation et la distribution de matériaux.

1. *Réponse libre*.
2. Morgane : juriste droit social – Michel : responsable de Morgane – Fabienne : responsable des fonctions du centre de services partagés paie – Agnès : directrice du développement service ressources humaines pour la France – Olivier : service reporting consolidation – Stéphane : responsable d'Olivier
3. 1. d – 2. a – 3. b – 4. c
4. Elle travaille chez elle. / à la maison.
5. On peut voir un bureau, un ordinateur portable, un téléphone portable, une clé USB, des documents, plusieurs livres (dont le code du travail).
6. *Propositions de réponse* : Le télétravail permet à un employé de travailler à l'extérieur de l'entreprise. S'il travaille chez lui, un employé doit organiser son temps en fonction de ses obligations familiales et professionnelles. Dans le télétravail, il y a une grande flexibilité. Les employés ne perdent plus de temps en déplacements. Ils peuvent s'organiser comme ils le souhaitent. L'organisation est plus « souple ».
7. a. 1, 2, 4, 5, 6 – b. 3, 4, 7 – c. 1, 6

8. c

9. a. Faux. Il est limité à deux jours par semaine. –
b. Vrai. – c. Faux. Elles dépendent du métier des salariés.

10. a. fonctionner / manager – b. accompagner / en douceur – c. fidélisation – d. différemment / challenge

11. *Proposition de réponse* : Je pense que c'est une bonne solution pour les employés et les employeurs. Les employés peuvent mieux gérer leur quotidien. Ils ont plus de temps pour leur famille et leurs passions. Cependant, les employés peuvent se sentir « isolés ». Il faut aussi respecter son emploi du temps et être « discipliné ». L'employeur ne peut pas vérifier ce que font ses employés. Oui, j'aimerais faire du télétravail pour travailler chez moi et organiser ma journée comme je le veux. Je serais moins stressé(e) et plus efficace.

FICHE VIDÉO 4 – Vendez vos produits et services

SONIA : J'en veux une, deux, trois... J'aurai une maison avec que des cuisines.

JOURNALISTE : De quelle marque ?

SONIA : Mobalpa !

JOURNALISTE : Vous fayotez un peu déjà, non ?

SONIA : Un petit peu.

VOIX OFF MASCULINE : À 26 ans, Sonia travaillait jusque-là dans la conception de meubles. Thierry, âgé lui de 63 ans, est un ex-architecte d'intérieur. Pour les départager, Laure va leur faire passer une épreuve plutôt inattendue.

LAURE : Chacun à votre tour, on va vous demander de vendre un couteau suisse. On trouvait ça un peu complexe de vous faire vendre une cuisine et le couteau suisse, ben voilà, ça va être un petit jeu de rôle. On cherche avant tout des compétences de vente, donc on veut vous voir à l'œuvre, en vente.

VOIX OFF MASCULINE : Laure leur donne à chacun des cartes avec six modèles différents de couteaux suisses. Plus ou moins élaborés, mais surtout à des prix tous différents.

LAURE : Donc moi je vais jouer le rôle de la cliente, donc je te fais le brief, je cherche un couteau suisse pour mon fils de 15 ans qui part en camp scout vendredi. Donc il y a une notion de délai, il faut que j'aie mon couteau suisse vendredi. Et j'ai un budget de 25 euros, mais je ne sais pas trop combien ça coûte. Voilà, à peu près 25 euros.

VOIX OFF MASCULINE : Le produit idéal, c'est donc celui-ci, à 18,50 euros, disponible en moins d'une semaine.

SONIA : Bonjour.

LAURE : Bonjour.

SONIA : Bienvenue chez Couteau Suisse Industries.

LAURE : Merci beaucoup.

VOIX OFF MASCULINE : Au tour de Sonia. Dès le début, elle marque des points. Elle identifie tout de suite les besoins de sa cliente.

LAURE : C'était dans la liste en fait des choses à prendre...

SONIA : Avez-vous déjà pensé à un budget que vous souhaitiez ou connaissez-vous les différents modèles qu'on peut vous proposer ?

LAURE : Je m'étais dit vingt euros à peu près.

SONIA : D'accord. Vous m'avez dit une vingtaine d'euros, on peut supprimer peut-être celui à 50 euros ?

LAURE : Oui, oui.

SONIA : C'est une sacrée bécane quand même !

LAURE : Oui, oui, tout à fait.

VOIX OFF MASCULINE : Sonia lui propose alors le bon modèle.

SONIA : Celui-ci par contre, il sera très pratique, il aura l'usage nécessaire à sa survie...

VOIX OFF MASCULINE : Elle va même réussir à lui vendre en plus un accessoire à 4 euros pour ranger son couteau.

SONIA : Du coup, il va pouvoir l'utiliser et ne pas se le faire voler ou le perdre.

LAURE : Ou le perdre surtout. C'est très bien !

SONIA : Madame, je vous souhaite un bon courage pendant cette semaine où votre fils ne sera pas là.

VOIX OFF MASCULINE : Des supers vendeurs comme cette jeune fille, Laure a de plus en plus de mal à en recruter. Pourtant, chez elle, un vendeur peut facilement gagner entre 2 000 et 3 000 euros net par mois dès la première année.

JOURNALISTE : Vous, vous avez du boulot à revendre et vous arrivez pas à trouver ?

LAURE : Ah oui, on a 300 postes à pourvoir tous les ans.

COLLÈGUE MASCULIN DE LAURE : Et on est en perpétuel sous-effectif, chronique. C'est désespérant.

1. *Proposition de réponse* : Pour être un bon vendeur, il faut : répondre aux besoins des clients ; bien connaître les produits ; être à l'écoute ; être organisé ; être convaincant.

2. a. un verre – un placard – une assiette – des couverts – une table basse – une étagère

b. *Proposition de réponse* : Il s'agit d'une cuisine / d'un magasin / d'un appartement...

3. a. *Propositions de réponse* : 1. Elle est autoritaire. Elle semble expliquer quelque chose / donner des consignes. – 2. Elle est sûre d'elle et souriante. Elle semble attentive et concentrée. – 3. Il ne paraît pas très intéressé. Il semble s'ennuyer.

b. *Propositions de réponse* : C'est peut-être une réunion entre les membres d'une équipe, une présentation ou un recrutement.

4. a. Il s'agit d'un couteau suisse. C'est un couteau de poche multifonction avec un couteau et d'autres outils. – b. le descriptif du produit ; le tarif ; la disponibilité

5. Sonia / 26 ans / Conception de meubles – Thierry / 63 ans / Ex-architecte d'intérieur

6. a. et b. couteau suisse – complexe – faire vendre – jeu de rôle – compétences – vente – œuvre

7. a. Les vendeurs : Produit : un couteau suisse – Nombre de modèles : six – Caractéristiques : plus ou moins élaborés – Prix : tous différents

La cliente : Produit : un couteau suisse – Public : son fils de 15 ans – Délai : vendredi – Budget : 25 euros

b. *Propositions de réponse* : écouter attentivement la cliente ; conseiller la cliente ; poser les bonnes questions

8. a – c – d – e – h – i

9. Nom de l'entreprise : Mobalpa – Activité de l'entreprise : vente de meubles de cuisine – Intitulé du poste : vendeur / vendeuse – Nombre de postes à pourvoir par an : 300 – Salaire : 2 000 à 3 000 € net / mois

10. Proposition de réponse : Je pense que ce genre de test n'est pas très efficace. Une cuisine et un couteau suisse, ce sont deux produits très différents. Pour être efficace, un vendeur doit bien connaître les produits. Dans ce test, les candidats n'ont pas le temps de bien connaître les caractéristiques des couteaux suisses. Ils ne peuvent pas vraiment montrer leurs compétences. Je trouve que ce genre de test est tout à fait pertinent. En fait, un bon vendeur doit savoir s'adapter au produit en montrant ses compétences et doit savoir tout vendre, tel est le cas de la candidate.

FICHE VIDÉO 5 – Charles-Antoine Descotis, lauréat du Trophée Entrepreneur

VOIX OFF FÉMININE : À 46 ans, Charles-Antoine Descotis se définit comme un néo-hippie et surtout pas comme un trader. Pourtant, en commercialisant des hamacs pour backpackers, ce français installé en Indonésie est devenu le leader mondial des toiles pour les voyageurs. Son histoire commence il y a 15 ans, lorsqu'il décide de quitter la France et de partir à l'aventure.

CHARLES ANTOINE DESCOTIS, FONDATEUR DE « Ticket to the moon » : Dans les années 1990, je suis parti voyager en Inde. J'y ai vécu deux ans, une vie de backpacker, de hippie. Et on avait l'habitude d'utiliser des hamacs pour se protéger des insectes, de la saleté. Au début, c'était un lifestyle, ma façon de vivre, je voyageais, j'utilisais le hamac pour moi. Et j'ai commencé à en fabriquer pour les copains, mais c'était pas un business.

VOIX OFF FÉMININE : Pas un business, mais un moyen de financer ses voyages et ses rêves. Quelques années plus tard, en Indonésie, il découvre cette toile de nylon qu'il va utiliser pour la confection de ses hamacs. C'est un succès, les ventes décollent.

CHARLES-ANTOINE DESCOTIS : C'est une toile qui est élastique, poreuse et très résistante par nature, donc idéale pour fabriquer les hamacs. Premier hamac dans lequel on ne transpire pas, et qui est élastique, dans lequel il n'y a aucun point de pression. Donc on a une circulation, une qualité de sommeil, de circulation lymphatique qui est fantastique.

VOIX OFF FÉMININE : Chaque jour ici, 400 hamacs sont fabriqués par 80 employés balinais. Un rectangle, deux coutures, la fabrication est simple et entièrement auto-financée. Aujourd'hui les distributeurs affluent de tous les pays pour commercialiser le hamac.

JEAN DENIS, DIRECTEUR COMMERCIAL DE « Ticket to the moon » : On est le mieux vendu en Scandinavie. Plus précisément en Finlande car ce sont des gens qui sont très portés sur le outdoor. On voit un hamac, on s'installe dedans et on en veut tout de suite un. Donc c'est intéressant de voir ça aussi, de voir l'effet boule de neige. Chez les distributeurs, on a environ 30 % d'augmentation de ventes tous les ans.

VOIX OFF FÉMININE : Plus qu'un produit, Ticket to the moon est un art de vivre que Charles-Antoine Descotis a su exporter dans le monde entier. Depuis la naissance de la marque, 500 000 utilisateurs se balancent dans des hamacs Ticket to the moon.

1. a. Charles-Antoine DESCOTIS – Lauréat du Trophée Entrepreneur – Charles-Antoine DESCOTIS – Fondateur de « Ticket to the Moon » – Jean Denis – Directeur commercial de « Ticket to the Moon »

b. Charles-Antoine Descotis : Il est lauréat du Trophée Entrepreneur. – Il est fondateur de « Ticket to the Moon ». / Jean Denis : Il est directeur commercial de « Ticket to the Moon ».

2. UN HAMAC

3. a. Proposition de réponse : La météo : Il fait chaud, il y a du soleil. – L'environnement naturel : Il y a beaucoup de verdure, des plantes tropicales, des maisons en bois. – Les tenues vestimentaires : Ce sont des tenues légères, des shorts, bermudas, manches courtes...

4. néo-hippie – trader – voyageurs – hamac – backpacker – Indonésie – leader mondial – Balinais

5. a. et b. Indonésie / trader / néo-hippie / hamac / backpackers – **c. Proposition de réponse :** Son histoire commence il y a 15 ans. – **d. Proposition de réponse :** Il a décidé de quitter la France pour partir à l'aventure.

6. a. 3 – **b.** « Et on avait l'habitude d'utiliser des hamacs pour se protéger des insectes, de la saleté. Au début, c'était un lifestyle, ma façon de vivre, je voyageais, j'utilisais le hamac pour moi. Et j'ai commencé à en fabriquer pour les copains, mais c'était pas un business. » – « Pas un business, mais un moyen de financer ses voyages et ses rêves. »

7. Un business / Une affaire – Un trader / Un spéculateur – Un backpacker / Un voyageur nomade – Un leader / Un numéro 1 – Un life time / Un mode de vie

8. Nature de la toile : Nylon – Caractéristiques de la matière première : poreuse ; élastique ; résistante – Points forts du produit : Pas de transpiration ; Aucun point de pression ; Une fantastique qualité de sommeil – Niveau de difficulté de la confection : Faible

9. a. De tous les pays – **b.** En Finlande – **c.** Dans le monde entier

10. 46 : L'âge du fondateur – 2 : Le nombre d'années passées en Inde – 15 : Les années passées depuis le début de l'histoire de la réussite du fondateur – 90 : La décennie pendant laquelle le fondateur vit en Inde – 400 : Le nombre de hamacs fabriqués par jour – 80 : Le nombre d'employés balinais – 30 : Le pourcentage d'augmentation des ventes – 500 000 : Le nombre d'utilisateurs de hamacs

11. Proposition de réponse : Je pense que c'est une très bonne idée. Dans certains pays, il est plus facile de créer une entreprise. Cela permet aussi de découvrir un pays et sa culture. Cependant, il faut bien se renseigner sur la législation et avoir des contacts sur place. Il faut également de l'argent pour financer son projet. J'aimerais travailler en Inde dans le secteur de l'informatique. L'Inde est un pays leader dans ce domaine où les technologies se développent très vite.

FICHE VIDÉO 6 –

Jérôme Chanson, lauréat du Trophée Environnement

VOIX OFF FÉMININE : Jeune patron d'une entreprise de lavage de voitures à domicile, Jérôme Chanson se rend sur l'un de ses chantiers. Greenest Carwash, sa société, est 100 % verte et se veut 100 % éthique.

JÉRÔME CHANSON, FONDATEUR DE GREENEST CARWASH : On utilise pas d'eau, on utilise des produits biodégradables. On reverse un euro par lavage à une association qui s'appelle « Si ma vie » qui est une grosse association qui fournit de l'eau et des sanitaires dans les pays en voie de développement. Et aussi on crée de la main d'œuvre et on remplace les robots et les kärchers des stations de lavage par de l'humain donc on replace l'Homme au centre d'un modèle économique.

VOIX OFF FÉMININE : Avant de créer Greenest Carwash en 2011, ce diplômé en génie électrique a planché pendant six mois dans son garage pour mettre au point des batteries mobiles, vertes, longue durée et recyclables.

JÉRÔME CHANSON : Vous êtes un petit peu dans mon laboratoire en fait. On a fait quelques essais et quelques tests ici, on était content de ne pas mettre le feu au garage...

VOIX OFF FÉMININE : Son entreprise se fournit auprès de sociétés françaises partageant la même éthique.

JÉRÔME CHANSON : Utiliser moins de ressources, les utiliser mieux ou les ressources qu'on utilise, au moins être capable de les recycler. Parce qu'il faut qu'on arrête de taper sur la planète. Clairement, c'est trop simple ça.

VOIX OFF FÉMININE : Depuis son enfance dans une famille d'agri-culteurs du Cantal, Jérôme Chanson affiche un long parcours d'expatrié. Après New York et la Californie, il a tout investi aux Pays-Bas.

JÉRÔME CHANSON : Les premiers temps ont été très durs. Pays neuf, culture neuve, la langue, on va dire qu'elle n'est pas facile. L'industrie que je ne connaissais pas, je n'ai jamais travaillé dans l'automobile.

VOIX OFF FÉMININE : Responsable commercial, Dirck est le seul Néerlandais de son entreprise.

DIRCK, RESPONSABLE COMMERCIAL DE GREENEST CARWASH : Il a un esprit très ouvert, nous parlons de tout ensemble, et j'ai cru en son concept dès qu'il m'en a parlé.

VOIX OFF FÉMININE : Des concepts, Jérôme Chanson en promet d'autres et a bien l'intention de poursuivre sa route d'expatrié.

JÉRÔME CHANSON : Des idées de business ? Oui, j'en ai d'autres...

1. a. Il s'agit de « Greenest Carwash ». Elle propose peut-être un service de nettoyage écologique pour les voitures. – b. Le nom de l'entreprise est en anglais. L'adresse du site Internet indique « nl », l'entreprise semble être implantée aux Pays-Bas. – c. C'est le fondateur de Greenest Carwash.
2. Ils lavent / nettoient les voitures.
3. *Proposition de réponse* : Il montre un objet qui ressemble à une batterie. Cela sert à produire de l'énergie.
4. C'est le responsable commercial de l'entreprise.
5. a. Vrai. – b. Faux. On utilise des produits biodégradables. – c. Vrai. – d. Faux. Elle remplace

les robots et les kärchers des stations de lavage par de l'humain. – e. Vrai.

6. a. et b. 1. 2011 – 2. électrique – 3. batteries mobiles ; recyclables – 4. enfance – 5. expatrié – 6. investi – 7. culture ; langue ; l'industrie ; l'automobile

7. 4 – 2 – 5 – 6 – 3 – 7 – 1

8. a. fournisseurs / françaises – b. moins / recycler – c. promet / poursuivre

9. a. C'est le seul Néerlandais de l'entreprise. –

b. Il a l'esprit ouvert et il peut parler de tout avec lui.

10. a. 4 – b. 1 – c. 2 – d. 6 – e. 3 – f. 5

11. *Proposition de réponse* : Je pense que son parcours est exemplaire. Notre planète est actuellement en danger et c'est important que des personnes comme lui invente des concepts innovants et bons pour notre environnement. Il montre aussi qu'il est possible d'être entrepreneur et militant à la fois. Il a su s'adapter à différents contextes et différentes cultures et garder ses convictions.

FICHE VIDÉO 7 – Interview de Stéphane Gœury, responsable des ventes Belgique chez Kymco – TV Wallonie

FRANCK OLIVIER, ANIMATEUR DE SCOOTER FAN CLUB BELGIUM : Chers amis de TV Wallonie, bonjour. Votre ami au quotidien se trouve aujourd'hui au Palais 3. Ici à l'exposition à Bruxelles, le salon moto-auto, et je suis surtout sur une machine exceptionnelle et dans un stand extraordinaire, Kymco. Kymco, vraiment un look séduisant, un look d'enfer, un look futuriste, quelque chose qui m'a séduit et qui m'a acquis vraiment à la cause du scooter. Alors la gente féminine autant que la gente masculine y trouvera son compte. Et vous allez découvrir les nouveautés de chez Kymco dans quelques instants avec l'entrevue avec un monsieur très sympathique d'ailleurs que j'ai découvert ici, je suis comme un enfant, les enfants, je suis comme, comme si Saint-Nicolas venait de passer. Regardez que c'est beau, c'est magique, c'est magnifique, c'est Kymco, c'est ça la machine. Je suis en compagnie de Monsieur Stéphane Gœury, directeur des ventes Belgique de chez Kymco. Monsieur Gœury, bonjour.

STÉPHANE GOEURY, RESPONSABLE DES VENTES KYMCO BELGIQUE : Bonjour et bienvenue au tout nouveau salon 2015 et sur notre stand.

FRANCK OLIVIER : Monsieur Gœury, que peut-on prévoir pour l'avenir avec Kymco et qu'est-ce qu'il y a de nouveau chez vous ?

STÉPHANE GOEURY : Alors depuis trois ans, Kymco nous habitude malgré tout à des nouveautés assez soutenues, chaque année, et 2015 n'est pas de reste. Nous présentons cette année trois nouveautés principales qui sera tout d'abord le nouveau Downtown, 125 cm³, ABS, et 350 cm³ ABS, c'est un tout nouveau GT scooter qu'on voit, qu'on aperçoit juste derrière nous. Ensuite, nous aurons un tout nouveau GT en 125 avec un freinage combiné à un prix beaucoup plus attractif et finalement une nouvelle moto la CK1 en 125 cm³ à un prix vraiment d'attaque à 2 299 euros.

FRANCK OLIVIER : Enfin, une gamme qui peut séduire facilement une clientèle très exigeante. Si on parle de Kymco aujourd'hui, quelle est votre place sur le marché international ici en Belgique notamment ?

STÉPHANE GOEURY : Les quads et les SSV, c'est un marché qui est principalement un marché donc de loisirs et d'utilitaires pour le 4x4 et grâce à notre gamme assez vaste et assez étendue, on arrive à répondre grâce à la gamme MaxR à une clientèle de loisirs, de randonnées mais également grâce à la gamme MXU, là qui est principalement en 4x4 et avec la gamme SSV, UXV, on arrive à toucher une clientèle plus utilitaire, plus professionnelle, donc là aussi on a une très large gamme à des prix très attractifs, et c'est ce qui nous a permis en 2014 de devenir numéro 1 des ventes en Belgique sur le segment du quad. Notre clientèle, vu que nous avons une gamme en 50 cm³, notre clientèle démarre effectivement dès 16 ans avec une clientèle plus jeune, qui va se tourner vers de l'Agility Renouvo, par exemple, et autrement, nous couvrons effectivement une clientèle qui a besoin de mobilité, principalement en ville, mais également en dehors de la ville et là, on touche une clientèle de trente-ans, de 30 à 60 ans, avec du scooter plutôt GT.

FRANCK OLIVIER : En fait, ce sont des machines qui sont relativement légères aussi et facilement maniables, donc à partir d'un certain âge, on n'a pas trop peur de se voir acheter un Kymco, c'est ce que vous me conseilleriez moi qui suis un petit peu un sexagénaire, avant un sex-symbol, maintenant un bon sexagénaire. Si j'avais une machine à acheter, vous, que me conseilleriez-vous ?

STÉPHANE GOEURY : Alors définitivement le tout nouveau Downtown en 350 cm³, ça fera parfaitement l'affaire !

FRANCK OLIVIER : Bah, écoutez on va passer la commande ! Merci pour cette entrevue.

STÉPHANE GOEURY : Merci à vous.

La Wallonie : c'est l'une des trois régions qui composent l'État fédéral belge, les deux autres étant la région flamande et la région de Bruxelles-Capitale. La Wallonie se trouve au sud de la Belgique. Elle est frontalière de la France, du Grand Duché de Luxembourg et de l'Allemagne. On y parle le français.

GT : Grand Tourisme.

ABS : le système de frein antiblocage est un équipement de sécurité active qui aide le conducteur à garder le contrôle directionnel du véhicule en empêchant les roues de se bloquer pendant un épisode de freinage intense.

Nonante (utilisé en Belgique et en Suisse) : c'est le nombre 90 / quatre-vingt-dix.

SSV (Side by Side Véhicule) : comparé au quad, le volant remplace le guidon et le siège passager est à côté et non plus derrière le pilote.

1. a. Propositions de réponse : Il met en œuvre et réalise, dans son secteur géographique et dans son domaine (type de marché, de produit, de clientèle), la politique commerciale définie par ou avec la direction. Il est responsable de la réalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour les différentes unités (réseaux commerciaux, agences...). Il anime, organise, coordonne, gère et contrôle l'activité et le suivi de la force de vente / de l'équipe afin d'optimiser les résultats. – b. La Belgique.

2. a – c – e – f – h

3. a. Scooters et quads et les accessoires et vêtements / Scooter fan club belgium – b. Franck Olivier

4. Lieu : Palais 3 – Ville : Bruxelles – Événement : le salon moto-auto – Nom du stand / de la marque : Kymco – Type de produit : le scooter – Cible / Clientèle : les hommes et les femmes – Objectif de l'interview : Découvrir les nouveautés

5. a. et b. 1. nouveau GT scooter ; 125 cm³ ; 350 cm³ ABS / 2. nouveau GT 125 ; freinage combiné ; prix plus attractif / 3. nouvelle moto ; 125 cm³ ; prix d'attaque : 2 299 €

6. a. 1 – b. 3 – c. 2

7. a. et b. Kymco est numéro 1 des ventes.

8. a. Faux. Leur clientèle démarre dès 16 ans. – b. Vrai. – c. Vrai. – d. Faux. Le nouveau modèle Downtown en 350 cm³ peut convenir parfaitement à des sexagénaires.

9. Proposition de réponse : À mon avis, la participation d'une entreprise à un salon est très importante surtout pour les petites entreprises. Les clients peuvent voir et toucher les produits, échanger et négocier avec les commerciaux. Pour réussir sa participation, une entreprise doit trouver l'événement « adapté », des salons reconnus où il y aura une grande fréquentation. Il faut aussi respecter toutes les étapes : visiter le salon, choisir un responsable de stand, définir des objectifs commerciaux, définir un budget et un planning, réserver un stand, choisir les produits à exposer et envoyer des invitations.

FICHE VIDÉO 8 – Travailler en collaboration

VOIX OFF FÉMININE : Un petit coin de Bourgogne, et au milieu de la campagne, un restaurant. À l'intérieur, une cinquantaine de personnes. On croirait une bande de vieux copains, réunis pour le week-end.

SYLVAIN BREUZARD, PDG DE LA SOCIÉTÉ INFORMATIQUE NOR-SYS : Tchin Tchin !

COLLABORATEURS INFORMATIENS : Allez Tchin Tchin ! Santé !

VOIX OFF FÉMININE : Atmosphère détendue, ça discute recettes de légumes. Mais tous ces convives ne sont ni amis ni parents. Ils sont collègues de travail dans une société en informatique de 200 personnes.

INFORMATICIEN : On est au boulot, oui.

VOIX OFF FÉMININE : Là, vous êtes au travail ?

INFORMATICIEN : Tout à fait, on est au travail. Ça se voit pas, là ?

VOIX OFF FÉMININE : Tout ça aux frais du patron. Sylvain Breuzard, 51 ans. Seulement, ce dirigeant n'a pas que le rire facile, il a aussi une idée derrière la tête. Alors, une heure plus tard...

SYLVAIN BREUZARD : ... Un deuxième niveau, finalement, j'ai de quoi me loger, manger...

VOIX OFF FÉMININE : Changement de ton. Il voudrait que son entreprise soit plus rentable.

SYLVAIN BREUZARD : ... En termes de rentabilité, on est quand même une entreprise, ça serait bien de penser à l'économie.
VOIX OFF FÉMININE : Alors, il va demander à ses salariés de donner leur avis sur ses petits papiers colorés. Car ici, le patron n'hésite jamais à les consulter.

SYLVAIN BREUZARD : Il faut toujours s'améliorer, mais je n'arrive pas à voir quoi aujourd'hui. Alors allez-y ! Donc ce qui vous étonne, surprend agréablement et sur quoi il faut qu'on progresse.

VOIX OFF FÉMININE : Et pour beaucoup, c'est l'image de marque auprès des clients qu'il faut revoir.

INFORMATICIENNE : J'ai l'impression qu'on est un peu considéré comme les gentils prestataires.

SYLVAIN BREUZARD : Oui !

VOIX OFF FÉMININE : Sylvain encaisse et note.

INFORMATICIENNE : À Norsys, vous êtes gentils, mais on est compétents aussi !

INFORMATICIEN : Exemple personnel, moi, en cinq ans, j'ai eu cinq managers différents...

VOIX OFF FÉMININE : Le séminaire va durer deux jours, un rendez-vous régulier dans cette société où les salariés ont l'habitude de conseiller leur hiérarchie. Car, pour ce patron, c'est la recette du succès.

SYLVAIN BREUZARD : Le terrain, ce n'est pas moi, les bonnes idées, ce sont les gens qui sont au quotidien avec les clients.

1. Proposition de réponse : Équipe, collègues, partage... Travailler ensemble / Rédiger des documents à plusieurs personnes...

2. Proposition de réponse : Elle est conviviale et détendue : des rires, des sourires ; des bouteilles de vin ; des assiettes bien présentées ; les tenues vestimentaires (des musiciens en arrière-plan).

3. Réponse libre.

4. a. Appliquées / Studieuses – **b.** Attentifs –

c. Collaboratifs – **d.** Explicatif

5. a. et **b.** cinquantaine – bande – détendue – convives – informatique

6. Être au travail – Être au boulot

7. 51 – rire – rentable – donner leur avis

8. a. Il ne sait pas quoi améliorer. – **b.** Les points forts et les points faibles de l'entreprise.

9. Proposition de réponse : Pour beaucoup de salariés, c'est l'image de marque de l'entreprise qui n'est pas bonne. L'image de marque, c'est ce que pense le public d'une entreprise, d'une marque. C'est l'ensemble des impressions et des représentations qu'elle crée auprès du public.

10. Des stylos – Des feuilles blanches – Des Post-it – Un vidéo- projecteur – Un écran de projection

11. a. Le séminaire dure 2 jours. – **b.** Ce séminaire est un rendez-vous régulier. – **c.** Pendant un séminaire, les salariés conseillent leur hiérarchie.

12. Parce que les employés sont en contact direct avec les clients, ils ont des choses intéressantes à dire.

13. Propositions de réponse : Le travail collaboratif est soit le travail qui fait participer les salariés aux décisions de l'entreprise, soit le fait de travailler ensemble et au même moment sur un même projet ou document.

Je trouve ce système très intéressant car il permet de

maintenir la motivation des employés. Oui, dans le domaine de l'économie, les jeunes entreprises peuvent de plus en plus travailler en mode collaboratif.

FICHE VIDÉO 9 – Les clés de l'entretien

EMPLOYEUR potentiel : C'est un CDD, qui se transformera au bout de trois mois...

MADAME RAVANE, DEMANDEUSE D'EMPLOI : CDD de trois mois pour démarrer ?

EMPLOYEUR POTENTIEL : Trois mois, oui.

MADAME RAVANE : Et CDI si c'est concluant ?

EMPLOYEUR POTENTIEL : Absolument

MADAME RAVANE : D'accord. Très bien.

EMPLOYEUR POTENTIEL : Ça, c'était votre première question ?

MADAME RAVANE : Oui, j'ai une deuxième question, au niveau des horaires ? C'est fixe ? C'est variable ?

EMPLOYEUR POTENTIEL : Alors, c'est fixe ! Nous sommes aux 35 heures, hein, tout simplement. Vous commencez à 9 heures le matin et vous finissez à midi. Vous redémarrez à 13 heures pour finir alors là, le soir, c'est ou 17 h 30 ou 18 heures.

MADAME RAVANE : Oui, d'accord.

EMPLOYEUR POTENTIEL : Et vous avez une activité un samedi sur deux. Pour les enfants ? Parce que vous avez deux enfants...

MADAME RAVANE : Oui ! Normalement, ça devrait aller. Il faut que je me renseigne, il faut que je demande à la famille, à des copines, il faut que je me renseigne. La journée, ça va, ils vont à l'école, c'est le samedi, il faut que demande, je vais me renseigner.

EMPLOYEUR POTENTIEL : D'accord, très bien. Je ne sais pas si nous avons abordé le volet rémunération ?

MADAME RAVANE : Rapidement. Mais j'aimerais bien qu'on y revienne, oui.

EMPLOYEUR POTENTIEL : Donc, je ne sais pas si c'était précisé dans l'annonce, je ne pense pas.

MADAME RAVANE : C'était indiqué « SMIC négociable ».

EMPLOYEUR POTENTIEL : Voilà, donc il n'est pas négociable. Toutefois, une possibilité parce que, les commerciaux, vous savez comment ça fonctionne, moi je le suis, possibilité de prime trimestrielle.

MADAME RAVANE : D'accord.

EMPLOYEUR POTENTIEL : Donc en fonction de vos résultats et de vos objectifs.

MADAME RAVANE : Ok, donc il y a une commission à chaque fois.

EMPLOYEUR POTENTIEL : Voilà ! Donc trimestrielle, mais cette prime trimestrielle ne vous est versée qu'à la fin du trimestre. Et elle peut atteindre 1 500 euros.

MADAME RAVANE : Donc il y a des objectifs fixés pour chacun ?

EMPLOYEUR POTENTIEL : Absolument ! Il y a des objectifs au niveau de la plateforme et un objectif perso.

MADAME RAVANE : D'accord. Donc on a double prime ?

EMPLOYEUR POTENTIEL : Non ! Non non non ! Vous avez en fait dans cette prime, vous avez en fait deux axes dans cette prime trimestrielle. Vous avez les résultats de la plateforme. Et vos propres résultats qui interviennent dans cette prime.

MADAME RAVANE : D'accord.

EMPLOYEUR POTENTIEL : D'accord ?

MADAME RAVANE : Très bien.

EMPLOYEUR POTENTIEL : Alors possibilité également, j'ai oublié de vous en parler, mais c'est pas tellement important... Vous avez également une complémentaire santé de l'entreprise. Alors quand je dis pas tellement important, c'est hyper important parce que ça coûte très cher aujourd'hui, la complémentaire santé, d'accord ?

MADAME RAVANE : Très bien !

EMPLOYEUR POTENTIEL : Ce que je vous propose, c'est donc d'examiner avec beaucoup d'attention votre candidature. Je vous l'ai dit en amont de notre entretien, vous n'êtes pas la seule.

MADAME RAVANE : Nous sommes combien ?

EMPLOYEUR POTENTIEL : Il y a un candidat et cinq candidates. Et là vous êtes la troisième que je reçois.

MADAME RAVANE : D'accord.

EMPLOYEUR POTENTIEL : Donc ce que je vous promets, parce que j'en reçois deux demain et le monsieur juste après demain, donc ce que je vous promets, c'est de vous faire un retour d'ici vendredi de la semaine prochaine.

MADAME RAVANE : D'accord, par téléphone ?

EMPLOYEUR POTENTIEL : Par téléphone, oui.

MADAME RAVANE : Très bien. Écoutez, ce que je voulais vous dire, qu'en tout cas je suis très intéressée par le poste.

EMPLOYEUR POTENTIEL : Oui.

MADAME RAVANE : D'après ce que vous m'avez expliqué, ce que j'avais compris du poste, que vous m'avez confirmé au niveau de l'entreprise aussi. Je voulais savoir si vous aviez des questions supplémentaires ?

EMPLOYEUR POTENTIEL : Moi, j'en ai une surtout Madame, Madame Ravane, je vous l'ai dit en amont de notre entretien, j'ai dans la dernière ligne droite, sept candidats. Six candidates et un monsieur. Ce qui nous fait sept candidats. Qu'est-ce que vous pourriez me dire pour vous donner à vous la préférence ? En une question, pourquoi vous et pas l'un des cinq autres ?

MADAME RAVANE : Tout ce que je vous ai expliqué pendant l'entretien : ma motivation, mon expérience, mes qualités qui sont nombreuses. Même si c'est vrai qu'on a du mal à les exprimer pendant un entretien.

EMPLOYEUR POTENTIEL : C'est vrai.

MADAME RAVANE : Ma facilité de prise de contact, mon relationnel, ma disponibilité et puis la vente, c'est... voilà, je suis née pour vendre. Alors, c'est vrai que je n'ai jamais vendu par téléphone mais je sais que je serais en capacité d'apprendre, comme j'ai appris mes autres... J'ai appris sur le tas pour les autres postes.

informations qui ont été données en « amont » de l'entretien.

5. 1/ Le type de contrat – 2/ Les horaires – 3/ La rémunération – 4/ La complémentaire santé – 5/ Les candidats – 6/ Le profil de la candidate

6. Propositions de réponse : « Quel est le type de contrat que vous proposez ? » ; « S'agit-il d'un CDD ou d'un CDI ? » ; « Le CDD pourrait-il déboucher sur un CDI ? »

7. De 9 h 00 à 12 h 00 – De 13 h 00 à 17 h 30 / 18 h 00

8. Propositions de réponse : Le SMIC : c'est le salaire minimum pour 35 h travaillées. – Une prime trimestrielle : c'est une somme d'argent qu'on gagne tous les 3 mois en supplément du salaire. – Un objectif de vente : c'est un but à atteindre pour afficher de bons résultats de vente. – Une commission : c'est une partie de l'argent d'une vente qui est donnée à l'employé qui a permis cette transaction.

9. Propositions de réponse : Le salaire est minimum mais il est complété par des primes trimestrielles si les objectifs sont atteints. Un avantage est aussi de bénéficier d'une assurance / mutuelle complémentaire pour les remboursements de santé.

10. Commercial(s) H/F – CDD / CDI possible après 3 mois – 35 h/semaines – Salaire fixe + primes / commissions – Objectifs à atteindre : OUI – Complémentaire santé : OUI

11. Sa motivation / Son expérience / Ses qualités personnelles / Son aisance au contact des autres / Son sens du relationnel / Sa disponibilité

12. R/ Informer sur les avantages de l'entreprise – R/ Faire un retour de l'entretien – C/ Faire la liste de ses compétences – C/ Savoir reformuler – C/ Montrer l'adéquation entre le profil et le poste – R/ Examiner les candidatures avec attention – C/ Manifester son intérêt pour le poste – C/R/ Inviter à poser des questions complémentaires

13. Propositions de réponse : Les questions récurrentes sont par exemple : « Quels sont vos points forts / faibles ? » ; « Que savez-vous de notre entreprise ? » ; « Où vous voyez-vous dans trois (cinq ou dix) ans ? » ; « Avez-vous des questions à nous poser ? » Il faut préparer les réponses à l'avance pour ne pas être surpris. Il faut apprendre à gérer son stress pour être à l'écoute du recruteur et répondre de façon pertinente. Il faut également apprendre à valoriser un point « négatif ».

1. Réponse libre.

2. a. 3 – b. 6 – c. 4 – d. 7 – e. 5 – f. 2 – g. 1

3. a. 1/ Le recruteur ; 2/ La candidate – b. *Proposition de réponse :* L'homme a le regard assuré, il a l'air très renseigné. Il a une tenue un peu décontractée pour un candidat. La femme a l'air plus stressé que l'homme, elle prend des notes, elle a une tenue vestimentaire correcte, elle a parfois l'air de se poser des questions.

4. Proposition de réponse : Il s'agit de la fin d'un entretien car les deux personnes ne se saluent pas au début de la vidéo. Ils font également référence à des

FICHE VIDÉO 10 – Gérer une réclamation

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Bah alors Manu ? Ça va pas ?

MANU ALVARO, EMPLOYÉ DE BANQUE : Je viens de m'en prendre une de Monsieur Hussard...

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Le cabinet Hussard ? Mais qu'est-ce qu'il voulait ?

MANU : Nan... rien, rien.

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Bah si dis-moi !

MANU : Non rien, encore un client qui râle et moi ça m'a stressé quoi.

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Bah vas-y !

MANU : Nan, je suis dégoûté parce que ce n'était pas de ma faute et en plus je ne pouvais rien y faire.

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Bah raconte !

MANU : C'est encore l'Internet qui plante et ça nous retombe dessus.

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Tu veux pas me dire ?

MANU : Non mais ça ne sert à rien, c'est fait, c'est fait. Mais bon, il menace de fermer ses comptes et franchement j'ai pas besoin de ça en ce moment, c'est vraiment pénible, quoi.

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Si tu devais virer tous les clients pénibles, tu en virerais combien ?

MANU : Bah tous !

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Et on serait plus là.

MANU : Oui mais déjà les plus pénibles, ce serait pas mal.

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Et si on avait que des clients faciles, on ne serait pas là non plus. Tout se ferait sur Internet.

MANU : Ouais...

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Et justement notre valeur ajoutée, c'est quand ça va mal.

MANU : Ouais, gestion des embrouilles, quoi !

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Ou satisfaction client.

MANU : Ah ouais, tu donnes là-dedans, toi ? C'est style, je ne me suis pas planté, j'ai une belle opportunité de mieux faire.

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : À toi de voir, c'est comme ton boulot. Tu peux le faire en râlant parce que tu gères les problèmes ou avec le sourire parce que tu trouves des solutions.

MANU : Alors là, la formule...

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Bah oui mais ça marche. Bah, tu vois là, tu t'en sors pas parce que t'es dans le problème, pas dans la solution. T'as qu'à y rester si tu t'y sens bien ?

MANU : Ouais... Mais c'est quoi la solution ?

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : C'est quoi, le problème ?

MANU : Déjà le problème, c'est que ça s'est passé dans le couloir. J'avais aucun élément avec moi et j'étais stressé parce qu'il commençait à faire un raffut pas possible.

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Et alors qu'est-ce qu'il aurait fallu faire ?

MANU : Bah, déjà le calmer et l'isoler.

MONSIEUR HUSSARD, CLIENT : Dites, j'ai un gros problème avec votre Internet et c'est pas la première fois, ça commence à bien faire.

MANU : Écoutez, oui je comprends, si vous voulez bien me suivre, on va trouver une solution. Asseyez-vous, je vous en prie. Alors... Je vais noter précisément ce qui s'est passé, ce qui me permettra de trouver une solution immédiate ou bien d'orienter mon action, si je dois trouver une solution en dehors de mes attributions. Alors que s'est-il passé ?

MONSIEUR HUSSARD : Avant-hier, j'ai passé des virements pour tous les salaires et, ce matin, rien n'est passé sur le compte pro et rien non plus sur le compte perso.

MANU : D'accord. En effet, je comprends bien l'importance de la situation. Nous devons trouver une solution pour que les comptes de vos salariés soient crédités au plus tôt. Je vais vous poser quelques questions complémentaires, ce qui me

permettra de trouver la meilleure solution. Alors, pouvez-vous me décrire dans le détail comment vous avez fait vos virements avant-hier ?

MONSIEUR HUSSARD : Comme d'habitude, ça fait deux ans que je les fais tous les mois.

MANU : Et comment faites-vous d'habitude ?

MONSIEUR HUSSARD : Je fais les virements un par un en commençant par ma femme et en finissant par moi. Ce qui me permet de valider sur nos comptes personnels que tous les virements sont passés. On a eu le problème la dernière fois où les premiers étaient passés et pas les autres.

MANU : Et que s'était-il passé justement ?

MONSIEUR HUSSARD : J'avais fait une erreur, j'avais coché l'option « Virement différé » et là j'ai vérifié les virements sont passés, ils sont dans l'historique, ils ont été validés.

MANU : Et qu'est-ce qu'il vous fait dire qu'ils sont passés ou pas ?

MONSIEUR HUSSARD : Ce qu'il me fait dire qu'ils sont passés, c'est qu'ils sont sur l'historique. Ce qui me fait dire qu'ils ne sont pas passés, c'est qu'ils ne sont pas débités sur le compte pro ni crédités sur le compte perso.

MANU : Bien. Alors, à ce stade, j'ai peut-être une explication mais ça demande une confirmation de votre côté.

MONSIEUR HUSSARD : Ah oui ?

MANU : Avez-vous demandé à un de vos collaborateurs qui dispose d'un compte en dehors de notre banque si son virement est visible sur Internet ? Pas crédité parce que ça peut prendre un jour de plus mais au moins en attente ?

MONSIEUR HUSSARD : Ah bah non, vous pensez, j'ai même pas osé mettre le pied au bureau ce matin. Je suis venu vous voir directement. Je ne peux pas me permettre de rentrer sans solution.

MANU : Alors. En fait, il y a deux avantages à sonder vos collaborateurs, le premier, c'est de désamorcer la bombe. Il est préférable que vous leur annonciez qu'un incident technique va légèrement différer les virements, plutôt qu'ils le découvrent par eux-mêmes. Et qu'ils paniquent sur leur compte ou qu'ils fantasment sur les intentions de la direction.

MONSIEUR HUSSARD : Oui, c'est sûr.

MANU : Le second, c'est que ça nous permettra de savoir si les virements sont passés ou non. Toutes les nuits, les opérations bancaires sont mises à jour sur nos serveurs. Les crédits comme les débits. Il est possible que vos virements aient bien été réalisés et transmis aux autres banques. Mais que, exceptionnellement, l'information n'ait pas été enregistrée immédiatement sur un serveur. Mais, dans ce cas, elle le sera forcément, je vous rassure, mais le lendemain ou le surlendemain, ce qui pourrait expliquer que les opérations ne soient pas enregistrées sur les comptes que nous détenons. Vos comptes professionnels et personnels. Alors qu'elles le seraient sur les comptes détenus par nos confrères.

MONSIEUR HUSSARD : OK compris, je vais leur poser la question mais s'ils n'ont pas été crédités ?

MANU : Dans ce cas, j'ai pas de solution dans l'immédiat. En revanche, le temps que vous leur demandiez, je me serais renseigné sur vos comptes et sur les procédures informatiques. Alors j'aurai peut-être des questions complémentaires à vous poser et, si vous le voulez bien, je me permettrai de vous rappeler.

MONSIEUR HUSSARD : Sur mon mobile personnel, tenez, je le laisse allumé, vous m'appellez quand vous voulez. Je me rendrai disponible.

MANU : C'est noté, je vous recontacte si j'ai des questions. Et en même temps, j'attends votre appel sur le compte des salariés.

MONSIEUR HUSSARD : Je vous tiens au courant. Merci, Monsieur Alvaro.

MANU : Merci pour votre visite Monsieur Hussard. Vous avez bien fait de réagir immédiatement. Ça nous permettra de créditer vos collaborateurs au plus vite et de vous rassurer sur vos virements. Au revoir.

MONSIEUR HUSSARD : Au revoir.

MANU : Je suis vert. Je le savais. Je savais exactement ce qu'il fallait faire.

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Panique.

MANU : Bah ouais...

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Alors, qu'est-ce que tu vas faire ?

MANU : Bah, je vais étudier ses comptes. Je vais me renseigner sur le système et je vais le rappeler. Bon, je lui laisse le temps de rentrer au bureau et de se calmer. Je t'offre un autre café ?

COLLÈGUE FÉMININE DE MANU ALVARO : Allez !

1. Réponse libre.

2. a. Sur leur lieu de travail (les tenues vestimentaires, les machines à café) – b. Des collègues (les personnes se parlent franchement expriment des sentiments non verbaux) – c. Une pause-café (les gobelets, les sourires, les postures des personnages – appuyés sur les machines)

3. a. et b. Femme : Curieuse, calme, souriante, rassurante – Homme : Contrarié, déçu, stressé, pessimiste

4. Proposition de réponses : – Je vous préviens, c'est la dernière fois que cela se produit. – Je suis vraiment désolé monsieur. / – Je vais me plaindre à la direction ! – Attendez, nous pourrions nous arranger.

5. a. et b. Homme : « dégoûté » ; « ça nous retombe dessus » ; « gestion des embrouilles »

Femme : « Si on avait des clients faciles on ne serait pas là non plus » ; « Notre valeur ajoutée c'est quand ça va mal. » ; « Ou satisfaction clients ! » ; « tu es dans le problème, pas dans la solution »

6. Isoler le client – Conseiller le client – Remercier le client – Se montrer compréhensif – Faire décrire le problème

7. a. « ...ce qui me permettra de trouver une solution immédiate ou bien d'orienter mon action si je dois trouver une solution en dehors de mes attributions » – b. Propositions de réponse : « Pouvez-vous me décrire dans le détail, comment vous avez fait vos virements avant-hier ? » ; « Et, que s'était-il passé justement ? » ; « Qu'est-ce qui vous fait dire qu'ils sont passés ou pas ? » ; « Avez-vous demandé à un de vos collaborateurs [...] si son virement est lisible sur Internet ? » – c. « ... incident technique va légèrement différer les virements plutôt qu'ils le découvrent par eux-mêmes (et qu'ils paniquent sur leurs comptes ou qu'ils fantasment sur les intentions de la direction) » – d. « le temps que vous leur demandiez, je me serai renseigné sur vos comptes et sur les procédures informatiques » – e. « avez bien fait de réagir immédiatement »

8. « Je savais ce qu'il fallait faire mais j'ai paniqué. »

9. Réponse libre.

FICHE VIDÉO 11 – À Montauban, l'usine Poult expérimente un nouveau management

VOIX OFF FÉMININE : Dans la biscuiterie Poult à Montauban, les ouvriers ne sont plus considérés comme des exécutants. Désormais, on parle d'autonomie, de responsabilité. Ce matin, par exemple, Reda change la pâte qui permettra de fabriquer un nouveau gâteau. Une tâche qu'il n'était pas en mesure de réaliser seul.

REDA BOUJEROU, MACHINISTE : Si j'estimais qu'il y avait un souci, un mauvais produit ou une petite panne, je n'avais pas le droit d'arrêter si vous voulez. J'étais obligé d'appeler mon chef de ligne et lui décidait s'il fallait que j'arrête ou s'il fallait que je continue à envoyer ou déclasser. Aujourd'hui, c'est moi qui fais tout ça.

VOIX OFF FÉMININE : 120 tonnes de biscuits sont fabriqués chaque jour pour les marques de grands distributeurs ou en sous-traitance. Depuis plusieurs années, les 450 salariés expérimentent un nouveau management dit « libéré », lancé par leur PDG Carlos Verkaeren. Ghislaine Delcasse surveille les fourrés au chocolat. Employée depuis 25 ans, elle se réjouit du changement.

GHISLAINE DELCASSE, OPÉRATRICE SUR LIGNE DEPUIS 25 ANS : Avant, des fois, on venait un peu à reculons. Il y avait quand même la hiérarchie. On avait des chefs, on avait des contre-maîtres, on avait plus la hiérarchie. Donc on était beaucoup plus surveillés. Et on travaillait de cette façon-là, on était un peu conditionnés comme ça.

VOIX OFF FÉMININE : Avec l'ancienne direction, les salariés ont connu un système paternaliste de management à l'ancienne. En 2007, le nouveau dirigeant décide de consulter les 450 salariés pour définir, ensemble, les valeurs de l'entreprise et augmenter ainsi la productivité. Résultat, deux échelons de hiérarchie sont supprimés. La grosse usine est divisée en quatre unités autonomes. Mais rien à voir avec une SCOP, une Société Coopérative de Production. Ici, les salariés ne détiennent pas la majorité du capital. Sylvain Pinont, ancien responsable, a vu son poste se transformer en animateur d'une unité de production.

SYLVAIN PINONT, ANIMATEUR DE PRODUCTION : C'est une réunion qu'on fait pratiquement toutes les semaines. Et aujourd'hui le thème consiste en fait à réfléchir à quels indicateurs on pourrait se donner pour mieux mesurer la performance de la nouvelle ligne.

VOIX OFF FÉMININE : Tout le monde se tutoie, l'échange se veut constructif. Cette gestion des salariés est nouvelle. En France, seules une dizaine d'entreprises se sont lancées dans l'aventure. En période de crise, Poult n'a pas licencié et nargue la concurrence avec une croissance à deux chiffres, 12 %, en misant sur l'innovation.

SYLVAIN PINONT : On est convaincu qu'à 450 personnes, on est plus intelligents qu'à deux ou à trois dans un bureau. Donc avec 450 personnes, on a beaucoup plus de chances de trouver à un moment donné une innovation qui va faire la différence.

VOIX OFF FÉMININE : Et l'entreprise s'apprête à sortir un nouveau biscuit imaginé par tous. Prochaine étape, greffer cette nouvelle technique aux quatre autres sites du groupe en France.

1. *Proposition de réponse* : Le management désigne l'activité d'un dirigeant, chargé d'encadrer et de diriger plusieurs salariés.
2. La vidéo présente le point de vue de salariés d'une usine de production de gâteaux sur le nouveau mode de management de l'entreprise.
3. a. 1/ L'interview de Reda, un machiniste ; 2/ L'interview de Gisèle, une opératrice sur ligne ; 3/ L'interview de Sylvain, un animateur de production – b. Animateur-trice de production / Machiniste / Opérateur-trice de ligne
4. a et b. ouvriers – exécutants – autonomie – responsabilité – tâche – réaliser
5. Nom du PDG : Carlos Verkaeren – Nombre de salariés : 450 – Quantité quotidienne de biscuits produits : 120 tonnes – Date de consultation des salariés : 2007 – Nouvelle organisation de l'usine : 4 unités autonomes
6. I. C – II. D – III. B – IV. A
7. a. Ouvriers ; Chef de ligne ; Contremaître ; P.D.G. ; Employée – b. Chef de ligne ; Contremaître – Ouvrier ; Employé
8. a. et b. I. Vrai : « En 2007, le nouveau dirigeant décide de consulter les 450 salariés pour définir ensemble les valeurs de l'entreprise et augmenter ainsi la productivité. » – II. Faux : « Résultat, deux échelons de hiérarchie sont supprimés. » – III. Faux : « Rien à voir avec une SCOP, une Société Coopérative de Production. Ici, les salariés ne détiennent pas la majorité du capital. » – IV. Vrai : « Sylvain Pineau ancien responsable a vu son poste se transformer en animateur d'une unité de production. »
9. a. déçus (elle se réjouit) – b. compliquées (on se tutoie) – c. faciles (les échanges se veulent constructifs) – d. rare (seule une dizaine d'entreprise ont essayé) – e. faible (forte = 12 %)
10. a. Autonomie – Responsabilité – Un nouveau management – Hiérarchie = surveillé – Un système paternaliste – Management à l'ancienne – Consulter les salariés – Échelon de hiérarchie supprimée – Gestion des salariés : nouvelle – Innovation = croissance
b. Un système paternaliste ≠ un management libéré
11. *Proposition de réponse* : À mon avis, il faut revoir le management traditionnel. On a été dans l'obligation d'obéir à un supérieur hiérarchique direct. Le monde, les économies et les entreprises changent, il y a de nouveaux défis à relever et de nouvelles stratégies à adopter. Il faut que les dirigeants aient le courage de valoriser les prises d'initiatives de leurs employés.

FICHE VIDÉO 12 – Chronoflex : une entreprise sans chef

VOIX OFF FÉMININE : Sébastien Bottevin dit qu'il est un salarié heureux. Employé de la société Chronoflex, il dépanne en urgence les entreprises de travaux publics. Il est capable de réparer n'importe quel engin en panne de flexible.

SÉBASTIEN BOTTEVIN, TECHNICIEN-DÉPANNEUR : Ça, c'est bon ça ?

VOIX OFF FÉMININE : Dans son camion, il a l'impression d'être son propre chef, comme les 200 techniciens de l'entreprise.

SÉBASTIEN BOTTEVIN : Chacun fait son business. Chacun se débrouille, on n'a pas besoin d'attendre Pierre, Paul... Savoir si on va se faire engueuler... On est tous autonomes. Si on fait trop d'heures, on les récupère le matin.

VOIX OFF FÉMININE : Pas de chef, pas de planning, mais un impératif : faire tourner l'entreprise, malgré la crise.

SÉBASTIEN BOTTEVIN : Quand on aura fini, je vais m'arrêter dans le coin pour aller voir deux ou trois clients. Si avec un peu de chance, je peux récupérer un bout de tuyau, c'est tant mieux pour moi.

VOIX OFF FÉMININE : Finalement, ne pas avoir de chef : on travaille encore plus.

SÉBASTIEN BOTTEVIN : En gros, oui.

VOIX OFF FÉMININE : Il y a cinq ans, Chronoflex a perdu 40 % de son chiffre d'affaires. Plutôt que licencier, le patron a préféré changer les règles du jeu. Dans l'entreprise, le plaisir au travail est presque devenu une consigne.

PATRON : Ça, ça, c'est important. Alors en fait, ici, c'était mon bureau mais avant. Avant qu'on bascule. Il faut tuer un certain nombre de signes de pouvoir dans l'entreprise. Si vous tuez les signes de pouvoir, ce qu'il va se passer c'est que les gens vont se sentir intrinsèquement égaux. Et s'ils se sentent intrinsèquement égaux, ils auront envie de s'engager.

VOIX OFF FÉMININE : Aujourd'hui, fini la hiérarchie.

EXTRAIT D'UNE RÉUNION : La question concernant donc les tables hautes...

VOIX OFF FÉMININE : Qu'il s'agisse de choisir les meubles ou de salaires, les décisions sont prises collectivement dans des groupes de travail qui associent tous les salariés y compris les employés de base, comme ces chargés de clientèle.

CHARGÉE DE CLIENTÈLE : Ce n'est pas parce qu'on est en bas de l'échelle, comme dans toute entreprise, qu'on n'a pas un cerveau. On a tous un cerveau et je trouve qu'on est quand même les mieux placés pour savoir ce qu'on doit faire.

AUTRE CHARGÉE DE CLIENTÈLE : Je ne pourrais jamais revenir en arrière, je pense. Et avoir quelqu'un qui me dise le matin : « Aujourd'hui tu as ça, ça, ça à faire ».

VOIX OFF FÉMININE : À l'origine de cette petite révolution, un livre, *Liberté et Cie* écrit par des chercheurs. Et cette idée d'entreprise libérée connaît un vrai succès.

CHERCHEUR : Chaque semaine, il y a une entreprise qui apparaît sur cette carte. Essentiellement, ce sont des PME et puis il y a des grandes entreprises comme Michelin. Il y a des ministères, en Belgique. Vous avez des entreprises dans le Nord, comme Decathlon, etc.

VOIX OFF FÉMININE : Selon le chercheur, le plus dur pour un patron c'est de quitter son piédestal pour s'installer au milieu des salariés. C'est ce qu'a fait le PDG de Chronoflex car pour lui l'essentiel, c'était de redresser l'entreprise. Objectif atteint en 14 mois.

1. a. et b. *Réponses libres.*

2. *Réponse libre.*

3. *Proposition de réponse* : La vidéo va parler d'une entreprise où les salariés sont heureux. Plusieurs entreprises ont testé une organisation sans chef. Les salariés prennent leurs propres décisions en se réunissant si besoin est.

4. *Proposition de réponse* : Les personnes à l'écran ont l'air satisfaites. On voit la couverture d'un livre et une citation dans l'entreprise qui parle du bonheur.

5. a. On n'a pas de chef. ; On se débrouille seul. ; On gère soi-même ses horaires. – b. *Proposition de réponse* : Il doit faire tourner l'entreprise malgré la crise.

6. a. 1. Le bonheur – 2. Certains signes de pouvoir – 3. Le patron – 4. L'entreprise – 5. Les salariés – b. 3 – 4 – 2 – 1 – 5

7. a. et b. 1. « Aujourd'hui finie la hiérarchie. » – 2. « Les décisions sont prises collectivement. » – 3. « On est les mieux placés pour savoir ce qu'on doit faire. » – 4. « Je ne pourrai jamais revenir en arrière. »

8. a. d'un livre – b. relativement populaire – c. tous les types d'entreprise

9. a. *Proposition de réponse* : Selon eux, le plus difficile pour le patron est de renoncer à sa haute position hiérarchique dans l'entreprise. – b. *Proposition de réponse* : Chaque personne aspire à avoir et garder du pouvoir dans une entreprise. Avoir plus de responsabilités fait plaisir mais rétrograder est très difficile. – c. La première, il a réussi à renoncer à sa position de président directeur général. La deuxième, il est parvenu à redresser l'entreprise qui n'allait pas bien en 14 mois.

10. *Proposition de réponse* : Il est plus facile de mettre en place une telle organisation dans une petite entreprise. Il y a plus de proximité entre les salariés qui peuvent se mettre d'accord rapidement. Les salariés ont plus de responsabilités donc plus de travail. Ils doivent également faire preuve d'autonomie. Est-ce que tous les salariés en sont capables ?

FICHE VIDÉO 13 – L'alternance, une voie vers la réussite

VOIX OFF MASCULINE : Âgé de 20 ans, Rémy travaille déjà depuis six ans dans cette entreprise de transports de voyageurs. Entré en stage à l'âge de 14 ans, c'est son employeur qui lui propose d'intégrer une formation en alternance de mécanicien véhicules industriels. En trois ans, Rémy obtient un CAP, puis un bac pro. La solution idéale pour ce garçon qui n'aimait pas trop les bancs du collège.

RÉMY BORDINA, MÉCANICIEN CITRAM AQUITAINE-TRANSDEV : Le fait déjà de ne pas aller tout le temps à l'école et de commencer à travailler, c'est pas mal. Après, d'avoir un salaire, c'est bien aussi. Et puis on m'a proposé ça, donc je n'allais pas refuser.

VOIX OFF MASCULINE : Sur un rythme d'une semaine en entreprise et une semaine à l'école, les apprentis progressent plus rapidement que les autres. À l'atelier, c'est Laurent qui était le tuteur de Rémy, et il est plutôt fier de son ancien apprenti.

LAURENT SOURIOUX, MÉCANICIEN CITRAM AQUITAINE-TRANSDEV : C'est lui à son tour qui forme les nouveaux apprentis, la relève. Et dès qu'il a besoin d'un coup de pouce, il vient toujours voir ses tuteurs.

VOIX OFF MASCULINE : L'apprentissage est en effet dans l'ADN de cette société. Près de 10 % de l'effectif de l'atelier est en alternance. Et tous ou presque se verront proposer un emploi.

RICHARD LARTIGUE, CHEF D'ATELIER CITRAM AQUITAINE-TRANSDEV : La formation en alternance permet de prévoir le remplacement des gens qui vont partir à la retraite. Et donc de former les gens à notre image et à ce dont on a besoin.

VOIX OFF MASCULINE : Car, malgré les chiffres inquiétants du chômage, les offres d'emploi de cette entreprise ne trouvent pas preneur. Dans ce secteur, il y a pénurie. Pourtant l'apprentissage recule en France. Selon les chiffres fournis par le MEDEF, la baisse a été de 8 % en 2013. Et de 14 % sur les quatre premiers mois de cette année.

CAP : sigle de certificat d'aptitude professionnelle. Il donne une qualification d'ouvrier ou d'employé qualifié dans un métier déterminé. Il existe environ 200 spécialités de CAP dans les secteurs industriels, commerciaux et des services.

Bac pro : abréviation de baccalauréat professionnel. Il offre une qualification reconnue sur le marché de l'emploi et répond à la demande des entreprises de la production et des services. L'enseignement se réfère à des métiers et comprend des stages appelés périodes de formation en milieu professionnel.

Un apprenti : c'est un salarié qui bénéficie d'un contrat de travail d'un type particulier nommé contrat d'apprentissage. Pour devenir apprenti, il faut être âgé de 16 à 25 ans au début du contrat d'apprentissage.

MEDEF : le Mouvement des entreprises de France est une organisation patronale fondée en 1998, représentant des entreprises françaises.

1. *Réponse libre.*

2. Ils nettoient / réparent un bus. Ils enlèvent et changent des pièces.

3. *Réponse libre.*

4. Il est mécanicien.

5. a. et b. collège – 14 – stage – transports de voyageurs – formation – alternance – CAP – bac pro – 20

6. a. Le principe de l'alternance est de partager le temps de la formation entre pratique et théorie. – b. « Sur un rythme d'une semaine en entreprise et une semaine à l'école, les apprentis progressent plus rapidement que les autres. »

7. b. A – c. A – f. A – h. E – j. E

8. a. chef d'atelier – b. mécanicien / ancien tuteur de Rémy – c. mécanicien / nouveau tuteur – d. apprenti

9. *Propositions de réponse* : 1. Un apprenti : c'est un jeune qui suit une formation en alternance école / entreprise pour préparer un diplôme et acquérir de l'expérience. –

2. Un tuteur : c'est un salarié de l'entreprise qui doit

accompagner l'apprenti et le former à un métier. Il lui transmet ses savoirs et savoir-faire.

10. Proposition de réponse : Cette entreprise emploie régulièrement des jeunes en alternance, cela fait partie de son mode de fonctionnement à part entière. La majorité des apprentis employés dans cette entreprise sont embauchés à la suite de leur formation.

11. a. Faux : Les offres d'emploi de cette entreprise ne trouvent pas preneur. – b. Vrai – c. Faux : Il recule.

12. Proposition de réponse : Je pense que, si un apprenti doit à la fois aller à l'école et travailler en entreprise, sa charge de travail doit être très importante. Ce doit être fatigant. Ce n'est pas facile non plus de suivre un rythme qui change souvent. Et surtout, ce ne doit pas être facile de trouver une entreprise qui accepte l'alternance.

