



HAL
open science

L'enseignement du français sur objectifs spécifiques à un public débutant. Évaluation d'une formation FOS adaptée

Lauriane Bouchet

► To cite this version:

Lauriane Bouchet. L'enseignement du français sur objectifs spécifiques à un public débutant. Évaluation d'une formation FOS adaptée. Sciences de l'Homme et Société. 2012. dumas-00709356

HAL Id: dumas-00709356

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00709356>

Submitted on 18 Jun 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



L'enseignement du français sur objectifs spécifiques à un public débutant.

Evaluation d'une formation FOS adaptée

BOUCHET Lauriane

UFR Sciences du langage

Mémoire de master 2 professionnel - 30 crédits – Mention Sciences du langage

Spécialité FLE

Sous la direction de Mme Catherine Carras

Année universitaire 2011-2012

Remerciements

Je tiens à remercier sincèrement les personnes qui ont été présentes et m'ont soutenue tout au long de ce travail.

En premier lieu Madame Catherine Carras, pour les cours passionnants qu'elle a donnés dans le cadre du Master 2 FLE, pour l'envie qu'elle a su me transmettre de découvrir davantage les aspects du FOS, et pour ses relectures et conseils tout au long de ce travail.

Merci aussi à ma responsable de stage, Madame Sandrine Martin, qui m'a donné l'opportunité de m'essayer au FOS en me permettant de mettre en place des formations aux enjeux souvent importants.

Mes remerciements vont aussi à toute l'équipe de l'institut français de Stuttgart que j'ai eu la chance et le plaisir de rencontrer.

Enfin, je tiens à remercier tout particulièrement ma mère pour ses précieuses relectures, Hédi pour son soutien et ses conseils, et Valérie, pour ses encouragements durant ces deux années de Master. Merci.

Table des matières

Introduction.....	6
I. Le contexte du stage.....	9
A. La région.....	9
1. Géographie et histoire	9
2. Vie sociale, économique et politique	10
3. La place du français dans la région.....	11
B. L'institution.....	11
1. Au niveau européen	11
2. Au niveau fédéral	12
3. Hiérarchie, statut et fonctionnement.....	13
C. L'établissement d'accueil : l'institut français de Stuttgart.....	14
1. Historique.....	14
2. Ses membres	14
3. L'offre.....	15
a) Les cours.....	15
b) Le culturel.....	16
c) La médiathèque.....	17
D. La commande de stage	17
1. Objectifs de la formation.....	18
2. Les contraintes.....	19
a) Humaines	19
b) Matérielles	20
c) Temporelles.....	20
II. L'évaluation ou l'art d'émettre un jugement	22
A. Evaluation de l'apprenant en formation	22
1. Test de positionnement et évaluation diagnostique	22
2. Evaluation formative.....	25
3. Evaluation sommative	25
4. Evaluation certificative.....	26
5. Evaluation sur le terrain.....	27
6. Auto-évaluation et évaluation par les pairs	27
B. Tour d'horizon sur les certifications et outils existants	28
1. Les certifications	28
a) Le CIEP et le MEN.....	29

b) La CCIP	32
2. Les outils.....	38
a) Test de positionnement.....	41
b) Le jeu comme outil.....	42
c) Les simulations.....	42
d) Les grilles	43
e) Le portfolio.....	44
f) L'entretien.....	44
C. Difficultés et enjeux de l'évaluation dans une formation FOS.....	45
1. Difficultés	45
a) Pertinence des objectifs.....	45
b) Personnalité des acteurs	45
c) La motivation	46
2. Les enjeux.....	48
D. Mise en place d'un dispositif de formation à travers une démarche d'ingénierie.	52
1. Trois types d'ingénierie	52
2. Processus d'ingénierie de formation.....	53
a) Etude du contexte.....	53
b) Analyse du contexte	54
c) Organisation	55
d) Action	56
III. L'évaluation dans le contexte FOS de la formation mise en place.....	58
A. Ingénierie et démarche FOS.....	58
1. Analyse de la commande	58
2. Analyse des besoins	59
3. Collecte des données, traitement et analyse	60
4. Elaboration du programme de formation	64
B. L'évaluation au sein de la formation	65
C. Evaluation du dispositif de formation.....	68
1. Réussites	68
2. Difficultés rencontrées.....	69
D. Pistes de réflexion et d'optimisation pour de futures formations	72
Conclusion	74
Bibliographie.....	76
Annexes	80

Introduction

« Compte tenu de la baisse de la demande en français « général » depuis quelques années, le développement du français de spécialité et du FOS a été assigné par le MAE¹ comme un des objectifs prioritaires du réseau des IF² outre-Rhin » (Kühlmann, 2009 : 14)

Comme le soulignait déjà Kühlmann (ibid.) en 2009, les formations en français sur objectifs spécifiques (FOS) sont devenues une priorité en Allemagne et le démarchage d'entreprises va croissant. C'est dans ce contexte que j'ai choisi d'effectuer mon stage, dans l'objectif de découvrir les différentes facettes que recouvrent la démarche FOS. Il me semble judicieux de porter de l'intérêt à cette branche du français langue étrangère (FLE), dont je ne connais jusqu'à présent que la théorie. Le FOS s'étant incontestablement imposé comme une démarche à part entière ces dernières années, il est à mon sens pertinent d'avoir l'expérience de ce domaine. En attestent les demandes récurrentes dans les offres d'emploi. Il y a une demande croissante en formation FOS, qu'il serait selon moi dommage de négliger en tant que future enseignante de FLE. C'est donc avant tout dans une démarche de professionnalisation que je me suis intéressée à ce domaine, qui se révélera finalement être, dans le même temps, un enrichissement sur le plan personnel.

J'ai pu durant ces quatre mois à Stuttgart découvrir le fonctionnement d'une structure proposant au public des formations linguistiques, des manifestations culturelles et des interventions en milieu scolaire pour promouvoir la langue et la culture françaises. Considérée par tous comme une collègue à part entière et non comme une simple stagiaire, j'ai pris part à toutes les réunions de service hebdomadaires. J'ai aussi eu l'occasion de participer à la session DELF (Diplôme d'études en langue française) de Février, à l'organisation du prix des lycéens allemands, à divers événements culturels tels que le jour fixe du cinéma. J'ai aussi participé à la fête des soixante ans de l'Institut français, organisée pour le public. Enfin, j'ai eu le privilège d'assister à la remise de médailles par l'ambassadeur de France à Berlin dans nos locaux, lors du gala officiel du jubilé de l'institut le 1^{er} mars. Lors de cette soirée, j'ai pu rencontrer le conseiller culturel d'Allemagne, qui est aussi le directeur de l'Institut Français d'Allemagne (IFA).

Mon principal attrait pour l'institut était de découvrir tout ce qui se rapporte à l'enseignement en général, et à celui du français à visée professionnelle en particulier. J'ai pu parfaire mes connaissances sur l'utilisation de l'outil TNI (tableau numérique interactif), notamment lors de

¹ MAE : Ministère des affaires étrangères.

² IF : Institut français

formations de formateurs. J'ai aussi pris part à la création de modules TNI dans le cadre d'un projet fédéral, avec trois des enseignantes de l'institut. J'ai également eu à charge l'enseignement du français à des publics particuliers et professionnels. J'ai du répondre à différentes commandes de formations FOS et notamment à celle d'une entreprise d'évènementiel, proposant la location, la vente et le leasing de mobilier pour l'aménagement de salons commerciaux. Cette commande, reçue une semaine après mon arrivée, m'a de suite permis de m'immerger dans le domaine du FOS que je souhaitais découvrir.

Plusieurs difficultés se sont toutefois imposées à moi lors de la mise en place de la formation. Tout d'abord, le niveau de l'apprenante, débutant complet, m'a semblé au début être un réel handicap pour mettre en place une formation si adaptée au domaine professionnel. Est-il possible de suivre une formation FOS sans niveau pré-requis ? Une longue réflexion personnelle a découlé, me laissant songeuse quant à l'enseignement du français à visée professionnelle à un public débutant. Cette démarche est sans doute possible, mais dans quelle mesure ? Pour savoir si cela est faisable et dans quelle mesure ça l'est, il faut regarder les résultats obtenus à l'issue de la formation, et analyser l'écart entre ces résultats et les objectifs visés.

L'objectif de ce mémoire est de déterminer jusqu'où un apprenant débutant peut aller dans son apprentissage dans le cadre d'un programme FOS adapté, sans passer par du français général. La question de la possibilité ou non de mettre en place une formation FOS pour débutants a déjà été maintes fois abordée et reste à ce jour un sujet de discussion ouvert.

Sans exclure cette interrogation, mon questionnement va plus loin : dans l'enseignement du français au niveau débutant dans une formation FOS, peut-on réellement amener l'apprenant à un résultat satisfaisant, atteignant les objectifs fixés au départ ? Tout objectif spécifique pour un public débutant n'est-il pas trop ambitieux, voire utopique ? Quel niveau peut atteindre un apprenant débutant dans l'apprentissage du français dans une telle formation ? Autrement dit, dans une formation FOS pour débutant, les résultats peuvent-ils être à la hauteur des objectifs visés ?

C'est à cette problématique que je me suis intéressée dans ce travail, relevant du domaine de la didactique du FOS. Je me suis en particulier penchée sur la question de l'évaluation au sein d'une formation au français sur objectifs spécifiques, afin de tenter de répondre au questionnement posé ci-dessus.

Pour ce faire, je vais d'abord parler du contexte: la région, l'institution et l'établissement qui m'a accueillie pour les quatre mois de stage.

Je présenterai ensuite les résultats de mes recherches théoriques sur l'évaluation dans le cadre d'une formation. J'évoquerai les enjeux et les difficultés impliquées par celle-ci. J'aborderai également les différents outils d'évaluation et les certifications existantes dans le domaine professionnel. Dans la troisième partie, je ferai part de mon travail sur un plan plus pratique. J'évoquerai les démarches effectuées pour évaluer l'apprenante et la formation mise en place, et essayerai de réfléchir à d'éventuelles améliorations pour optimiser les futures formations.

« Dis-moi les mots de ton évaluation, je te dirai qui tu es »

(Barlow, 1992 :70)

I. Le contexte du stage

A. La région

1. Géographie et histoire

C'est dans la région du Bade-Wurtemberg que j'ai passé mes quatre mois de stage. Cette région d'Allemagne se situe au Sud-ouest du pays. La région du Bade est une des plus prospères d'Allemagne. Sa superficie de 35 741 km² la place au troisième rang des régions les plus vastes du pays. Elle couvre 10% du territoire allemand. Elle possède une frontière commune avec la France, à l'Est, ainsi qu'avec la Suisse, au Sud.



Trois grands fleuves traversent la région (*Land*) du Bade : le Rhin, le Danube, et le Neckar, qui passe notamment dans Stuttgart, qui est la capitale du Land et la ville dans laquelle j'ai effectué mon stage. C'est une région viticole, encore très attachée aux traditions. C'est particulièrement visible dans la forêt noire, région thermale qui possède encore des villages typiquement pittoresques, et dont les activités artisanales font partie intégrante de la culture régionale. Dans la région du Bade, 47% de la surface sont consacrés à l'agriculture, 38% sont des forêts, et 13% sont destinés à l'habitat et aux voies de communications.

Auparavant existaient trois régions : le Wurtemberg-Bade, le Wurtemberg-Hohenzollern et le pays de Bade. De leur union est né le « Baden-Württemberg » allemand que l'on connaît aujourd'hui, union votée à 70% des voix par les habitants¹. Le fait que ce soit la seule région d'Allemagne à avoir été constituée par référendum, en 1951, lui confère une certaine singularité.

Depuis Septembre 1988, le land est jumelé à la région Rhône-Alpes, ainsi qu'à la Catalogne, en Espagne, et à la Lombardie, en Italie. Ces quatre régions ont signé un accord de

¹ Chiffres trouvés sur le site du CIDAL à l'adresse suivante : http://www.cidal.diplo.de/contentblob/2065052/Daten/110304/Inder_bade_wurtemberg.pdf

coopération appelé *les quatre moteurs*, afin de « *contribuer à l'internationalisation des régions et de leurs citoyens, et promouvoir le rôle des Régions en Europe au sein de la construction européenne*¹ ».

2. Vie sociale, économique et politique

La région du Bade est habitée par 10.7 millions d'habitants, ce qui représente environ 13% de la population du pays. Environ 1.2 millions sont des étrangers, en majorité des Turcs, des personnes issues de l'ancienne Yougoslavie, et des Italiens. La région connaît depuis des années le plus faible taux de chômage du pays. Cela est dû notamment aux industries mécaniques et automobiles (Mercedes-Benz, Porsche, Daimler), mais également à la place accordée au développement des nouvelles technologies. En parallèle de ces évolutions, le Land a su conserver ses activités traditionnelles comme la bijouterie ou l'horlogerie, et octroie près de la moitié de son territoire à l'agriculture. Le tourisme est également important, et doit son succès en partie aux stations thermales de la région, à la forêt noire, aux stations de ski, et autres manifestations culturelles comme le carnaval.

Pour comprendre comment et par qui est dirigée la région, faisons un point sur le système politique de l'Allemagne. Contrairement à la France, l'Allemagne est un Etat fédéral, c'est-à-dire que le système politique n'est pas centralisé en un seul et même lieu. Il existe plusieurs niveaux politiques autonomes : l'Etat fédéral dont la capitale est Berlin, les « *Länder* » (ou régions), et les communes au nombre de 1101. Chaque niveau est indépendant et gère seul ses finances et ses décisions politiques. L'Etat fédéral, ainsi que chacune des 16 régions a un parlement, un gouvernement, une administration et une constitution qui lui est propre.

Toutefois, pour qu'une cohésion existe au niveau fédéral, les 16 régions sont représentées au conseil fédéral siégeant à Berlin (*Bundesrat*). Le nombre de voix accordées à la région dépend de son nombre d'habitants : il est défini en fonction de tranches de population. Sur les 69 sièges, la région du Bade en possède six. C'est le maximum. De cette manière, tous les *Länder* prennent part aux décisions fédérales, ainsi qu'aux affaires de l'Union Européenne. Elles « *sont ainsi responsables de leurs propres intérêts, et de l'Etat dans son ensemble, dans le cadre national et européen*² ».

A la tête du gouvernement du *Land* Bade-Wurtemberg se trouve un ministre-président, actuellement Winfried Kretschmann. Il est le 9^e ministre-président depuis la constitution du *Land*. En fonction depuis mai 2011 et jusqu'en 2016, il a été élu par le parlement régional

¹ Site des quatre moteurs : <http://www.4motors.eu/-Organisation-.html>

² Site du Baden Württemberg : http://www.baden-wuerttemberg.de/fr/La_fdration_et_les_laender/227378.html

(Landtag) dans lequel il était président du groupe parlementaire des verts. Son rôle est de « déterminer les grandes lignes de la politique et en assumer la responsabilité¹ ».

Son cabinet comprend 12 ministres, qui travaillent dans dix ministères spécialisés. Il y a aussi un secrétaire d'Etat, un conseiller d'Etat honoraire et trois secrétaires d'Etat politique. « Le cabinet décide des projets de loi, des questions de politiques fondamentales, des grands projets politiques du land ainsi que des questions importantes concernant l'administration et le personnel² ».

3. La place du français dans la région

De par son histoire et sa proximité géographique, le français est très largement répandu en Allemagne. « (...) environ 1,7 million d'élèves apprennent le français, ce qui représente un élève sur 5. Elle est la 2e langue la plus enseignée dans le pays³ ». L'augmentation du nombre de sections ABIBAC⁴ et le nombre de cursus universitaires allemands bi-diplômant, démontre l'intérêt du public pour notre langue.

Toutefois, la place du français dans le Bade Wurtemberg, qui était jusqu'à présent très importante et défendue dans la région, n'est plus une priorité (voir annexe 1 : 80). Pour preuve la réforme éducative qui vient d'être mise en place par la ministre de l'éducation et qui instaure l'enseignement d'une langue étrangère non plus dès la première classe (équivalent au CP français), mais seulement à partir de la troisième classe de primaire. En outre, l'enseignement de la langue française jusqu' alors obligatoire devient facultatif, l'anglais venant concurrencer le français dans le choix de langues proposées.

Cette réforme crée la polémique car elle sort l'année du 50^e anniversaire du traité de l'Élysée, qui visait à promouvoir les relations franco-allemandes et à répandre les langues dans les deux pays.

B. L'institution

1. Au niveau européen

¹ Site du Baden Württemberg : <http://www.baden-wuerttemberg.de/fr/Ministre-president/226276.html?referer=86234>

² Site du Baden-Württemberg : http://www.baden-wuerttemberg.de/fr/Gouvernement_et_organismes_du_land/86234.html

³ Site de l'institut français.de : <http://www.institutfrancais.de/Le-reseau-en-chiffre,2720.html>

⁴ Abibac est la contraction des deux mots « Abitur » et « Baccalauréat », et désigne le diplôme bilingue reconnu en Allemagne et en France.

L'Institut français fait partie d'un réseau constitué par le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes (MAEE) dont le siège est à Paris. Depuis 2010, il est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC). Il remplace Culturesfrance, une association de loi 1901 qui visait jusque là à faire découvrir la culture française dans le monde¹.

Les pouvoirs qui lui sont confiés sont élargis, il jouit d'une plus grande autonomie financière. L'institut travaille en collaboration avec le réseau culturel français à l'étranger, c'est-à-dire plus de 150 Instituts Français et près de 1000 Alliances Françaises, afin de promouvoir la culture et les sciences, et permettre l'intégration en France des cultures étrangères. Enfin, l'Institut assure également la formation de ses agents². Actuellement, une expérimentation est en cours : il s'agit de rattacher 12 services culturels à l'institut français. L'objectif de cette démarche est de n'avoir plus qu' « *un seul et unique interlocuteur*³ ». Selon le président de l'Institut Français Xavier Darcos, « *cette expérimentation représente un enjeu de pérennité et de meilleur fonctionnement pour le réseau culturel public français dans le monde ; elle se déroulera en 2012 et 2013, une décision sera prise à cette issue du rattachement global du réseau culturel à l'Institut français*⁴ ».

2. Au niveau fédéral

Il existe depuis 2009 l'Institut Français d'Allemagne (IFA), qui vient de fusionner en janvier 2012 avec le service culturel. La présence outre-Rhin de la culture française joue un rôle important. Elle est représentée par le service culturel de l'ambassade, à Berlin, à la tête duquel se trouve Charles Malinas, conseiller culturel et directeur de l'IFA. Le pays compte onze instituts français, trois antennes culturelles et une dizaine de centres franco-allemands indépendants, soutenus par les villes et/ou les régions. Les onze instituts, auparavant autonomes sur les plans financier et culturel, se voient désormais attribuer un budget défini par le service culturel de Berlin, auquel ils doivent rendre des comptes. L'idée vise à créer une unité, en uniformisant les programmes et en développant les outils. Prenons en exemple la plateforme informatisée, créée pour centraliser toutes les commandes de FOS au niveau

¹ Décret no 2010-1695 du 30 décembre 2010 relatif à l'Institut français article 20 paragraphe 2 de l'arrêté du 6 Janvier 2011, paru dans le journal officiel de la république française et accessible en ligne sur le site de l'institut français à

http://www.institutfrancais.com/medias/userfiles/joe_20101231_0303_0011259507910957925214_3.pdf

² Informations trouvées sur le site de l'IF : <http://www.institutfrancais.com/presentation.html>

³ Darcos, X. Cité dans l'article de Payot, M. La reconversion de Xavier Darcos en VRP de la culture française. In L'express du 23/12/2010. http://www.lexpress.fr/culture/livre/la-reconversion-de-xavier-darcos-en-vrp-de-la-culture-francaise_947088.html

⁴ Darcos, X. Communiqué de Presse à Paris, le 26 Janvier 2012, cité sur le site de l'IF : <http://www.institutfrancais.com/pre/medias/dynamic/communiqu/213/4062.html>

fédéral, afin de permettre, entre autres, un alignement des tarifs entre les différents instituts, mais également pour cibler les potentiels clients, les démarcher ou les relancer. Toutes les ressources utiles aux enseignants des instituts sont également enregistrées sur cette plateforme, et permettent une uniformité au niveau des enseignements d'un institut à l'autre. Par ailleurs, la création du site internet « institutfrancais.de » a permis de moderniser la communication en réduisant massivement l'usage papier. Les sites de chaque institut ont la même interface, ce qui atteste une réelle volonté d'uniformisation sur le plan fédéral.

3. Hiérarchie, statut et fonctionnement

En haut de l'échelle hiérarchique, nous trouvons le MAEE dont le rôle est d'informer « *le président de la République et le gouvernement de l'évolution de la conjoncture internationale et de la situation des états étrangers* ». Il doit également « *concevoir la politique extérieure de la France* », « *conduire et coordonner ses relations internationales* ». Enfin, il doit « *protéger les intérêts français à l'étranger et assister les ressortissants français hors du territoire* ». Ces missions sont assumées en grande partie par les ambassades et consulats de France à l'étranger¹.

On trouve ensuite l'ambassade de France en Allemagne, qui se trouve à Berlin. Elle est le symbole des relations entre les deux pays. L'ambassadeur, nommé par le président de la république, est le représentant de ce dernier auprès du gouvernement fédéral. L'ambassade « *entretient une relation continue avec les responsables du Bund et des Länder ainsi qu'avec les membres du gouvernement fédéral, les acteurs de la société civile, les représentants de la culture, de l'économie, des communautés religieuses, de la presse et des médias. Elle aide à la rencontre et au dialogue franco-allemand et assure le suivi et l'analyse de la politique étrangère et intérieure allemande* » (Martin, 2009 : 15)

Ensuite on trouve le consulat de France. A Stuttgart, il se situe dans le même bâtiment que l'Institut français. Le consul a pour rôle de représenter la France au niveau de sa circonscription. Il est en quelque sorte le relais de l'ambassadeur, à qui il doit rendre des comptes.

Enfin, sont présents les instituts français, les centres culturels et les centres franco-allemands qui défendent la culture et la langue française en Allemagne, au contact direct avec le public.

¹ Informations trouvées sur le site <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/le-ministere/missions-et-organisation/>

C. L'établissement d'accueil : l'institut français de Stuttgart

1. Historique

Après la seconde guerre mondiale, la France a pour objectif d'instaurer un climat de paix avec l'Allemagne, tout en souhaitant répandre sa culture chez son voisin. Pour ce faire, elle crée le Centre d'Etudes Françaises à Stuttgart, qui travaille en collaboration avec Tübingen, une autre ville importante de la région. Suite au succès rencontré, le MAEE décide de tout centraliser à Stuttgart et de créer l'Institut Français (IF) à Stuttgart. « *Stuttgart semblait une ville prometteuse et dynamique. On pouvait donc espérer, en commençant par créer des liens solides grâce à la culture, aux rapports humains et aux échanges culturels, en arriver un jour à une coopération sur le plan économique et politique* » (Khelfaoui, 1988: 50)

L'IF de Stuttgart est donc le symbole de la réconciliation entre la France et l'Allemagne, qui a été officiellement scellée le 22 Janvier 1963 lors de la signature du traité de l'Élysée par le chancelier allemand Adenauer et le Général de Gaulle.

L'institut vient de fêter ses soixante ans. Inauguré en avril 1951, il doit son existence au premier ambassadeur de France en RFA : André François Poncet¹.

Actuellement, l'institut se trouve au cœur de la ville, dans une villa construite en 1920 et classée monument historique. Un déménagement est prévu pour le mois d'août 2012.

2. Ses membres

A la tête de l'institut nous trouvons le directeur, qui est aussi consul. « *Depuis septembre 2006, l'Institut fait partie d'un dispositif pilote en Allemagne (le seul avec Hambourg) qui conjugue les missions d'un Consulat général et d'un Centre de coopération culturelle et linguistique, avec à sa tête un Consul général qui en est également Directeur*» (Martin, 2009 : 16).

Sept autres personnes sont employées au sein de l'institut. On trouve l'attaché de coopération, nommé par le directeur du département. Son rôle est de préparer et gérer les différents projets fédéraux et régionaux pour promouvoir le français dans les écoles allemandes. C'est le seul, avec le consul, à avoir le statut d'expatrié, c'est-à-dire qu'il est embauché et payé directement par le MAEE.

¹ Informations trouvées sur <http://www.institutfrancais.de/-QUI-SOMMES-NOUS,383->

Il y a également le secrétaire général, qui a en charge tout ce qui a trait au fonctionnement de l'institut, au budget et aux ressources humaines. C'est lui qui s'occupe également de l'organisation des examens du DELF. Il compte un grand nombre d'interlocuteurs : le personnel de l'institut, les enseignants vacataires, les enseignants de langue française dans les collèges/lycées, certains des responsables à l'ambassade de Berlin, les intervenants extérieurs. Son rôle est important et son travail diversifié.

La directrice des cours gère quant à elle le personnel enseignant, notamment dans le recrutement et pour les cours en entreprise, démarche les entreprises pour proposer des offres de cours qu'elle a mises en place. Enfin, elle définit les grilles tarifaires.

A l'institut travaille aussi la responsable culturelle, qui organise une programmation en lien avec la politique de l'Institut Français. Elle doit chercher des financements pour la mise en place des événements culturels.

La responsable de la médiathèque s'occupe des prêts, aide aussi à l'organisation des différentes manifestations, et gère le planning des cours et des salles. Cette employée, qui travaille depuis 25 ans au sein de l'institut, s'est vu recevoir le premier mars 2012 la médaille de chevalier de l'ordre national du mérite. C'est l'ambassadeur de France qui la lui a remise lors d'une cérémonie organisée pour l'occasion à l'institut.

Les cinq personnes citées précédemment sont embauchées en contrat local, c'est-à-dire qu'elles sont payées par l'Institut Français d'Allemagne, qui reçoit un financement de la part du MAEE.

Deux personnels de service sont présents à mi-temps. Ils sont également en contrat local. Enfin, il y a les stagiaires, généralement au nombre de quatre, et une dizaine d'enseignants vacataires.

3. L'offre

a) *Les cours*

Le panel de cours est très large. L'IFS propose des cours sur mesure, aux particuliers, aux professionnels, de manière individuelle ou collective. Les cours collectifs peuvent être semestriels, trimestriels ou intensifs. Les cours individuels débutent à la demande, ce qui n'était pas le cas auparavant. Ceci a été mis en place pour répondre à des demandes de la part d'apprenants ne souhaitant pas prendre des cours sur le long terme car financièrement trop coûteux, mais également pour répondre à une population de plus en plus mobile, qui ne reste dans la ville que pour une courte durée. Des cours en ligne sont également proposés

pour parer au problème et fidéliser le client. En parallèle, des modules linguistiques sont organisés et proposés à des publics professionnels.

Les cours de français général s'adressent à un public très varié, allant de l'enfant au retraité, débutant ou confirmé. Il est intéressant de noter que tous les cours de français proposés par l'institut sont dispensés par des professeurs dont la langue maternelle est le français. C'est le critère principal retenu pour enseigner à l'IFS. Jusqu'à présent, aucun diplôme universitaire n'était demandé. Désormais, les personnes chargées du recrutement tendent de plus en plus à embaucher des professeurs qualifiés, diplômés par un Master en Français Langue Etrangère.

A l'institut, il est également possible de passer des certifications DELF/DALF ainsi que les diplômes de la CCIP. En effet, l'institut est centre d'examens pour ces diplômes. Ce n'est toutefois pas un des plus gros centres d'examen DELF en Allemagne (voir annexe 2 : 81): au premier semestre 2011, 1672 inscrits à Stuttgart ont passé l'examen, sur un total de 63966 pour le pays (tous DELF confondus). Notons toutefois que « *l'Allemagne est devenue le 1er pays au monde pour la passation des certifications de DELF¹* ». Cela s'explique notamment par l'obligation, dans certaines régions, de passer la certification durant la période d'étude. Une autre raison probable est la proximité immédiate de l'Allemagne et de la France. Les niveaux de français des allemands dans certaines régions frontalières sont incontestablement élevés, et donc aisément reconnaissables par un diplôme tel que le DELF.

b) *Le culturel*

En Allemagne, l'accent est de plus en plus mis sur la culture. A Stuttgart, les apprenants peuvent participer à des actions fédérales telles que France Mobile ou le Prix des lycéens allemands. Le premier permet aux écoles de recevoir dans leurs classes un natif français ayant pour mission de faire découvrir et apprécier la langue de Molière au jeune public allemand, à travers des activités ludiques. Cette action est rendue possible grâce à la fondation Robert Bosch, qui subventionne les intervenants. Le Prix des lycéens allemands permet quant à lui de récompenser une œuvre littéraire jugée la meilleure parmi quatre présentées. Le jury se compose de collégiens et lycéens apprenant le français comme langue vivante.

Il y a également possibilité pour les francophiles de participer à des actions régionales comme le Concours Internet, la Journée franco-allemande ou encore le Jour fixe du cinéma,

¹ Site de l'institut français.de : <http://www.institutfrancais.de/Le-reseau-en-chiffre,2720.html>

qui offre la possibilité de visionner, un soir dans le mois, un film français dans un cinéma partenaire. L'événement connaît un réel succès depuis sa création en mars 2011.

Les Semaines françaises sont également très importantes pour l'institut, car elles permettent de mettre en évidence les liens existants entre la France et l'Allemagne. Depuis 2010, c'est l'IF de Stuttgart qui coordonne l'événement, qui s'est étendu jusqu'à Tübingen. Auparavant étalée sur une semaine, l'ancienne Semaine française est devenue plurielle il y a deux ans, et s'étend désormais sur trois semaines, durant lesquelles une centaine d'événements est proposée au public dans divers lieux. Ceux-ci sont en grande partie financés par les sponsors ou mis en place avec les différents partenaires.

Il y a une différence entre sponsors et partenaires : les sponsors contribuent financièrement, les partenaires s'impliquent dans la réalisation des projets. Il existe différentes sortes de partenaires : les partenariats institutionnels tels que le Land Bade-Wurtemberg ou la ville de Strasbourg. On trouve les partenariats culturels comme la « *Literaturhaus Stuttgart* » (maison de la littérature à Stuttgart) ou la « *Stadtbücherei* » (bibliothèque municipale). De nombreux médias sont également associés. C'est le cas notamment de TV5 et Arte. Enfin, les relations franco-allemandes perdurent grâce à des partenariats comme la « *Robert Bosch Stiftung* » (fondation Robert Bosch) entre autres.

c) *La médiathèque*

Un accès à la médiathèque est possible. Ce sont plus de 3000 livres, journaux, revues, magazines, œuvres littéraires, bandes dessinées, qui sont proposés au public. On trouve également des DVD de films récents, ainsi que des CD de musique française. La médiathèque se divise en cinq pôles : la bibliothèque de l'apprenant qui regroupe les livres faciles à lire par des enfants, le pôle presse qui réunit les journaux et périodiques, le pôle médiathèque qui rassemble tous les DVD, un pôle consacré aux actualités littéraires, le cinquième pôle est réservé aux plus jeunes. Un coin de la médiathèque leur est aménagé : canapés, tables et livres jeunesse sont consultables. Toute la littérature jeunesse y est stockée. On y trouve également les BD et DVD pour enfants, ainsi que des jeux de société.

Lieu de rencontres et d'animations, la médiathèque organise parfois, en collaboration avec le service chargé de mission culturelle, des actions ponctuelles telles que des pièces de théâtre, des concerts, des contes ou des lectures.

D. La commande de stage

La commande effectuée auprès de l'IF de Stuttgart émane de l'entreprise Orgatech-AG¹, l'une des plus grosses firmes allemandes de location, leasing et vente de mobilier à destination de professionnels pour des salons commerciaux. L'entreprise, en pleine expansion, vient de racheter une société en France. Afin de pouvoir communiquer avec ses employés français, l'entreprise de Stuttgart a passé commande par mail (voir annexe 3 : 82) pour un cours particulier, destiné à une employée arrivée en août 2011 dans l'établissement et destinée à devenir, à l'issue de la formation, responsable du secteur France de l'entreprise. Son rôle est de gérer les commandes prises en France, de les transmettre au service préparation et livraison se trouvant à Stuttgart, et d'assurer le service après-vente en français. Elle doit faire face également aux annulations et modifications de commandes ordonnées par la France, ainsi qu'à tous les problèmes relatifs aux commandes, tels que les livraisons incomplètes, abîmées, etc.

La commande a été passée pour 30 heures entières de cours, soit 45 U.E de 45 minutes chacune (voir contrat annexe 4 : 84). Se voulant intensive, la formation s'est étalée sur deux mois environ, à raison de 4h30 par semaine, répartie sur deux jours : 1h30 le mardi soir, 3h le samedi matin. Les cours ont eu lieu à l'institut.

La demande était relativement urgente : les informations ont été demandées par mail le lundi 23 janvier, je commençais les cours le samedi de la même semaine. Pour comprendre la raison de cette urgence, il faut nous intéresser aux objectifs de l'entreprise commanditaire, et aux objectifs de la formation de manière générale.

1. Objectifs de la formation

Il me semble important de considérer les objectifs de différents points de vue.

Tout d'abord, il y a les objectifs de l'entreprise commanditaire. Pour les connaître, la responsable des cours en entreprise a eu une discussion téléphonique avant la formation avec le commanditaire. Cette personne ayant pour rôle de démarcher les entreprises et de suivre la mise en place des salons commerciaux, elle était souvent en déplacement, ce qui rendait compliqué la prise de contact. Je n'ai moi-même eu aucun contact avec elle. Deux entretiens téléphoniques ont pu être programmés : le premier pour que l'entreprise puisse expliquer les raisons de sa démarche de formation et ses objectifs dans la mise en place de celle-ci ; la seconde en fin de formation pour donner son appréciation sur la formation.

Ses objectifs étaient de voir son employée dialoguer avec les employés français de l'entreprise, afin, d'une part, de permettre une meilleure communication entre les deux

¹ AG signifie en allemand « Aktiengesellschaft », ce qui peut-être traduit en français par « société d'actions ».

entreprises, nécessaire à l'amélioration du travail et la qualité de services, d'autre part pour leur montrer une certaine considération propice à la motivation. On peut facilement comprendre la nécessité qu'a l'entreprise d'avoir une responsable du secteur France qui sache dialoguer en français.

Il y a aussi les objectifs de l'apprenante. Contrairement aux objectifs du FLE, ceux du FOS ne sont définis que par le terrain d'activité. Ils dépendent des situations de communication auxquelles est confronté l'apprenant dans son métier. Il était question dans cette commande que l'apprenante sache, à la fin des 30 heures de formation, communiquer par téléphone et par mail avec ses collaborateurs français. D'autres objectifs étaient visés, notamment l'organisation d'un déplacement en France, dans la nouvelle acquisition. Ce voyage étant prévu pour le mois d'avril, l'urgence de la commande s'explique. Il était également question d'approfondir le lexique spécialisé dans le domaine, en particulier le lexique ayant trait aux commandes, à la livraison, au paiement, et au service après-vente.

Il y a d'autre part ceux de l'IFS. Ce dernier avait pour objectif, en proposant cette formation, d'élargir son portefeuille client. La responsabilité était lourde, car l'entreprise n'avait encore jamais fait appel à l'institut pour l'enseignement du français, l'enjeu qui m'était confié était donc important.

Mes objectifs à moi découlaient des précédents : ils étaient d'atteindre ceux du client d'une part, et ceux de l'institut d'autre part. En outre, j'avais pour objectif personnel de découvrir la mise en place d'un programme FOS, et d'apprendre à l'enseigner de la meilleure manière possible. Dans une autre mesure, j'avais pour enjeu de comprendre jusqu'où un apprenant débutant peut aller dans l'apprentissage du français à visée professionnelle. Cette question s'est vite imposée à moi dès le premier cours, en découvrant le niveau de l'apprenante.

2. Les contraintes

a) *Humaines*

Une personne diplômée du Master FLE et chargée jusqu'à présent des cours en entreprises, quittait la ville fin février et n'aurait pas pu terminer la mission. Les autres enseignants de l'institut n'étant pas qualifiés pour mettre en place un programme de FOS, et vu l'urgence de la commande, ce fut pour moi l'opportunité de m'y essayer. J'ai obtenu la confiance de l'institut pour assurer moi-même ce cours du début à la fin. Il m'était difficilement imaginable de pouvoir former une débutante en FOS. Les questions qui sont apparues avant de commencer la formation ont suscité en moi un si vif intérêt, que j'ai choisi de changer la problématique de mon mémoire pour m'intéresser de plus près à ce sujet. Les cours de

Master m'ont été très utiles, et m'ont permis d'organiser mon travail à travers les étapes de l'élaboration du programme de formation.

b) Matérielles

Au niveau des contraintes matérielles, nous avons à disposition une salle de classe de l'institut, équipée d'un tableau numérique interactif (TNI), d'une télévision avec lecteur DVD, d'un lecteur CD et d'un tableau blanc classique. De nombreux manuels étaient à disposition. Je m'en suis beaucoup inspirée pour élaborer les cours. Malheureusement, tous proposent des notions soit trop généralistes, sans variantes ni approfondissement, soit compliquées ou inadaptées à la situation.

« Les manuels existants, quelle que soit leur qualité (réelle) ne sont pas en mesure de prendre en compte toutes les situations de communication relatives à un domaine de spécialité(...) » (Binon & Thyron, 2007 : 16).

J'ai donc composé avec cette difficulté, en adaptant les leçons des manuels au niveau de l'apprenante.

En outre, j'ai pu travailler avec des documents authentiques récupérés lors de la collecte des données. Comme nous le verrons dans la seconde partie de ce travail, les documents authentiques étaient assez limités, ce qui fut une contrainte à prendre en compte. Le site de l'entreprise était également à ma disposition pour approcher et comprendre les activités de l'entreprise.

c) Temporelles

Les cours ont eu lieu au sein même de l'institut, qui est normalement fermé le weekend. Nous avons contourné cette contrainte d'ordre temporel en ouvrant l'institut exprès pour l'apprenante, car pour des raisons professionnelles, elle ne pouvait prendre de cours de trois heures que le samedi matin.

Cette dernière a eu beaucoup de difficultés à se concentrer durant la dernière heure du samedi, surtout lors des premiers cours. C'est un problème que j'ai cherché à contourner pour que l'enseignement ait une chance d'être mémorisé malgré la fatigue. Je profitais de la troisième heure pour proposer des activités ludiques qui permettaient de réemployer ce que l'on avait découvert lors des deux heures précédentes. Cela a relativement bien fonctionné. L'heure et demie du mardi était également très difficile à suivre pour l'apprenante, car le cours avait lieu à 19h, soit après sa journée de travail. C'est une contrainte temporelle à

laquelle je ne pouvais malheureusement rien changer, car les disponibilités de l'apprenante étaient très limitées (à ces deux créneaux horaires seulement).

En outre, le nombre d'heures, qui me semblait relativement grand lors de la commande, n'était finalement pas si important que cela par rapport au niveau de l'apprenante. Trente heures d'enseignement pour répondre à tous ses besoins était finalement assez restreint. De ce constat ont surgit des questions, à savoir : mettre en place une formation FOS pour un public débutant, sans passer par des cours de français général, peut-il réellement permettre d'atteindre les objectifs visés ? Comment le vérifier ? Comment évaluer l'écart entre ces objectifs et les résultats obtenus ?

L'évaluation joue un rôle essentiel dans la formation, comme je vais le montrer dans la partie suivante.

II. L'évaluation ou l'art d'émettre un jugement

Dans cette partie au sujet relativement complexe au vu du nombre d'enjeux qu'implique une formation, je vais d'abord m'intéresser à l'évaluation de l'apprenant dans le cadre d'une formation en français sur objectifs spécifiques. Nous aborderons différentes certifications linguistiques existantes dans le domaine professionnel ainsi que les outils permettant d'évaluer. Nous nous intéresserons ensuite aux difficultés posées par l'évaluation de l'apprenant et aux enjeux encourus. Dans un cadre plus large, nous verrons qu'une telle formation a des enjeux autres que ceux de l'apprenant, et que ceux-ci trouvent leur cadre hors des murs de la classe. Enfin, nous nous intéresserons à l'évaluation du dispositif de formation, que nous aurons au préalable tenté de définir.

A. Evaluation de l'apprenant en formation

Avant de nous intéresser aux différentes fonctions de l'évaluation, déterminons le sens du mot. L'évaluation est définie par Cuq comme étant

« une démarche qui consiste à recueillir des informations sur les apprentissages, à porter des jugements sur les informations recueillies et à décider sur la poursuite des apprentissages compte tenu de l'intention d'évaluation de départ »
(Cuq, 2003 : 90)

Dans le domaine de l'enseignement, l'évaluation de l'apprenant intervient à divers moments : avant, pendant et après la formation. Ces trois types d'évaluation sont appelés respectivement : évaluation diagnostique, évaluation formative, et évaluation sommative, et répondent à « *trois fonctions principales de l'évaluation : évaluer pour orienter une nouvelle action à entreprendre ; évaluer pour améliorer une action en cours ; évaluer pour certifier socialement une action considérée comme terminée* » (De Ketele, 2010 : 26). Ce sont ces trois types d'évaluation que nous allons reprendre et analyser ici, en les appliquant au contexte FOS qui nous intéresse.

1. Test de positionnement et évaluation diagnostique

L'*évaluation diagnostique* a lieu avant la formation. Elle évalue les compétences initiales de l'apprenant pour déterminer son niveau de langue. Cette évaluation « *demande une intervention et une remédiation individualisée* » (Cuq, 2003 : 68). Elle doit être une aide précieuse pour l'enseignant, qui élaborera les contenus de la formation en fonction notamment du niveau évalué. Cependant, il peut être intéressant de se demander dans

quelle mesure il est possible et pertinent de proposer ce type d'évaluation à un apprenant débutant.

Certains parlent de « test de positionnement » ; regardons la définition donnée par Cuq :

« On appelle test un examen standardisé, fidèle, valide et étalonné. Il sert à évaluer le niveau de connaissance ou de compétence acquises par un individu dans un domaine donné. Il peut être pronostique, diagnostique ou projectif et sert généralement à classer les individus les uns par rapport aux autres. » (Cuq, 2003 : 236)

Le test de positionnement peut donc être diagnostique. Il permet dans ce cas de diagnostiquer, de faire un bilan des compétences de l'apprenant et de les positionner par rapport à un niveau défini par une échelle, généralement celle du CECRL (cadre européen commun de référence pour les langues).

Elaboré par le Conseil de l'Europe, le CECRL a pour objectif de réfléchir à des outils permettant d'uniformiser les niveaux de langue. Ceux-ci sont classés sur une échelle comprenant six niveaux, allant d'A1 à C2, et répartis comme suit : A1 est le niveau découverte et s'adresse à tout apprenant débutant qui souhaite découvrir les bases de la langue française. Le niveau A2 est appelé niveau de survie. B1 et B2 correspondent respectivement aux niveaux seuil et autonomie. Enfin, les niveaux C1 et C2 sont appelés efficacité et maîtrise. La maîtrise des compétences déterminées dans les référentiels du niveau C2 atteste d'un niveau de langue comparable à celui d'un locuteur natif.

Le Conseil de l'Europe a mis en place cet outil en 2001; il est devenu l'outil de référence dans le domaine des langues. Il prône la perspective actionnelle dans laquelle l'apprenant est un acteur social devant accomplir des tâches et pour lesquelles l'usage du français est un moyen d'y parvenir.

En observant le test de positionnement proposé par l'institut français de Stuttgart à ses apprenants (voir annexe 5 : 85), j'ai pu constater qu'il est le même pour tous. Dans le domaine du FOS, il pourrait être judicieux de proposer une évaluation adaptée au secteur professionnel, afin de cibler davantage les besoins de l'apprenant et permettre ainsi une formation plus spécialisée. Cela ne semble pas inenvisageable en soi, mais une contrainte intervient ici : celle du temps. Les formations FOS devant la plupart du temps répondre à des demandes urgentes, il paraît complexe d'élaborer un test adapté dans le temps imparti. Certains comme Mourlhon-Dallies et De Ferrari se sont penchés sur la question. En 2008, un projet « *relatif à l'élaboration d'un outil de positionnement en français langue professionnelle, transversal à tous les secteurs d'activité* » (Mourlhon-Dallies, 2008 : 92) a vu

le jour au sein du comité de liaison pour la promotion des migrants et des publics en difficulté d'insertion (CLP).

Cet outil de positionnement est à dissocier des référentiels de compétences « *qui sont construits en fonction des qualités requises pour occuper un poste précis dans un domaine donné* » (De Ferrari, 2007 : 52). D'où le nom d' « outil » et non de « référentiel ». Il vise

« dans un premier temps le positionnement, en ciblant les pratiques langagières transversales en situation professionnelle. Il s'en tient donc à une notion de la transversalité qui transcende les différents contextes des cœurs de métiers, et met en avant l'articulation entre ces compétences techniques et les relations aux environnements (clients, fournisseurs, collègues, supérieurs hiérarchiques) ».
(ibid.)

Pour ce faire, quatre phases sont nécessaires : la première consiste en l'évaluation des acquis et des besoins de l'apprenant à travers un entretien (individuel ou collectif selon le cas). Une auto-évaluation est également mise en place pour intégrer, dès le début, l'apprenant à la formation, et notamment ici à la définition de ses besoins. Les deuxième et troisième phases sont respectivement l'identification des savoir-faire communicatifs et l'identification des compétences en compréhension écrite. Enfin, la phase finale permet de restituer les résultats. Il s'agit d'un échange entre les différents acteurs de la formation. De cette manière, l'apprenant participe à la définition de ses objectifs de formation. C'est ainsi qu'a été pensé le test de positionnement adapté. (De Ferrari, 2007)

« Cette démarche de positionnement vient compléter l'analyse des besoins effectuée de façon plus large et plus approfondie en amont de toute formation »
(De Ferrari, 2007 : 48-49)

Avant toute démarche de positionnement, il est nécessaire en effet de réaliser une analyse des besoins, complémentaire à l'évaluation diagnostique, et essentielle pour déterminer les besoins réels de l'apprenant.

« L'analyse des besoins permet de déterminer ce qui est nécessaire aux apprenants en termes de fonctions du langage et d'actes de parole, et les notions générales et spécifiques que l'apprenant devrait maîtriser ». (Cuq, cité par Binon et Thyron, 2007 : 14)

Cette analyse doit permettre d'identifier les situations de communication auxquelles est confronté l'apprenant dans son travail, et pour lesquelles il a recours au français. « *Cette analyse permet de fixer des objectifs d'apprentissage, du point de vue linguistique,*

*communicationnel, mais aussi pragmatique et culturel*¹». De ces situations de communication découleront les objectifs à atteindre.

Lors de cette phase d'analyse, des hypothèses quant à la fréquence et l'usage du français dans le quotidien professionnel de l'apprenant vont apparaître. Ils seront ensuite confirmés lors de la collecte des données, lorsque l'enseignant sera au contact avec les acteurs du terrain et à même d'évaluer l'usage du français que fait l'apprenant.

L'analyse des besoins est la première étape de toute démarche de formation FOS. Nous y reviendrons dans la troisième partie de ce travail.

2. Evaluation formative

La seconde évaluation, dite *formative*, a lieu tout au long de l'apprentissage et est « *liée au jugement continu pour apporter une rétroaction et un enseignement correctif efficace* » (Cuq, 2003 :68). En d'autres termes, elle permet de déterminer les difficultés de l'apprenant et d'y remédier.

« *Les fonctions essentielles de ce type d'évaluation sont la rétroaction et la prescription de correctifs* » (Bloom & al., cité par Scallon, 1988 : 70). La remédiation peut se faire a priori : l'enseignant anticipe les erreurs de l'apprenant et l'aide à les éviter, en faisant un signe de la main signifiant *inversion des mots* par exemple. Elle peut avoir lieu a posteriori. L'enseignant corrige l'erreur à l'aide de divers moyens comme une correction directe sous forme de reformulation par exemple.

L'évaluation formative permet d'adapter ou de réadapter le programme en fonction, non seulement des difficultés de l'apprenant mais aussi de ses besoins, perpétuellement en mouvance. Mourlhon-Dallies pense qu'il est nécessaire « *d'étudier les déplacements des besoins, leurs transformations, induits par l'apprentissage afin de les renégocier en permanence* » (Mourlhon-Dallies, 2008 :195). L'auteur utilise le terme d'*analyse continuée*.

3. Evaluation sommative

L'évaluation sommative permet quant à elle d'évaluer le niveau atteint par l'apprenant à la fin de la formation. L'enseignant peut ainsi déterminer l'écart entre les objectifs visés par l'apprenant et le résultat obtenu. « *La fonction première (...) de l'évaluation sommative est d'établir (...) le degré auquel les objectifs d'un cours ou d'une partie importante de celui-ci ont été atteints* » (Scallon, 1988 : 71). Cette évaluation donne souvent lieu à une note, ce qui

¹ Informations reprises du cours « enseignement du français en milieu professionnel » de Catherine Carras, Université Grenoble 3, année 2011/2012.

amène quelques discussions. Certains pensent que la note permet de situer l'apprenant par rapport à une moyenne, qui, si dépassée, laisse croire à une réussite. D'autres, moins favorables à cette notation « normée » (la norme étant ici la moyenne), prétexteront une démotivation des apprenants obtenant une note passable voire médiocre. Une chose est sûre : la note n'explique pas à l'apprenant « *ce qu'il était censé faire pour réussir à s'approcher de la fameuse norme* » (Tagliante, 1993 :130).

Dans une formation en langue s'adressant à des apprenants étrangers, il me semble assez inadapté d'utiliser le système de notes. Les apprenants étant bien souvent notés dans leur pays, à travers un système de notes différent de ceux utilisés en France, cela ne leur serait pas significatif. En Allemagne par exemple, les notes s'échelonnent de un à six, un étant la meilleure note. Un apprenant qui obtiendrait 15/20 ne saurait situer le degré de réussite, et devrait se référer à son propre système de notes, ne suivant pas obligatoirement le même raisonnement. J'ai personnellement vécu cette situation lors d'obtention de notes en Allemagne. Il est difficile de traduire la note obtenue dans son propre système de notes, notamment dans mon cas car le seuil de réussite diffère d'un pays à l'autre (la moyenne se situe à dix pour une note française, mais 10 n'est pas l'équivalent du 3 allemand par exemple).

L'évaluation sommative peut être complétée par la passation d'un examen donnant droit en cas de réussite à un diplôme de langue. On peut dans ce cas parler d'*évaluation certificative*.

4. Evaluation certificative

« *La finalité de l'évaluation certificative est bien la délivrance d'un diplôme reconnu socialement et professionnellement* » (Noël-Jothy & Sampsonis, 2006 : 11). Il existe aussi des tests ou certifications, qui justifient d'un niveau en langue française et qui sont un atout dans la société actuelle, ouverte sur l'Europe et le monde. En participant à une formation FOS, l'apprenant souhaite « *acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures* » (Cuq, 2003 : 109). Les attestations sont la preuve de cette acquisition ou de ce perfectionnement des compétences linguistiques.

Si le système de notation peut-être nécessaire dans certains cas bien définis comme lors de passation de certifications, il peut être préférable dans le cadre d'une formation FOS, de procéder à une évaluation dite *critériée*, c'est-à-dire remplissant des critères objectifs. Le but de l'évaluation dans une telle formation est de savoir

« si l'objectif fixé est ou non atteint. Quel que soit cet objectif, les critères de réussite ne seront pas normatifs et ne donneront pas nécessairement lieu à une note. La note n'a pas ici de véritable raison d'être. Le résultat de cette prise d'information est tout simplement binaire : objectif atteint ou objectif non-atteint » (Tagliante, 1993 : 130).

5. Evaluation sur le terrain

Dans le domaine qui nous intéresse, il est une évaluation singulière car spécifique au FOS. Il s'agit de l'évaluation « sur le terrain » par l'entreprise commanditaire. Comme le constate Henao :

« l'évaluation décisive se situe toujours en aval de la formation linguistique, lorsque les apprenants sont en train de faire ce pourquoi ils ont appris le français » (Henao, 1989, 20).

Cette évaluation a lieu après la formation, sur le lieu de travail de l'apprenant. Intervient ici une des principales difficultés posées par l'évaluation dans le domaine du FOS : les entreprises considèrent rarement cette évaluation comme faisant partie intégrante de la formation. C'est pourtant l'évaluation la plus adaptée car en adéquation totale avec le programme mis en place, en fonction des besoins langagiers de l'apprenant dans son domaine professionnel. Cette évaluation demande une remontée du terrain : l'évaluation implique en effet une appréciation, un jugement de la part de l'entreprise commanditaire. C'est elle qui évalue si l'apprenant est capable ou non d'accomplir les tâches professionnelles en français, autrement dit de répondre aux besoins exprimés avant le début de la formation.

6. Auto-évaluation et évaluation par les pairs

L'auto-évaluation liste les enseignements apportés et permet à l'apprenant de déterminer où il se situe dans son apprentissage. Il évalue lui-même ses savoir-faire langagiers.

« On peut réellement parler d'évaluation « participative », car elle ne cherche pas à noter la performance de l'apprenant mais à l'informer sur ce qu'il sait faire et sur ce qui lui reste à apprendre pour savoir faire » (Tagliante, cité par Noël-Johty & Sampsonis, 2006 : 25).

C'est un moyen de l'intégrer dans son apprentissage, de le faire réfléchir sur ce qu'il sait faire à un moment précis de l'apprentissage, et ce qui lui reste à améliorer pour approcher de l'objectif visé.

« Porcher (1990), par exemple, estimait que les autoapprentissages constituent une nouvelle façon d'apprendre particulièrement adaptée à un public adulte et professionnel qui vise un objectif clairement identifié. » (Huver & Spinger, 2011 : 83)

L'auto-évaluation est donc un outil utilisable et recommandé dans le cadre du FOS. De Landesheere qualifie son apprentissage de « *fondamental* », soulignant que « *seule une définition opérationnelle des objectifs la rend possible, car chacun peut alors constater l'écart entre le résultat escompté et la réalité* » (De Landesheere, cité par Bonniol & Vial, 1997 : 117)

Il existe aussi l'évaluation entre pairs, qui permet aux apprenants de s'évaluer mutuellement. Cette évaluation peut se faire par petits groupes dans lesquels chacun corrige les autres, en binôme où une correction mutuelle est mise en place, mais aussi en groupe entier où les autres évaluent et proposent un retour critique sur la prestation faite par l'apprenant dans le cas de l'oral par exemple. On parle dans ce cas de *rétroaction*. Ce moyen a l'avantage de rendre les apprenants actifs, et de leur donner la possibilité de communiquer. Ceci n'a pu être appliqué lors de la formation que j'ai mise en place, le cours étant un cours individuel.

Nous venons de voir qu'il existe différents types d'évaluation. Dans le cadre de ce travail portant sur la didactique du FOS, il m'a semblé pertinent de m'intéresser à l'évaluation certificative, et en particulier aux certifications existantes au niveau professionnel. Avant de faire des recherches approfondies sur le sujet, je n'imaginai pas qu'il existait autant de certifications. Pourtant, ce domaine s'est incroyablement développé ces dernières années.

B. Tour d'horizon sur les certifications et outils existants

1. Les certifications

« Une manière de redonner à la langue française ses lettres de noblesse, ou du moins son utilité, consiste à valoriser les efforts de ceux qui l'apprennent, à les encourager en leur délivrant des certificats, des attestations de niveau ou de compétences, et plus encore des diplômes jouissant d'un certain prestige. » (Noël-Johty & Sampsonis, 2006 : 11)

Pendant plusieurs décennies, pour justifier de leur niveau de langue, les gens évaluaient leur niveau par un jugement personnel allant de « bon niveau » à la mention « lu, écrit, parlé ». Depuis l'arrivée du CECRL et des diplômes qui ont replacé l'évaluation au centre des préoccupations, les diplômes et certifications jouissent d'une réelle considération. Reconnus par les entreprises comme étant un atout incontestable, ils sont désormais un passage inévitable à qui souhaite faire reconnaître ses compétences langagières. C'est dans un contexte d'ouverture sur l'Europe et le monde, où la langue est un atout dans le monde professionnel, que se sont développés les différents tests et certifications. Il existe entre les deux termes une différence qu'il est bon d'expliquer. Une certification

« consiste à évaluer et à certifier toutes les compétences langagières : les compétences réceptives, les compétences productives et, depuis l'introduction du CECR, les compétences d'interaction et de médiation. » (ibid., 36)

Les compétences donnent ensuite un résultat global qui détermine le niveau de l'apprenant en s'appuyant sur les référentiels de compétences existants. Elle permet de délivrer un diplôme attestant que l'apprenant a atteint un niveau de langue défini par un référentiel, généralement celui du CECRL qui est actuellement la référence en matière de référentiel.

Le test permet quant à lui *« d'évaluer un niveau sur une échelle, au regard d'un besoin : pour décider d'une embauche ou d'un changement de poste (...) ou pour se présenter à la certification correspondante. » (ibid., 36)*. Il permet de déterminer le niveau d'un candidat pour chacune des compétences langagières.

« Contrairement à la certification, qui est un outil élaboré à partir d'un seul niveau (comme un moule préfabriqué dans lequel le candidat se glisse), le test est un outil d'information sur tous les niveaux de compétences communicatives. Il indique le niveau du candidat pour chacune de ses compétences » (ibid.)

Il existe plusieurs organismes qui travaillent sur la question des certifications. Parmi eux le CIEP (Centre international d'études pédagogiques), le MEN (le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche) et la CCIP (Chambre de commerce et d'industrie de Paris).

a) *Le CIEP et le MEN*

Le CIEP existe depuis 1946. Il *« contribue au développement de la coopération internationale en éducation » (ibid., 61)*. Il est sous la tutelle du MEN et s'occupe de deux secteurs : l'éducation et les langues. Il propose des formations, des expertises et traite de la coopération internationale en proposant notamment des programmes de mobilité pour les

élèves, les étudiants et les enseignants. Il organise aussi des colloques et des conférences sur les deux domaines dont il s'occupe. Enfin, il propose des certifications de renommée internationale comme le DELF (diplôme d'études en langue française) et le DALF (diplôme approfondi de langue française), dont la création a « *marqué la volonté de redonner un essor à la diffusion du français* » (ibid., 11) . Pour s'adapter aux différents publics, le DELF se décline en plusieurs catégories, comme le DELF-scolaire, le DELF prim' (pour les primaires), le DELF tout public ou encore le DELF pro. C'est ce dernier qui nous intéresse dans le cadre de ce travail. Il s'adresse à des publics « *ayant pour objectif une promotion ou une insertion professionnelle en milieu francophone* » et « *évalue des compétences communicatives communes à toutes les situations professionnelles courantes. Les thématiques des épreuves sont adaptées au monde du travail*¹ ».

Une autre certification traitant à l'origine du français général puis étendue au domaine professionnel, est le TCF (test de connaissance du français). Il s'adresse à un public de « *grands adolescents et adultes pour des raisons personnelles, professionnelles ou d'études*² ». Il est décrit dans la brochure distribuée par le MAEE comme étant un « *test de niveau linguistique en français, [se déclinant] en plusieurs versions pour des publics spécifiques* ». Proposée par le CIEP, cette certification standardisée est conçue « *selon une méthodologie extrêmement rigoureuse qui en fait un véritable instrument de mesure. Les résultats assurent un positionnement fiable des candidats sur une échelle de six niveaux se référant au CECR* » (Noël-Jothy & Sampsonis, 2006 : 70). Le TCF évalue des compétences communicatives communes à toutes les situations professionnelles courantes. Les thématiques des épreuves sont adaptées au monde du travail. Il s'adresse à toute personne non-francophone souhaitant faire évaluer son niveau de français, aussi bien sur le plan personnel que sur le plan professionnel. La certification « *fournit des informations objectives qu'un candidat peut faire valoir auprès d'une institution en vue d'un recrutement ou d'une promotion*³ ». L'attestation délivrée est valable deux ans. Elle est recommandée pour l'inscription dans certaines écoles telles que Sciences-Po Paris, qui exige une attestation du niveau de français du futur étudiant.

Le DCL (Diplôme de compétences en langue) s'adresse quant à lui à toute personne de nationalité étrangère souhaitant faire reconnaître ses compétences en français, dans le domaine professionnel. Délivré par le MEN et proposé par les GRETA, le diplôme national professionnel attribué s'appuie sur les différents niveaux du CECRL et est valable à vie.

¹ Site internet du CIEP, consultable à l'adresse : en ligne sur <http://www.ciep.fr/delf-pro/presentation-delf-pro.php>

² Informations trouvées sur la brochure distribuée par le MAEE et consultable sur le site à l'adresse www.ciep.fr/tcf/

³ Extrait tiré du site du CIEP, à l'adresse <http://www.ciep.fr/tcf/pourquoi.php>

C'est un diplôme qui propose aux candidats de réaliser des tâches à travers un scénario défini.

« Cette épreuve est présentée sous la forme d'un scénario, selon une logique analogue à celle des études de cas : une situation à découvrir, des tâches à effectuer, des choix à faire, une solution à proposer dans le cadre d'une « mission » confiée au candidat. L'épreuve s'appuie sur des documents écrits, sonores et audiovisuels¹ » (arrêté du 7 mai 2010)

Le DCL a été mis en place suite à une analyse des principales situations de communication relevées auprès d'une cinquantaine d'entreprises, à différents postes et à différents niveaux hiérarchiques.

« Puisque le DCL vise à définir un niveau de compétence en langue à travers le degré de réalisation d'une mission, nous nous trouvons dans une logique d'évaluation orientée processus qui ne peut avoir lieu qu'à travers un support unique à tous les candidats. En effet, s'inscrire à un examen de langue par rapport à un niveau, c'est déjà avoir défini son propre niveau, ce qui en soi est quelque peu paradoxal ! Bien évidemment, cela a des incidences sur la « construction » du scénario et la nature des documents utilisés. » (Delahaye, 2007²)

Le candidat va devoir réaliser des tâches, comme il devrait le faire au travail. La langue française est alors un moyen pour les mener à bien. Toutes les compétences sont mises à contribution.

« L'attribution d'un degré DCL se fait à 100% sur la performance du candidat en interaction et en production, les phases de réception permettant d'alimenter, d'étayer, de consolider et d'expliquer de la manière la plus pertinente et la plus judicieuse possible sa prise de position par rapport à la mission qui lui a été confiée » (ibid.).

L'évaluation est critériée, des grilles adaptées existent et sont dites *translangues*, c'est-à-dire qu'elles sont les mêmes dans les différentes langues dans lesquelles on peut passer le DCL. Ceci est un point important dans la mesure où les diplômes sont équivalents dans les

¹ Extrait de l'arrêté du 7 mai 2010 relatif au diplôme de compétences en langue étrangère professionnelle, consultable en ligne à l'adresse <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000022191443&dateTexte=&categorieLien=i>

² Delahaye, 2007. Consulté en ligne le 24 mars 2012 à <http://www.aplv-languesmodernes.org/spip.php?article577>

différentes langues, et bénéficient donc d'une reconnaissance internationale. De par sa nature transversale, ce diplôme est une petite révolution dans le domaine de l'évaluation des langues, entre autres parce qu'il « ne se fonde pas sur le décompte de manques dans l'ordre du seul savoir par rapport à une norme linguistique idéale, mais évalue de façon positive la compétence en langue des candidats par référence au degré d'opérationnalité dans l'accomplissement d'une tâche¹ ».

Il est en outre un modèle de référence dans le domaine des certifications en milieu professionnel.

« La multicanalité croissante des situations de communication au travail a de fortes implications au plan de l'évaluation (...). Si l'on veut donner toute son importance à cette réalité professionnelle, il convient d'opter pour des évaluations dans l'esprit du DCL(...) » (Mourlhon-Dallies, 2007 :16)

b) La CCIP

« En tant que chambre de commerce et d'industrie de Paris, c'est pour les entreprises que la CCIP a créé des instruments pertinents et performants » (ibid., 62).

La chambre de commerce et d'industrie de Paris propose en effet plusieurs certifications en lien avec le domaine professionnel. Elles attestent de différents niveaux, comme le montre le schéma ci-dessous :

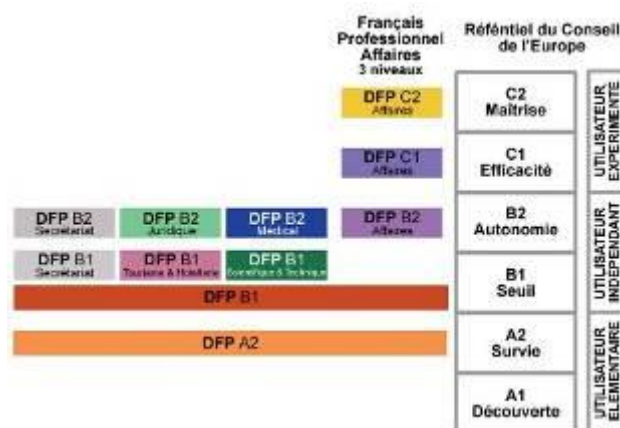
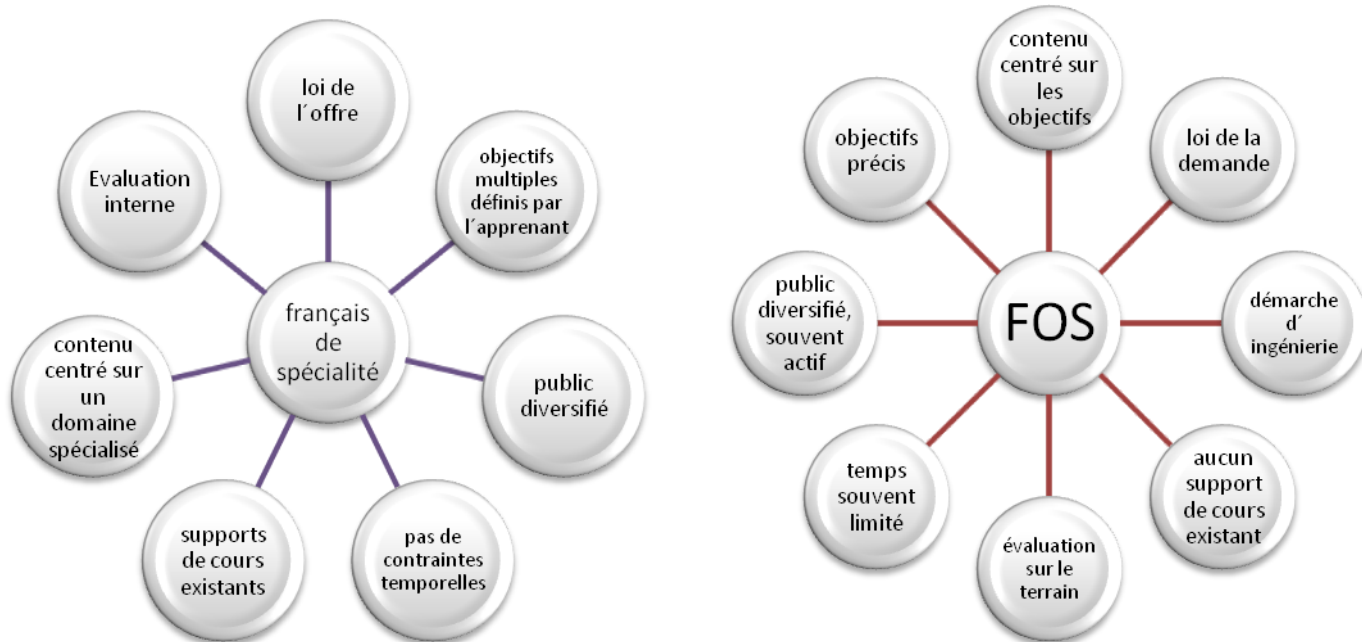


Schéma consultable sur le site de la CCIP à : <http://www.francais.ccip.fr/dfp/>

¹ Annexe II de l'arrêté du 7 mai 2010 relatif au diplôme de compétence en langue étrangère professionnelle, consultable à <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=?cidTexte=JORFTEXT000022191443&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id>

La plupart de ces diplômes sont davantage à destination de publics se formant au français de spécialité qu'au FOS. Il existe des différences entre ces deux branches, qu'il me semble utile d'aborder ici brièvement. Le français de spécialité répond à la loi de l'offre : les cours sont proposés par un organisme formateur pour répondre à une demande existante. Les thèmes traités sont spécialisés, on trouve le tourisme, l'hôtellerie, la médecine ou encore le français des affaires. Il s'adresse à un public varié, actif ou en formation. A l'inverse, le FOS répond à une commande précise émise par un commanditaire auprès de l'organisme formateur, et s'adresse généralement à un public d'actifs. Pour mieux cibler les différences entre français de spécialité et FOS, j'ai choisi de réaliser les schémas ci-dessous :



Nous remarquons à travers ces schémas que les différences sont nombreuses. L'évaluation puisqu'il en est question dans ce travail, est dite *interne* dans une formation au français de spécialité. Elle est réalisée par l'enseignant au sein de la formation. Dans la démarche FOS, l'évaluation est externe, réalisée sur le terrain par l'entreprise commanditaire.

Les diplômes du CIEP, du MEN et de la CCIP permettent d'attester d'un niveau minimum en français dans le cadre professionnel. En tant qu'étranger, comment s'y retrouver, quel diplôme passer ? Pour avoir une vision claire de ces diplômes, j'ai choisi dans ce travail de comparer trois d'entre eux, à savoir : le DELF Pro, le DCL et le DFP A2. Il semble intéressant d'analyser leur démarche, afin de voir s'ils sont ancrés dans la perspective actionnelle prônée par le CECRL. Cela nous permettra également d'avoir une opinion sur chacun de ces diplômes.

	DELFP Pro A1	DCL français professionnel de 1^{er} niveau	DFP A2
Durée de l'épreuve	1h20	1h30	2h10
Niveau du CECRL	A1	A1/A2	A2
Public visé	Public ayant pour objectif une promotion ou une insertion professionnelle en milieu francophone	Adulte souhaitant faire reconnaître ses compétences en langue	Public voulant avoir une première approche de la langue française dans un contexte professionnel et qui souhaite valider ses acquis par un diplôme.
Types d'épreuves	4 étapes, évaluant chacune une compétence. Mise en situation au début du feuillet donné au candidat : la tâche finale n'est pas annoncée. Les activités relèvent davantage du jeu de rôle que de la simulation. Les activités ne sont pas « actionnelles » : beaucoup d'activités fermées.	5 tâches à réaliser, toutes complémentaires. Les tâches sont données dès le début de l'épreuve : l'apprenant connaît la tâche finale. Ancrées dans la perspective actionnelle, les activités se complètent pour amener à la réalisation de la tâche finale.	Plusieurs activités de compréhension et de production, écrites et orales. Activités presque toutes fermées : évaluables objectivement, mais très peu de place à la créativité : on évalue davantage les aptitudes que les compétences.
Système de notation	Note sur 100. 25 points par compétence évaluée. Il faut obtenir 50/100 pour prétendre à l'obtention du diplôme. Le niveau est défini sur la base de l'échelle des niveaux du CECRL.	Selon les performances de l'apprenant. Le niveau obtenu peut être d'A1 à A2 sur l'échelle du CECRL.	Note sur 100 25 points par aptitude évaluée. Il faut obtenir 60/100 pour prétendre à l'obtention du diplôme. Le niveau est défini sur la base de l'échelle des niveaux du CECRL.
Supports utilisés	Documents didactisés. Pas de lien entre les documents : le premier jour, on est à l'accueil de l'entreprise, le lendemain on est au service commercial : quel apprenant	Documents en lien avec le domaine professionnel. Lien entre les documents, sorte de fil rouge, qui permet d'amener la tâche finale.	Documents variés, n'ayant pas de lien entre eux : pas de fil conducteur, les activités se succèdent sans enchaînement ni lien entre elles.

	change de poste tous les jours ? Manque d'authenticité des situations. Consignes courtes, mais formulées de manière complexe.	Toutes placent l'apprenant au cœur de l'action : c'est lui qui pilote, en quelque sorte. Consignes courtes et claires.	Le candidat doit prendre divers rôles pour accomplir les tâches demandées. Les consignes sont à mon sens trop longues et peu claires.
Compétences travaillées	Toutes les compétences sont travaillées. L'oral ne semble pas être une priorité : la totalité du temps de parole de l'apprenant est de 5 minutes, comprenant les interventions de l'évaluateur.	Toutes les compétences sont travaillées, et considérées au même niveau. Une étape ou <i>micro-tâche</i> cible une des quatre compétences. Dans l'évaluation, ce ne sont pas les compétences qui sont évaluées, mais la capacité à utiliser ces compétences pour réaliser la tâche demandée.	Toutes les compétences sont travaillées. 25 points sont accordés pour chaque compétence. Un quart d'heure à vingt minutes sont réservées à l'oral : un « entretien avec simulation » est basée sur une tâche professionnelle telle que peuvent être amenés les candidats à la réaliser en situation réelle : activité ancrée dans l'actionnel.

Le tableau de comparaison ci-dessus a été élaboré à partir de mes connaissances et de recherches effectuées, notamment sur les sites du MEN²⁵ et de la CCIP²⁶.

²⁵ Site du MEN consultable à l'adresse <http://www.education.gouv.fr/cid55748/le-diplome-de-competence-en-langue-dcl.html>

²⁶ Site de la CCIP, consultable à l'adresse : <http://www.francais.ccip.fr/wp-content/uploads/downloads/2012/04/brochure-DFP-2010-vl.pdf>

Un exemple de chacun des examens est donné en annexe 6 (p 92). On remarque à travers ces exemples et le tableau ci-avant, que le DELF Pro est une adaptation du DELF tout public, il « *correspond à la version professionnelle des diplômes du DELF²⁷ (...)* »

Il reprend la même démarche, allant jusqu'à proposer les mêmes activités : donner des mots à l'apprenant pour qu'il formule des questions par exemple. Alors que toutes les épreuves du DELF ont « *été conçues dans la perspective actionnelle du cadre européen commun de référence pour les langues²⁸* », on cerne mal dans le type d'activité énoncé ci-avant, où se situe l'actionnel.

Les jeux de rôles, comme les situations données, manquent selon moi d'authenticité et de pertinence : un jour l'apprenant travaille à l'accueil, le lendemain au service commercial : quel apprenant change de poste tous les jours ? Le DELF Pro est en réalité le DELF, avec pour seule différence les documents utilisés. Ceux-ci se basent sur des articles ou documents comportant un lexique du travail et de l'entreprise. Il semble que ce diplôme soit basé sur la volonté d'adapter les certifications existantes au monde professionnel, mais qu'il a perdu en chemin l'idée de rendre l'apprenant acteur social accomplissant des tâches. La perspective actionnelle, si elle existe, n'est pas flagrante.

Malgré une volonté d'être orienté vers le domaine professionnel, le DFP A2 n'est selon moi pas encore parvenu à son but. Les documents, bien qu'authentiques, me semblent confus : on passe d'un article de journal sur le loto à un article sur l'entreprise Danone. Cela permet certes de cibler un plus large public, mais s'éloigne du domaine spécialisé visé par les formations FOS. De plus, le candidat doit prendre divers rôles pour accomplir les tâches demandées : rares sont les personnes qui doivent assumer plusieurs rôles au sein de l'entreprise : il y a un manque d'authenticité des situations. On perçoit, comme pour le DELF Pro, que les outils ont été choisis davantage en fonction du lexique que de leur appartenance à un domaine spécialisé. En outre, les activités ne relèvent pas vraiment de la perspective actionnelle : seule l'interaction finale, dite *entretien en simulation*, semble avoir été pensée en terme d'actionnel : elle rend l'apprenant acteur social devant accomplir une tâche professionnelle donnée.

Le DCL est quant à lui incontestablement le diplôme le plus tourné vers l'actionnel. L'apprenant est un acteur social, qui doit accomplir des tâches, au moyen des diverses compétences qu'il possède. Contrairement au DELF Pro et au DFP A2, dont l'évaluation se

²⁷ Information trouvée sur le site du CIEP, à la page de présentation du DELF option professionnelle et consultable à l'adresse : <http://www.ciep.fr/delf-pro/presentation-delf-pro.php>

²⁸ Information trouvée sur le site du CIEP, à la page de présentation du DELF tous publics et consultable à l'adresse : <http://www.ciep.fr/delfdalf/presentation-epreuves-delf.php>

fait à partir de critères définis et sur la base d'activités fermées, dans le cadre du DCL « *c'est l'efficacité et la qualité de la performance qui permettent l'attribution de l'un des niveaux du diplôme. Les candidats sont évalués sur un continuum. On ne définit pas a priori le niveau d'examen visé, c'est la performance réalisée qui permet d'établir le niveau de sortie*» (annexe II arrêté du 7 mai 2010²⁹). C'est sans doute par cette mesure qu'il se distingue des autres diplômes : l'apprenant ne passe pas un niveau mais un examen, qui définira, en fonction des résultats, le niveau atteint.

Le DCL peut toutefois être critiqué pour le côté encore trop général, et pas assez individuel, qu'il procure. En effet, de par son côté transversal, il ne peut répondre aux besoins individuels de chaque apprenant. Comme toute certification, il doit en effet répondre à des normes et ne peut donc être adapté en permanence en fonction de l'apprenant évalué.

Si l'on s'éloigne des organismes cités précédemment et que l'on regarde hors de nos frontières, on remarque qu'il existe également des tests à destination d'étudiants ou d'adultes actifs qui souhaitent évaluer leur niveau en langue française. Je trouve nécessaire de les mentionner ici. Il s'agit pour le premier du TFI (Test de français international), proposé par l'ETS (Educational Testing Service), créateur de tests reconnus au niveau international. Ce test est le seul des tests cités ici qui ne réfère pas au CECRL. Il a son propre système d'évaluation, qui attribue une note allant de zéro à 990. D'une durée d'une heure cinquante, il se présente sous forme de QCM et se contente de n'évaluer que la compréhension. Au Canada, ce test officiellement reconnu par le ministère est demandé lors d'une requête de naturalisation française.

Il en est de même pour le test BULATS³⁰, créé par le Cambridge ESOL³¹. Délivré par l'Alliance française, ce test a été « *conçu pour évaluer le niveau de compétence langagière de candidats devant utiliser une langue étrangère (l'anglais, le français, l'allemand ou l'espagnol) dans le cadre de leur activité professionnelle*³² ». Il a également été « *sélectionné par la Direction de l'accueil, de l'intégration et de la citoyenneté comme test pouvant être utilisé pour justifier du niveau B1 en langue française pour les demandes de*

²⁹29 Annexe II de l'arrêté du 7 mai 2010 relatif au diplôme de compétence en langue étrangère professionnelle, consultable à

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=?cidTexte=JORFTEXT000022191443&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id>

³⁰ Business Language Testing Service (= service responsable des tests de langue dans le domaine professionnel)

³¹ English for speakers of other languages (= anglais langue étrangère)

³² Informations tirées du site BULATS à l'adresse : <http://www.bulats.org/certificated-bulats/bulats-naturalisation-en-france>

*naturalisation*³³ ». Cela montre encore l'importance que peuvent revêtir les tests de langue, et, de manière plus générale, l'évaluation.

Cette partie sur les examens de langue ne serait pas complète si nous n'évoquions pas l'association ALTE³⁴ qui regroupe des concepteurs d'examens de langue pour 27 langues européennes apprises en tant que langues étrangères par des non-natifs.

L'association a vu le jour en 1992 grâce à l'union de cinq centres d'évaluation, dont l'Alliance française de Paris (AFP). Son but est de réfléchir à la question de l'évaluation. Cette démarche est issue d'une « *demande externe issue du monde de l'entreprise* » (ibid., 15). L'association travaille en collaboration avec le Conseil de l'Europe, afin d'uniformiser les niveaux de langue en Europe et permettre une réelle reconnaissance des diplômes au niveau européen. Il existe un cadre de référence ALTE, dont les niveaux ont été comparés à ceux du CECRL, qui les a ensuite répertoriés dans son propre cadre. Pour chacun de ces niveaux, le cadre de référence ALTE a défini les diplômes correspondants. Elaborés par des organismes réputés, ces diplômes sont reconnus dans toute l'Europe.

A ce jour, ce sont 36 organismes concepteurs qui sont membres de l'association. Parmi eux, le CIEP et l'AFP. Après avoir collaboré avec le Conseil de l'Europe et obtenu une crédibilité reconnue au niveau international, ALTE est devenue une ONG (organisation non gouvernementale).

2. Les outils

« Tout enseignant, tout formateur, considère comme important que l'enseignement dont il est responsable soit un succès. Il semble tout aussi important que l'on parvienne à déterminer si le succès voulu a été obtenu. Cette mesure du succès de l'enseignement s'effectue principalement à l'aide d'éléments-test (mises en situations, exécution de performance, simulation, jeux de rôles, exercices sur papier, etc.) qui correspondent exactement à chaque objectif(...) » (Mager, 1986 :8)

Il existe plusieurs outils permettant d'estimer si le succès dont parle Mager a été obtenu, mais avant de nous y intéresser, abordons les différents processus d'évaluation, c'est-à-dire

³³ Ibid.

³⁴ ALTE est l'abréviation de "The Association of Language Testers in Europe". Informations collectées sur le site internet de l'association à l'adresse suivante : <http://alte.columnsdesign.com/>

les quatre *sens d'évaluation*³⁵ utilisés en didactique des langues. Car l'un ne va pas sans l'autre : les outils sont un moyen appartenant au système d'évaluation. Dans ce dernier, on trouve différents modèles, dont le modèle vertical descendant, le modèle horizontal, le modèle vertical ascendant et le modèle transversal.

Même si le modèle vertical descendant et le modèle horizontal ne nous intéressent pas dans notre problématique FOS, ils méritent quand même d'être évoqués en raison de leur utilisation et de leur appartenance au domaine de la didactique des langues. Le premier part du principe que l'apprenant a vingt sur vingt en rendant sa copie. L'enseignant enlève ensuite un certain nombre de points par faute lors de la correction. Ce modèle est critiqué pour le côté surréaliste qu'il peut procurer lorsqu'un apprenant reçoit une note négative. Le second modèle, très utilisé en Angleterre, attribue au départ la moyenne à tous les apprenants, soit dix sur vingt. L'enseignant pénalise ensuite les erreurs, tout en récompensant les réussites. C'est le cas des QCM (questionnaire à choix multiples) dans lesquels l'apprenant marque un point lorsqu'il coche la bonne réponse et perd un point lorsqu'il se trompe. Ces deux modèles ne sont pas applicables dans le domaine du FOS, car dans ce dernier, on ne s'intéresse pas tant aux erreurs linguistiques qu'à la maîtrise discursive liée aux situations de communication courantes de l'apprenant.

Pour sa part, le modèle vertical ascendant permet à l'enseignant d'ajouter des points en fonction des réussites de l'apprenant. L'échelle de 1 à 5 correspondant respectivement aux niveaux A2 à C2 du CECRL. C'est ce sens d'évaluation qui est utilisé dans les grilles d'évaluation de certifications telles que le DELF. On peut pertinemment utiliser ce type de grille dans la didactique du FOS, en se basant sur des critères définis, et en fonction d'un barème objectif. Un objectif se déclinant par exemple en différents critères, évaluables sur un certain nombre de points, par exemple de un à trois, un signifiant non acquis, deux voulant dire en cours d'acquisition et trois étant synonyme de maîtrise.

Le dernier modèle, qui nous intéresse particulièrement dans le cadre de ce devoir, est le modèle transversal.

« Contrairement aux trois premiers modèles « orientés objet » (n'y est pris en compte que l'écart entre la langue utilisée par l'élève et la langue correcte), ce dernier modèle est le seul « orienté sujet » dans la mesure où l'évaluation se fait sur des critères dits « pragmatiques », à savoir le degré de pertinence et

³⁵ Terme employé par Christian Puren dans un article intitulé „L'évaluation a-t-elle encore un sens?“, publié dans la revue *Les langues modernes*, et consultable en ligne à l'adresse suivante: http://www.aplv-languesmodernes.org/IMG/pdf/evaluer__sens_puren.pdf

d'efficacité des tâches effectuées en langue par les élèves par rapport aux stratégies qu'ils ont choisi de mettre en œuvre pour atteindre l'objectif final visé³⁶ ».

Ce modèle transversal permet d'évaluer la capacité d'un apprenant à réaliser une tâche, en évaluant les différentes étapes permettant d'y parvenir. Il est utilisable dans une formation FOS, car ce sont les savoir-faire langagiers qui sont évalués et qui déterminent au final l'aptitude à effectuer la tâche dans son intégralité. Si l'un des savoir-faire n'est pas acquis, il conviendra d'y retravailler pour permettre de s'approcher au plus près de l'objectif visé.

Dans son dictionnaire de didactique du français, Cuq explique l'*évaluation authentique*, qui évalue

« les habiletés langagières dans des situations contextualisées tirées de la vie courante. Elle se concentre tant sur les processus que sur les produits de l'apprentissage, c'est-à-dire sur l'habileté de l'élève à mettre en œuvre les stratégies cognitives et métacognitives nécessaires pour réaliser des tâches intellectuellement significatives simples et complexes et sur son habileté à intégrer ce qu'il sait faire. » (Cuq, 2003 : 92)

Cette évaluation authentique semble assez adaptée à l'évaluation en formations FOS, dans lesquelles les objectifs visés sont évaluables sur le terrain.

En FOS *« il n'existe pas à ce jour de véritable adaptation du CECR au monde professionnel »* (Mangiante, 2008 : 87). Et pour cause : chacune des formations FOS devant répondre à des besoins bien spécifiques dans un domaine spécialisé, aucun référentiel de compétences ne peut être mis en place. On peut toutefois adapter les outils utilisés dans le domaine du FLE, pour les adapter à celui du FOS, comme le mentionne Abry :

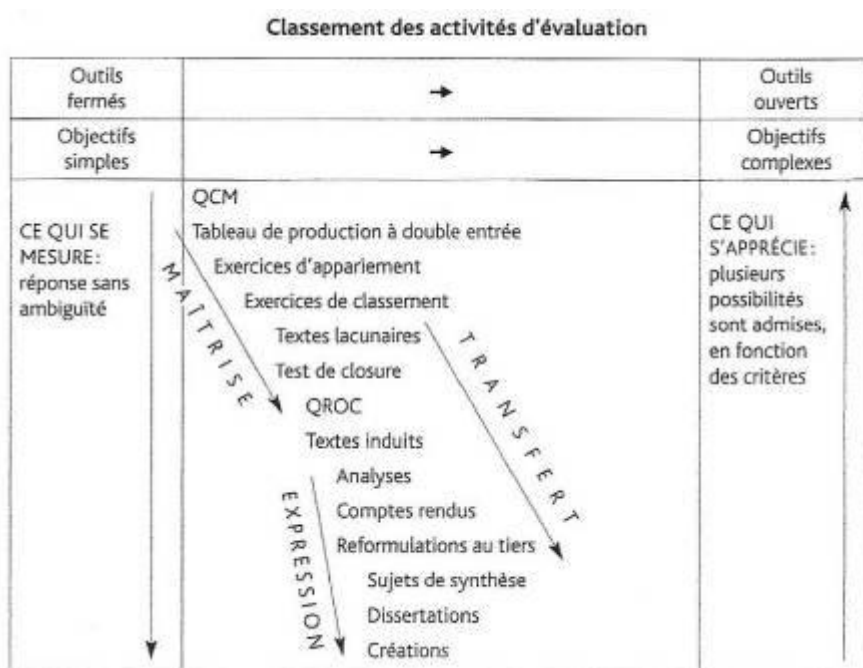
« les outils pédagogiques utilisés par les enseignants de français sur objectifs spécifiques ne sont pas différents de ceux utilisés par les enseignants de français général, mais tout est dans l'adaptation, l'organisation, la progression que la situation d'enseignement et l'analyse des besoins requièrent. » (Abry, 2002 : 203)

³⁶ Article de Christian Puren, en ligne sur http://www.aplv-languesmodernes.org/IMG/pdf/evaluer_sens_puren.pdf

a) *Test de positionnement*

Nous pouvons citer le test de positionnement, proposé à l'apprenant lors de l'évaluation diagnostique. Il permet de tester les compétences de réception et de production orales et écrites de l'apprenant. Cet outil n'est valable que pour des apprenants possédant déjà un minimum de compétences en langue française.

Pour évaluer l'apprenant au cours de la formation, l'enseignant procède à une « prise d'informations ». Il peut pour ce faire avoir recours à différents types d'exercices permettant d'évaluer les compétences. Tagliante (2005 : 88) a répertorié certaines de ces activités dans le schéma ci-dessous :



On trouve entre-autres des QCM (questionnaire à choix multiples), des textes lacunaires aussi dits « textes à trous », des tests de closure, des CROQ (questions à réponses ouvertes courtes), des questions fermées nécessitant une réponse par oui ou non, des tests d'appariement, des puzzles etc.

« En DDL [didactique des langues], les outils sont classiquement répartis sur un continuum entre fermeture et ouverture, en fonction du type de réponse attendu (...) » (Huver & Spinger, 2011 : 100)

Dans le tableau de Tagliante, les outils vont du plus fermé au plus ouvert. Les outils fermés sont ceux qui demandent très peu de rédaction (un trait, une croix etc.). On voit très clairement que les outils fermés sont moins sujets à appréciation, les réponses se mesurent

ainsi sans ambiguïté. Les outils ouverts sont quant à eux à réserver à des niveaux plus avancés.

« L'outil est dit « ouvert » lorsque l'appréciation entre en jeu. Le rôle de l'évaluateur est renforcé, il ne s'agit plus de comptabiliser les réponses justes ou erronées, mais d'appliquer un barème critérié et, tout en gardant sans cesse présent à l'esprit un souci d'objectivité, d'apprécier les performances, dans toutes leurs composantes » (Tagliante, 2005 : 87)

b) *Le jeu comme outil*

Un autre outil est utilisable au cours de la formation afin d'évaluer de manière déguisée les savoir-faire langagiers de l'apprenant. Il s'agit du jeu. Lorsqu'il est adapté aux apprentissages de l'apprenant, il peut s'avérer être un très bon outil. Dans la formation que j'ai mise en place, j'ai créé différents supports ludiques, comme par exemple un jeu de l'oie didactisé, permettant de retravailler tous les enseignements. Cet outil a été très apprécié par l'apprenante, qui n'a vu là qu'un moment agréable et non une évaluation en tant que telle.

Le jeu de rôle permet à l'apprenant de se cacher derrière un masque ; il joue bien souvent un rôle d'emprunt. Bien qu'étant un outil intéressant, le jeu de rôle me paraît davantage envisageable avec un groupe d'apprenants, plutôt qu'en formation individuelle.

« Un jeu de rôle est centré sur une interaction improvisée sur un canevas entre plusieurs participants, sans grande épaisseur contextuelle ou identitaire. Il reste toujours plus fragmentaire qu'une simulation » (Cali, 2004 : 135)

Dans le cadre d'une formation individuelle, la simulation semble plus adaptée, car elle *« vise à reproduire avec la plus grande authenticité possible la situation de communication à laquelle se prépare l'apprenant. Celui-ci y joue son propre rôle suivant un scénario (...) »* (Cuq, 2003 : 221)

c) *Les simulations*

« Autant un jeu de rôles peut être un exercice linguistique contraint peu contextualisé, de type essentiellement reproductif, focalisé sur les formes linguistiques qu'il va s'agir de mémoriser par la (re)production en interaction, autant une activité de simulation vise une dynamique fortement contextualisée et focalisée sur un objectif pragmatique, où les interlocuteurs ont le choix des armes linguistiques qui les amèneront à réaliser leur but. » (Cali, 2007 : 10)

Dans une formation FOS, l'enseignant peut (et doit !) mettre en place des simulations, qui

« reproduisent la réalité ou sont très proches d'elle, à des fins d'apprentissages divers, mais sans faire courir aucun risque aux participants ou à l'institution qui les forme » (Cali, 2004 : 135).

Pour permettre la mise en place de cet outil, il faut réfléchir à des tâches pertinentes liées à ce que l'apprenant est amené à faire en français dans son travail, en répondant aux objectifs visés. *« Il n'y a de tâche que si l'action est motivée par un objectif ou un besoin »* (Goullier, 2006 : 21). Cela apparaît judicieux dans le cadre d'une formation FOS car l'apprenant peut se préparer à une situation dans laquelle il sera amené à se retrouver à l'issue de la formation. En accomplissant la tâche à travers la simulation, il joue son propre rôle en utilisant les savoirs et savoir-faire culturels, langagiers et communicatifs enseignés dans la formation, pour les mettre à profit dans son travail.

« Cet accent sur le savoir-faire professionnel, sur une évaluation en termes de tâches à réaliser explique l'importance que revêtent en FOS les jeux de rôles, les simulations (...), les résolutions de problèmes et maintenant les tâches communicatives » (Richer, 2008 : 26)

Dans la formation que j'ai mise en place, pour répondre à l'objectif qui était de pouvoir téléphoner en français, j'ai proposé à l'apprenante des conversations téléphoniques fictives. La tâche finale proposée était de téléphoner en France pour réserver un hôtel (la réservation d'hôtel était un autre des objectifs). Les simulations ont été un outil dans le cadre de l'évaluation formative. Elles ont permis de revenir sur les difficultés et les erreurs rencontrées, afin de permettre à l'apprenante de réaliser, à la fin de la formation, la tâche finale de manière optimale.

« Choisir le mode de la simulation permet d'obtenir une adéquation entre le milieu professionnel et les objectifs langagiers et communicatifs retenus dans le programme. Au plan didactique, cela procure une articulation naturelle des activités entre elles, orientées sur la tâche à accomplir, motivant ainsi les participants par la dynamique de réalisation d'un projet commun. » (Cali, 2004 : 138)

d) Les grilles

Un autre outil possible est la grille d'évaluation. Elle permet de juger, à l'aide de critères objectifs et définis, la qualité de réalisation de la tâche effectuée. On peut aussi proposer ces grilles dans le cadre de l'auto-évaluation.

« Les questions portant sur l'évaluation ont peu à peu pris leur place dans la réflexion didactique, en partie aussi grâce à la mise en œuvre de l'autoapprentissage et des processus d'autoévaluation qui constituent des étapes indispensables pour vérifier le degré d'atteinte par l'apprenant de ses objectifs et de ses acquis. » (Noël-Johty & Sampsonis, 2006 : 14)

e) *Le portfolio*

Dans la même lignée, il existe un portfolio européen des langues. Créé avec le soutien du Conseil de l'Europe, il permet aux apprenants de *« participer de façon active et réfléchie à leur parcours, leur progrès et à découvrir les moyens d'atteindre leurs objectifs. »* (Noël-Johty & Sampsonis, 2006 : 25). Tout un chacun peut créer son portfolio, qui peut être fait sur mesure en fonction de la formation. A ce jour, le portfolio n'est pas encore un outil utilisé de manière systématique. On peut s'interroger sur sa pertinence, sur sa nécessité, sa rentabilité et son efficacité. Au sein de l'institut français de Stuttgart, aucun enseignant ne l'utilise.

f) *L'entretien*

L'entrevue ou *entretien individuel* donne la possibilité à l'apprenant de montrer ses compétences orales. Cela est plus adapté aux cours collectifs, où les apprenants se partagent le temps de parole somme toute assez restreint, et où l'entretien est une occasion d'échanger avec l'enseignant.

Il existe comme nous venons de le voir divers outils d'évaluation. La liste n'est pas exhaustive, il revient à chaque enseignant de créer ses propres outils, pour qu'ils soient les plus adaptés possibles aux besoins de l'apprenant.

Nous avons pu aborder dans cette partie quelques particularités de l'évaluation. Notons les avancées dans le domaine de l'évaluation, notamment en milieu professionnel qui recouvre maintenant plusieurs domaines du français de spécialité.

A la suite de cette réflexion, nous pouvons conclure qu'aucune certification n'est adaptable au domaine de la didactique du FOS, ce type de formation étant trop spécifique : il *« travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis »* (Mangiante & Parpette, 2004 : 17). Il s'oppose donc au principe

de la certification, qui, dans l'objectif de répondre à une norme, se doit de rester assez général. Il semble alors complexe de créer une certification qui soit à la fois transversale pour toucher le plus de domaines possibles, et à la fois ciblée sur chaque domaine professionnel en fonction du métier de l'apprenant.

Alors que les demandes de formations en langue à visée professionnelle ne cessent d'augmenter, il est intéressant de se demander quels sont les enjeux de telles formations.

C. Difficultés et enjeux de l'évaluation dans une formation FOS

1. Difficultés

Dans l'optique de trouver une réponse à notre questionnement de départ, il nous faut évaluer l'écart entre objectifs visés et résultats obtenus par l'apprenante dans la formation. La difficulté est de savoir : comment évaluer cet écart ? Il semble difficile de répondre à cette question, car, en plus d'adapter les différents outils d'évaluation, de nombreux paramètres sont à prendre en compte lorsque l'on souhaite évaluer l'écart entre objectifs et résultats.

a) *Pertinence des objectifs*

La première des difficultés concerne les objectifs visés. Il faut garder à l'esprit qu'un apprenant débutant doit dans un premier temps se familiariser avec une langue dont il ignore tout. L'enseignant doit se demander si les objectifs visés ne sont pas trop ambitieux pour le niveau de l'apprenant, si le nombre d'heures investies est adapté, autrement dit, si les objectifs visés sont réalisables dans le temps accordé à la formation.

« La question de l'évaluation repose également le problème de l'adéquation entre la demande et les besoins réels des apprenants et celui de la faisabilité des formations compte-tenu des différents paramètres (niveau de départ et niveau visé en fin de formation, temps accordé à la formation, etc.) » (Carras & al., 2007 : 51).

Le temps de formation est donc à prendre en compte dans l'évaluation : mieux vaut éviter de mettre la barre trop haut en visant des objectifs trop ambitieux et donc inatteignables dans le temps imparti.

b) *Personnalité des acteurs*

D'autres facteurs dépendant de la personnalité des différents acteurs interviennent également. C'est le cas par exemple de la capacité d'apprentissage et de mémorisation de l'apprenant. Chaque individu ayant des capacités qui lui sont propres, il est difficile

d'enseigner exactement la même chose à deux apprenants différents, ceux-ci ne retiendraient pas, à coup sûr, les mêmes choses. L'analyse des besoins et un entretien avec l'apprenant pour cibler les difficultés et les attentes sont nécessaires. Un apprenant qui n'a pas ou plus l'esprit habitué à l'apprentissage aura certainement plus de difficultés à atteindre les objectifs visés qu'un apprenant tout juste sorti des études par exemple. De même qu'un apprenant qui parle déjà plusieurs langues aura des facilités pour apprendre le français. Pour l'évaluation, il faut tenir compte de ces différences existantes d'un apprenant à l'autre. Le manque de confiance est également un facteur important. Si l'un des objectifs visés est par exemple d'accueillir les clients et que l'apprenant manque de confiance en lui et n'ose pas parler en public, l'objectif sera difficilement atteignable, pas tant à cause de la barrière de la langue qu'en raison du manque de confiance de l'apprenant. Une personne avenante, à l'inverse, pourrait atteindre le même objectif dans un temps plus restreint. Observer l'apprenant et discuter avec lui peut permettre d'adapter les objectifs de manière à les rendre atteignables dans le temps accordé à la formation.

Le caractère de l'enseignant comme de l'apprenant, la pédagogie de l'enseignant, les supports utilisés, les moyens mis à disposition ont également une influence sur l'enseignement, l'apprentissage et de fait sur l'évaluation. Enseigner par exemple dans un bureau équipé de manière très basique ou enseigner dans une vraie salle de classe avec du matériel audio, vidéo et numérique à disposition aura des répercussions sur l'apprentissage et l'évaluation, ne serait-ce que par les diverses techniques de mémorisation qu'offre la seconde alternative (visuelles, auditives, etc.). Le rythme de l'enseignement, extensif ou intensif, est également un facteur important. De l'investissement de l'apprenant et de l'enseignant dépend également la réussite de la formation. La motivation de l'apprenant est également un facteur essentiel, propice à la réussite de l'apprenant.

c) *La motivation*

« *Evaluation et motivation sont très liées* » constate Challe (2002 : 16). C'est la raison pour laquelle il m'apparaît pertinent de consacrer une partie à cette notion. Bien qu'insérée dans la partie difficultés, je tiens à préciser que la motivation n'est pas inévitablement à considérer comme telle. Au contraire, dans ce type de formation, elle peut être un réel atout pour la réussite de l'apprenant lorsqu'elle est présente.

Le public en formation FOS, de par ses objectifs précis à atteindre dans un temps limité, est souvent défini comme étant un public « *à forte motivation* » (Noël-Johty & Sampsonis, 2006). Il semble que l'idée de buts, d'objectifs, soit suffisante pour engendrer une quelconque motivation. Lévy-Leboyer explique d'ailleurs qu'être motivé, c'est essentiellement « *avoir un*

objectif, décider de faire un effort pour l'atteindre et persévérer dans cet effort jusqu'à ce que le but soit atteint » (Levy-Leboyer, 1998 :32).

Toutefois, dans ce type de formation, la motivation « de l'étudiant comme celle du professionnel n'est pas garantie. Tout dépend de sa demande. La formation résulte-t-elle d'une contrainte ? L'entreprise impose-t-elle des contacts avec les francophones qui impliqueraient la mise en place d'un cours de langue à son salarié ? Ce paramètre s'avère très important car il conditionne la réussite de l'apprentissage » (Challe, 2002 : 16).

La motivation résulterait en partie du caractère imposé ou choisi de la formation. L'apprenant qui a choisi de participer aux cours a des objectifs personnels qu'il cherche, à travers eux, à atteindre. Il y a là une motivation que l'enseignant doit s'assurer de maintenir. Dans l'hypothèse où la formation est imposée par l'entreprise, la motivation ne sera pas systématique. Ce fut le cas dans le cadre de la formation que j'ai élaborée : l'apprenante a été sommée de suivre les enseignements adaptés, et cela a eu, en effet, un impact négatif sur sa motivation.

Il existe deux facteurs de motivation, comme l'expliquent Dolan & al dans leur définition de la motivation : *« il s'agit (...) d'un concept qui se rapporte tant aux facteurs internes (cognitifs) qu'externes (environnementaux) qui invitent un individu à adopter une conduite particulière »* (Dolan & al, 1996 :86).

Le premier facteur d'évaluation est interne : l'apprenant doit se motiver et engager des actions pour parvenir à ses buts. Ses actions relevant de sa propre volonté, il mettra en place des stratégies pour répondre à ses objectifs : cela contribuera à sa motivation. Le modèle ego-dynamique que propose Renzo Titone va dans ce sens (Caon, 2006). Le second facteur d'évaluation, externe, fait intervenir différents critères favorisant ou non la motivation. Dans le cadre professionnel, les motivations externes peuvent être d'obtenir une reconnaissance orale, un contrat important, une promotion, etc.

Pour maintenir la motivation, il est nécessaire que l'enseignant suscite l'intérêt, la curiosité de l'apprenant. Pour cela, il lui faut varier les tâches proposées, les supports utilisés, faire des retours sur les activités et les tâches effectuées par l'apprenant. Il lui faut aussi mettre en place des évaluations.

« L'évaluation est facteur de motivation. Lorsque l'élève est conscient que son niveau correspond au fait qu'il est déjà capable de mobiliser un certain nombre de ressources qui lui sont clairement indiquées par des indicateurs des grilles d'évaluation, il prend conscience qu'il n'est pas « nul », qu'il sait déjà quelque

chose, et il comprend « ce qui lui reste à faire pour arriver à un niveau de compétence supérieur » » (Bourguignon, cité par Bento 2012 : 14)

Pour moi, l'une des évaluations les plus motivantes est l'évaluation faite sur le terrain par l'entreprise commanditaire, que nous avons déjà évoquée. Il est regrettable qu'elle soit si rarement réalisable, car elle aurait un réel impact sur la motivation. En effet, un apprenant qui sait qu'il sera évalué par ses supérieurs hiérarchiques aura tout intérêt à vouloir atteindre ses objectifs, même si la formation lui a été imposée. Sa motivation serait nécessairement plus grande qu'en l'absence de tout jugement par ses supérieurs. Toute action nécessitant le jugement d'un pair ou d'un supérieur engendre inévitablement une motivation plus ou moins consciente.

Bien qu'indépendante de la volonté de l'apprenant, la motivation est un facteur clé dans l'apprentissage. Cependant, elle *« ne suffit pas à elle seule à rendre compte de la performance »* (Steiner, 2001 : 340). C'est la raison pour laquelle l'évaluation reste nécessaire.

Nous l'avons vu, différents facteurs sont à prendre en compte pour pouvoir évaluer l'écart entre objectifs visés et résultats obtenus. Pourtant, il est nécessaire de se donner les moyens de réussir la formation, car des enjeux existent. Ceux-ci se situent sur plusieurs niveaux, comme nous allons le voir tout de suite.

2. Les enjeux

Ceux-ci sont multiples, et varient en fonction des objectifs du public. Selon Henao,

« l'évaluation en FOS comporte avant tout une dimension d'ordre social et pour l'apprenant en F.O.S, à la différence du F.L.E où une maladresse linguistique dans les échanges courants peut toujours être rattrapée, une incapacité à réaliser les tâches en français pour avoir des impacts sociaux décisifs et se traduire par exemple par une sanction sociale pénalisante. » (Henao, 1989 : 20)

L'évaluation des compétences de l'apprenant peut permettre une évolution hiérarchique au sein de l'entreprise, une promotion et/ou une augmentation de salaire. Il convient de connaître ces enjeux et les garder à l'esprit lorsque l'on évalue dans le cadre d'une commande FOS. Dans le cadre de la formation que j'ai eu à mettre en place, l'enjeu pour l'apprenante était d'obtenir un niveau de langue en français suffisant pour pouvoir échanger avec ses collègues français, et devenir responsable du secteur France, ce qui représente un poste à responsabilités.

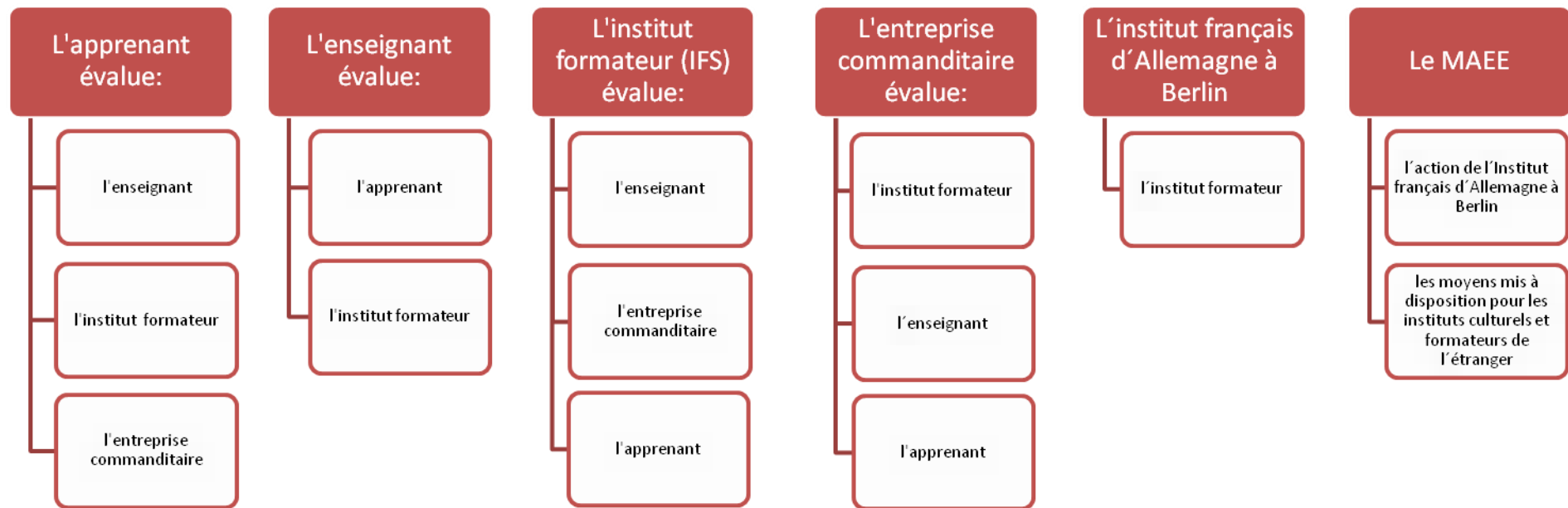
L'enjeu culturel intervient également dans une telle formation et peut s'avérer être une difficulté non seulement pour l'apprenant, mais aussi pour l'enseignant.

« L'enseignant de français spécialisé devra d'abord mener à bien une acculturation personnelle (intra-culturelle si l'on veut) avant d'être en mesure de favoriser chez les apprenants avec qui il travaillera une autre acculturation, inter-culturelle celle-là. » (Lehmann, 1993 :13)

Il peut s'agir de comprendre la culture d'entreprise de la France et plus généralement des pays francophones, afin d'optimiser la collaboration avec ces pays. Richer explique que cet enjeu culturel a des répercussions dans le domaine professionnel, et prend en exemple *« les cultures d'entreprises qui distribuent différemment les relations d'égalité, de hiérarchie et de prise en compte de l'individu et de la tâche et qui doivent être connues de celui qui a à s'intégrer à une entreprise étrangère. » (Richer, 2008 :21)*

Nous venons de voir que les enjeux de l'évaluation de l'apprenant se situent sur différents plans, notamment professionnel, culturel et social. A plus large échelle, la formation elle-même (et de fait son évaluation) comprend des enjeux qui dépassent les murs de l'institution. Différents acteurs interviennent et évaluent, non seulement la formation, mais les acteurs de la formation eux-mêmes.

Il est relativement complexe d'expliquer qui évalue qui et quoi, pour qui et pourquoi. Pour tenter de fournir des explications claires, j'ai réalisé le schéma ci-après. Il intègre les différents acteurs ayant un rôle plus ou moins grand dans la formation, mais un enjeu certain. J'ai pris appui, pour une plus grande cohérence, sur mon expérience au sein de l'institut de Stuttgart (appelé sur le schéma institut formateur). Quelques explications sont données à la suite du schéma.



Enjeux de la formation pour chacun des acteurs

- Utiliser une langue étrangère dans le domaine professionnel
- Elargir ses compétences et ses performances
- Attester d'un niveau de langue
- Obtenir une certification
- Prétendre à un poste/ être promu/ obtenir une augmentation de salaire

- Satisfaire aux attentes de l'apprenant et de l'institut qui l'embauche.
- Se voir confier d'autres formations

- Répondre aux attentes du client et ainsi espérer établir une collaboration sur le long terme avec lui
- Assurer sa réputation
- Augmenter son chiffre d'affaire

- Former les employés en français afin d'augmenter les compétences et performances de l'équipe et ainsi espérer un développement de l'entreprise, pour plus de rendement, et une augmentation du chiffre d'affaire.

- Faire connaître son réseau
- pouvoir assurer et promouvoir la qualité des services proposés
- Assurer son auto-financement
- Augmenter son chiffre d'affaire
- Augmenter son revenu sponsoring

- S'assurer un réseau efficace dans le monde
- S'assurer de l'efficacité des centres culturels et linguistiques français à l'étranger
- Constaté l'effectivité des moyens mis à disposition pour ces centres

➤ L'apprenant évalue l'enseignant à travers ses compétences et sa capacité à transmettre ses savoirs. On peut s'interroger pour savoir si dans ce cas, l'évaluation permet de juger le dispositif de formation, la formation elle-même ou le formateur. Les trois étant proches voire entremêlés, il semble difficile de faire la part des choses. Le formé évalue également l'institut formateur: il évaluera l'institut positivement s'il est satisfait de l'enseignement reçu. En évaluant l'institut formateur, c'est en réalité plutôt la formation reçue et l'enseignant qui sont évalués, même si des qualités comme une bonne gestion ou une grande disponibilité de la part de l'institut peuvent également être pris en compte dans le jugement. Dans une mesure moindre, il peut aussi évaluer l'entreprise commanditaire, selon l'impression reçue lors des deux évaluations précédentes. Un apprenant mécontent de la formation se demandera pourquoi son entreprise a choisi cet organisme et pas un autre, et pourrait lui en tenir rigueur.

➤ L'enseignant évalue l'apprenant tout au long de la formation. C'est lui qui évalue si l'apprenant a atteint ses objectifs ou non, ainsi que l'écart entre les objectifs et les résultats. Cette évaluation est dite « interne » car réalisée par l'enseignant. Ce dernier pourra éventuellement évaluer l'institut formateur, par rapport aux moyens mis à disposition pour la formation par exemple, qui sont à prendre en compte lorsque l'on évalue une formation.

➤ L'entreprise commanditaire juge de manière induite l'institut formateur. Pour ce faire, il évalue la formation à travers l'utilisation par l'apprenant des compétences langagières acquises lors de la formation. Elle évalue également le retour sur investissement de la formation.

➤ L'institut formateur apprécie quant à lui son enseignant à travers l'avis de l'apprenant et de l'entreprise commanditaire. Il peut parfois juger cette dernière en fonction du nombre d'heures commandées par rapport aux objectifs visés par exemple. Enfin, il peut être amené à évaluer l'apprenant, dans le cas de certifications par exemple. On parle alors d'évaluation « externe ».

➤ L'institut français d'Allemagne (IFA) situé à Berlin joue également un rôle dans la formation. Il évalue l'institut français de Stuttgart. En effet, l'institut formateur a un objectif à atteindre, en fonction du nombre de formations contractées. Le chiffre d'affaire de l'IFA en découle.

➤ Le ministère des affaires étrangères et européennes apprécie pour sa part l'efficacité des centres culturels et linguistiques français à l'étranger, afin de s'assurer que les subventions qu'il fournit permettent l'aboutissement de projets. Enfin, il peut s'évaluer lui-même pour juger de la suffisance des moyens mis en œuvre.

On remarque à travers ce schéma que la formation a plusieurs enjeux et que certains trouvent leur cadre hors des murs de la classe. L'évaluation est donc une étape essentielle de la formation, qui peut avoir de lourdes conséquences si elle est négligée. Il est par conséquent important de lui accorder la place nécessaire au sein de la formation, et même au-delà. Pour cela, la réflexion quant à sa mise en place doit avoir lieu dès l'élaboration de la formation elle-même. Cette étape, qui permet de penser la formation, est nécessaire et relève de l'ingénierie. C'est la mise en place d'un tel dispositif que nous allons aborder maintenant.

D. Mise en place d'un dispositif de formation à travers une démarche d'ingénierie.

Il me semble important d'expliquer ce que l'on entend sous le terme *dispositif*. Pour Cuq, le dispositif est l'équivalent d'un système, qui « *suppose une analyse préalable des besoins à satisfaire, la conception du trajet à parcourir, l'identification des moyens à mobiliser, voire à fabriquer pour réaliser l'opération envisagée* » (Cuq, 2003 : 74). Il s'agit ici d'évaluer le système mis en place pour permettre la formation, et par là l'atteinte des objectifs. S'interroger sur le dispositif, c'est en quelque sorte s'interroger sur ce qui a été et ce qui n'a pas été dans la mise en place et l'animation de la formation.

Dans le cadre d'une formation le dispositif nécessite une démarche d'ingénierie, définie par AFNOR comme suit :

« l'ingénierie de formation désigne l'ensemble des démarches méthodologiques articulées. Elle s'applique à la conception des systèmes d'actions et de dispositifs de formation pour atteindre efficacement l'objet fixé. L'ingénierie de formation comprend l'analyse des besoins d'une formation, la conception du projet formatif, la coordination et le contrôle de sa mise en œuvre et l'évaluation des effets de formation » (AFNOR¹)

1. Trois types d'ingénierie

L'ingénierie repose sur « *trois fonctions fondamentales de l'ingénieur, la conception, la réalisation, le contrôle* » (Cuq, 2003 : 130). Il existe trois niveaux d'ingénierie, ayant chacun ses propres caractéristiques.

¹ Association française de normalisation (Afnor), mentionnée dans le cours d'ingénierie de la formation de Dominique Remaud, université Stendhal Grenoble 3, année 2011/2012.

On trouve l'ingénierie politique, qui correspond à un ensemble d'actions « *permettant de maîtriser et synthétiser les informations nécessaires à la conception et réalisation d'un ouvrage (...) en vue d'optimiser l'investissement qu'il contient et d'assurer les conditions de sa viabilité* » (Le Boterf, 1990 : 31). En d'autres termes, il faut connaître toutes les informations nécessaires relatives au contexte, aux acteurs, aux enjeux etc., afin de pouvoir réfléchir aux actions à entreprendre pour concevoir la formation.

Il existe également l'ingénierie des systèmes de formation, qui « *regroupe les différents actions et dispositifs liés au développement du savoir-faire en entreprise, tant au niveau individuel, d'équipe, collectif ou de l'organisation¹* » (Ardouin, cité par Remaud, 2011). Il s'agit ici en quelque sorte de l'architecture du projet de formation, son *squelette*, traduit en dispositifs et actions à entreprendre pour mettre en place la formation.

Enfin, l'ingénierie pédagogique a pour mission de « *créer ou d'améliorer un dispositif pédagogique en optimisant l'articulation des ressources humaines, techniques, financières et logistiques disponibles en fonction des spécifications générales d'un cahier des charges de formation²* ». (Remaud, 2011). Centrée sur la mise en œuvre de la formation, c'est en quelque sorte ce qui va caractériser le contenu et le déroulement de la formation, par exemple le choix des supports, des méthodes, des outils d'évaluation etc.

Si nous évoquons ces trois types d'ingénierie, c'est parce qu'ils sont étroitement liés les uns aux autres, et nécessaires à la mise en place de toute formation. Quelle que soit l'intervention menée, les trois domaines seront abordés : on peut par exemple faire une ingénierie pédagogique et se heurter à des problèmes d'ingénierie politique. Il semble donc nécessaire d'avoir connaissance de ces trois domaines d'ingénierie avant de vouloir mettre sur pied une formation.

2. Processus d'ingénierie de formation

Le processus est le même pour les trois types d'ingénierie, même si, en fonction du niveau auquel il se destine, son contenu sera différent.

a) *Etude du contexte*

Il convient à qui doit mettre en place une formation de s'informer sur le cahier des charges de l'entreprise. Lorsque l'entreprise passe commande pour une formation, elle peut fournir à l'institut formateur soit le cahier des charges, qui est généralement assez long, soit la commande, qui est quant à elle assez lapidaire et peut parfois être résumée en deux lignes.

¹ Ardouin, T., cité par Dominique Remaud dans le cours d'ingénierie de formation, université Stendhal Grenoble 3, année 2011/2012.

² Explications issues du cours de Dominique Remaud, université Stendhal, Grenoble 3, 2011/2012.

Dans les deux cas, il est nécessaire de s'interroger sur certains points importants, à savoir : qui est le commanditaire ? A qui se destine la formation, pour quel public? Quand a-t-elle lieu, à quelle fréquence? Où se déroulera-t-elle ? Comment, à partir de quelles exigences ? Pourquoi, quels sont les objectifs de cette formation ?

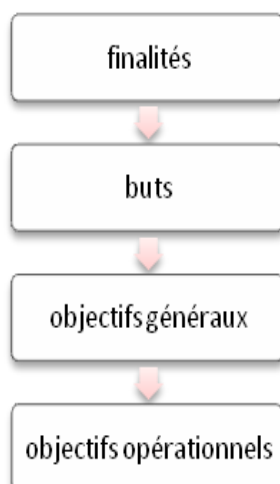
Pour être sûr d'obtenir ces informations, il est recommandé de reformuler ou faire reformuler le cahier des charges, afin de le transformer en commande, dans un format concis et simplifié.

L'étude du contexte comprend la recherche d'informations sur les contextes institutionnels et éducatifs du pays, mais aussi sur le contexte organisationnel et le contexte humain. En effet, se demander si le français est une langue enseignée à l'école ou non, s'interroger sur la manière dont elle l'est, peut permettre de situer l'importance de son enseignement-apprentissage dans le contexte local. De la même manière, savoir qui a quel rôle au sein de l'entreprise permet de situer les éventuels rapports hiérarchiques, de connaître les pratiques mises en place, de voir éventuellement s'il y a des conflits entre les gens etc. C'est également un aspect à prendre en compte pour permettre une mise en place stratégique de la formation, et non vouée à l'échec (notamment dans le cas de conflits ou de rapports hiérarchiques). Cela rejoint le contexte humain, qui fait réfléchir sur les personnes importantes au sein de l'entreprise, les personnes « de pouvoir » qu'il est bon de situer avant toute action.

L'étude du contexte intègre aussi la prise en compte des besoins de l'organisation, des publics concernés par la formation, et se doit de définir précisément les réponses aux questions posées ci-dessus.

b) Analyse du contexte

L'analyse du contexte permet de définir les points évoqués ci-dessus, et permet de déterminer les finalités, buts et objectifs. Pour mieux cerner le lien entre ces notions, je propose le schéma ci-dessous :



Précisons ces termes qui semblent, de prime abord, être très proches. La finalité est la raison d'être de l'entreprise. On la définit en répondant à la question : pourquoi cette entreprise existe-t-elle ?

Le but est quant à lui la direction que se donne l'entreprise. Il indique ce qu'elle cherche à faire, ce qu'elle souhaite accomplir à travers ses actions : nous sommes encore, à ce stade, dans le souhait : l'entreprise imagine ce qu'elle peut faire, ce qu'elle souhaite faire. Si nous prenons l'exemple de l'organisme pour lequel j'ai élaboré la formation, un de ses buts est de mettre en place des actions pour favoriser les relations avec les collaborateurs français.

Ce but se décline en objectifs généraux. Ceux-ci indiquent « *les résultats à obtenir par une personne ou par un groupe lors d'une activité, à un moment donné, mais sans indication précise de performance*¹ » (Noce, cité par Remaud). On passe du stade du fictif au stade du concret en quelques sortes. Contrairement au but, l'objectif général est réalisable. Pour définir les objectifs généraux, l'entreprise doit chercher à répondre à la question : qu'est-ce que je (l'entreprise) peux réellement mettre en place pour atteindre mon but ? On peut par exemple imaginer dans le cas de l'entreprise avec laquelle j'ai travaillé que son objectif général est de proposer des formations en langue française à ses employés.

Enfin, les objectifs opérationnels servent à définir ce que l'on veut faire, les moyens que l'on va mettre en place pour réaliser l'action ; ils précisent le résultat de l'action. Bien formulé, l'objectif opérationnel doit décrire la tâche à réaliser à travers l'action. Les objectifs opérationnels indiquent le résultat visé par la formation, et permettent la mise en place d'une évaluation basée sur des critères, des objectifs définis à atteindre.

c) *Organisation*

L'organisation est la réflexion et la mise en place concrète de la formation. Elle comprend quatre niveaux².

Le premier niveau est le niveau temporel. Il correspond à l'élaboration d'outils utiles à la gestion du temps, tel un chronogramme, un planning etc. Il est nécessaire pour situer les objectifs visés par rapport au temps accordé à la formation.

¹ Noce, cité dans le cours d'ingénierie de la formation de Dominique Remaud, université Stendhal Grenoble 3, année 2011/2012. Ouvrage de référence cité dans la bibliographie.

² Informations tirées du cours d'ingénierie de la formation de Dominique Remaud, université Stendhal Grenoble 3, année 2011/2012

On trouve ensuite le niveau humain, qui sert à organiser les actions de chaque acteur, à travers la création d'un organigramme par exemple. Il indique les différents intervenants de la formation, et leur rôle au sein de celle-ci.

Le troisième niveau est le niveau matériel. Il s'agit de lister le matériel à disposition, celui dont on aura besoin pour la formation etc. Cette étape permet de penser la formation en terme d'intendance.

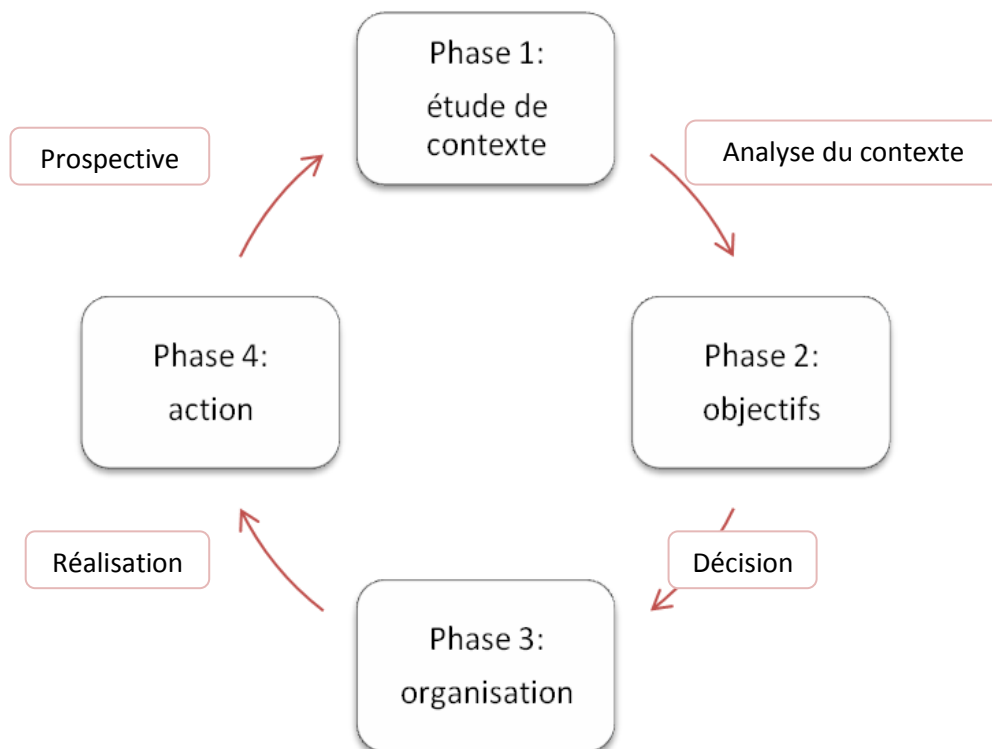
Enfin, le dernier niveau est le niveau pédagogique, qui consiste en l'organisation des séances : c'est à ce niveau que l'on choisit la structure de la formation. On choisit de diviser les séances par thèmes, par objectifs etc.

Toute cette théorie se réalise dans les faits par une planification de l'action, afin d'avoir une vision globale de la formation, et s'assurer que celle-ci est réalisable et cohérente.

d) Action

L'action est l'avant-dernière étape de l'ingénierie. Elle correspond dans le cas qui nous concerne, à la formation elle-même.

Pour résumer les étapes du processus d'évaluation de l'ingénierie de formation, on peut se référer au schéma ci-dessous, tiré du cours d'ingénierie de Dominique Remaud dans le cours d'ingénierie de la formation dans le cadre du Master 2 FLE professionnel à l'université Stendhal de Grenoble :



La mise en place d'un dispositif de formation nécessite une évaluation. Pour la mettre en place, le formateur doit élaborer un référentiel (c'est ce que l'on appelle l'étape de la *référentialisation*), qui permet d'évaluer une action, un niveau, par rapport à un objectif défini au départ, en fonction de critères précis, eux-mêmes définis par des indicateurs. Il existe pour cela différents outils comme le questionnaire, l'entretien, l'étoile, la roue, ou encore l'enquête de satisfaction.

C'est cette phase du dispositif qui nous intéresse particulièrement dans le cadre de ce travail, et nous verrons dans la dernière partie comment a été mise en place l'évaluation du dispositif au sein de la formation que j'ai élaborée.

Nous allons voir maintenant plus en détail la formation que j'ai mise en place, de la commande à l'évaluation. Nous verrons la place accordée à l'évaluation au sein de la formation. J'expliquerai la manière dont j'ai pensé la formation, la démarche adoptée, les outils mis en place et les difficultés rencontrées. Enfin, je ferai un retour réflexif sur le projet, et chercherai des pistes d'amélioration pour optimiser les formations futures.

III. L'évaluation dans le contexte FOS de la formation mise en place

A. Ingénierie et démarche FOS

La mise en place d'un dispositif de formation relève comme nous venons de le voir du domaine de l'ingénierie ; elle nécessite en effet la conception d'une action, sa réalisation et le contrôle de son efficacité. Dans le domaine de la didactique du FOS, le formateur élabore une formation, l'anime et s'assure de l'efficacité du transfert des différents savoirs. On peut alors parler d'ingénierie.

« La didactique du FOS implique la conception de programmes d'enseignement « sur mesure » au cas par cas, métier par métier, à partir de documents authentiques issus de situations de communications spécialisées (...). Il s'agit là d'une véritable ingénierie de la formation. » (Carras & al., 2007 : 22)

Cette ingénierie relève de plusieurs étapes, et forme ce que l'on appelle en didactique du FOS *la démarche FOS*. C'est à celle-ci que je vais m'intéresser dans la partie qui suit. Je vais décrire les différentes phases de la démarche, à savoir l'analyse de la commande, l'analyse des besoins, la collecte des données, leur traitement et leur analyse, l'élaboration du programme de formation, et l'évaluation des résultats obtenus.

1. Analyse de la commande

La démarche FOS nécessite dans un premier temps d'analyser la commande, afin de voir si la formation vaut la peine d'être mise en place, si le nombre d'heures attribuées permet d'amener l'apprenant à ses objectifs, quels moyens peuvent être accordés pour la formation, quels sont les objectifs de la formation etc.

Dans la formation que j'ai mise en place, c'est l'entreprise qui a contacté l'Institut français par email (voir annexe 3 : 82), pour demander des informations concernant les formations spécialisées dans le domaine professionnel.

« Il s'agit là de véritables cas de FOS, dans la mesure où c'est la commande effectuée par une entreprise qui va influencer tout le déroulement de la formation » (Carras&al., 2007 : 12)

La commande a ensuite été validée suite à deux offres envoyées par mail par la responsable des cours en entreprise, pour faire part de ce que nous pouvions proposer, tant au niveau tarifaire que pédagogique. La responsable des cours a dû être réactive au vu de l'urgence de

la commande. L'enjeu était de taille ici, puisqu'il s'agissait de convaincre un nouveau client, potentiellement intéressant pour la suite car venant d'être racheté par la France.

J'ai ensuite été avertie que la commande avait été validée par l'entreprise. C'est dans une perspective de découverte du domaine du FOS que j'ai choisi de prendre moi-même en charge la formation, qui comme on l'a vu, avait des enjeux considérables. J'avais quatre jours pour élaborer le programme. Comme me l'a demandé l'Institut Français, j'ai aussitôt envoyé à l'apprenante le test de positionnement. Celui-ci est le même pour tous les apprenants, et réalisable sur internet. L'apprenante n'a pas été en mesure de faire le test, ce qui pose la question de la pertinence de ce genre d'outil pour le niveau débutant. J'ai alors procédé à l'analyse des besoins, pour pouvoir ensuite déterminer le contenu d'enseignement à mettre en place.

2. Analyse des besoins

Après s'être assuré de la faisabilité et de la pertinence de la commande, j'ai dû analyser les besoins de l'entreprise commanditaire d'une part : pourquoi l'entreprise veut-elle former son employé ? Que cherche-t-elle à travers la formation de son agent ? Et de l'apprenante d'autre part : avec qui l'apprenante parle-t-elle français au travail ? Des collègues, un supérieur, un prestataire, des clients ? Par quels moyens : en face à face, par téléphone, par email ? Que dit-elle ? Ces besoins vont être énoncés en termes de situations de communication, auxquelles est confrontée l'apprenante dans son milieu professionnel.

« En FOS, c'est la spécificité des situations de communication dans lesquelles l'apprenant devra agir et réagir qui déterminera le contenu à enseigner »
(Lousada, 2004 : 126)

L'analyse des besoins a été abordée sous différents angles. Les informations concernant les besoins de l'entreprise commanditaire ont été récupérées par la directrice des cours par téléphone auprès de la responsable formation de l'entreprise avec laquelle je n'ai moi-même pu obtenir de contact. Les objectifs de l'entreprise étaient clairs. Celle-ci souhaitait former son employée afin qu'elle devienne responsable du secteur France, et pour qu'elle puisse communiquer dans la langue des collègues. Pour ce faire, trente heures ont été attribuées à la formation.

J'ai pour ma part contacté l'apprenante par email avant le début de la formation pour lui faire parvenir le questionnaire d'analyse des besoins, dans la langue source. J'ai reçu ce dernier deux jours avant le début de la formation (voir annexe 7 : 133), ce qui laisse vraiment peu de temps pour mettre en place la formation. Dennery évoque, à propos de l'élaboration d'un programme FOS que « dans l'hypothèse d'une découverte totale d'un domaine ou d'une

démarche, on peut envisager qu'une journée de formation demande dix jours de préparation » (Dennerly, 1999 :124). On peut alors s'interroger sur la possibilité de réalisation d'un tel programme dans le temps imparti.

Le questionnaire d'analyse des besoins permet de récolter des informations essentielles, comme par exemple si l'apprenant a déjà suivi des cours de français auparavant, mais permet aussi de proposer à l'apprenant une auto-estimation de son niveau dans les quatre compétences, de connaître les différents interlocuteurs avec lesquels la langue d'échange est le français, ainsi que les objectifs de la formation.

J'ai ainsi découvert grâce au questionnaire que les interlocuteurs de l'apprenante étaient les partenaires commerciaux, les clients et les fournisseurs, que l'apprenante avait à parler sur le lieu de travail et lors de déplacement en France. Elle souhaitait cette formation pour être capable de discuter en français en face à face, par téléphone et par email. Enfin, le but de la formation était pour elle de comprendre et pouvoir communiquer en français, de travailler le lexique des contrats et tout ce qui s'y rapporte (offre, commande, livraison, réclamations etc.) tout en travaillant les quatre compétences langagières.

A la suite de cette analyse, il m'a fallu faire des choix, car il était clair qu'en trente heures il ne serait pas possible de répondre à tous les besoins.

Comme « *tout besoin ne se transforme pas automatiquement en objectif de formation* » (Mourlhon-Dallies, 2008 : 200), il faut décider quels objectifs sont prioritaires, et ce qu'il est le plus urgent d'enseigner. Pour ce faire, il est recommandé d'aller sur le terrain afin d'analyser les types de discours utilisés dans les différentes situations de communication de l'apprenant.

« c'est donc ce type d'analyse de la communication en général, et des interactions en particulier, qui doit conduire à la sélection des objectifs spécifiques » (Bailly & Castillo, 2004 : 118)

Cette analyse se fait sur le terrain, et s'inscrit dans l'étape de la collecte des données.

3. Collecte des données, traitement et analyse

Bien qu'elles représentent deux étapes distinctes, j'ai choisi de regrouper dans une seule et même partie la collecte des données et le traitement et l'analyse de ces dernières, car notre sujet porte davantage sur l'évaluation que sur la démarche FOS elle-même.

Cette étape qu'est la collecte des données permet de confirmer les hypothèses émises lors de l'analyse des besoins et de s'informer sur la réalité des échanges professionnels. Elle doit

permettre à l'enseignant de réunir les documents qui serviront de support pour élaborer des activités et qui orienteront le contenu de l'enseignement. Ces documents doivent être choisis au plus près de ceux qui sont utilisés par l'apprenant dans le travail : « *les supports utilisés auront été collectés au plus près du terrain, il s'agira de documents authentiques à caractère professionnel ou spécialisé* » (Carras&al., 2007 : 39)

Travailler sur un document que l'apprenant n'utilise pas au quotidien ou qui n'aurait pas de lien avec son domaine professionnel n'aurait rien de pertinent dans la mesure où l'on cherche à le rendre apte à utiliser ces documents en français, pour réaliser des tâches professionnelles.

Pour savoir quels documents récolter, il faut s'intéresser dans un premier temps aux situations de communication de l'apprenant : si ce dernier a besoin d'envoyer des emails, il serait judicieux de récupérer les emails échangés afin de voir quel genre de discours et quelles fonctions langagières sont utilisées. On parle alors d'*analyse discursive*.

« *La sélection des documents et leur exploitation au cours des activités pédagogiques nécessaires à la constitution de ces programmes passent nécessairement par une analyse des discours liés aux situations de communication spécialisée auxquelles les apprenants sont censés faire face.* »
(Mangiante, 2004 : 94)

Ainsi, après avoir fait une analyse de discours dans les diverses situations de communication, l'enseignant a déjà un fil conducteur le guidant vers les objectifs essentiels à atteindre pour que l'apprenant puisse utiliser le français, si ce n'est dans toutes, au moins dans la majorité des situations de communication professionnelles auxquelles il a affaire.

Une des principales difficultés du FOS est la complexité de se rendre sur le terrain pour récolter ces données. Pour diverses raisons afférentes ou non à l'entreprise, il est difficile de rassembler des documents écrits, ou enregistrer des situations réelles. Cela est regrettable dans la mesure où c'est à l'aide de ces documents que la formation est la plus enrichissante et la plus pertinente pour l'apprenant. C'est en effet avec ces données que l'enseignant peut créer son cours sur mesure. Je n'ai moi-même pas pu me rendre sur le lieu de travail de l'apprenante. J'ai dû faire face à cette difficulté et je dois bien reconnaître qu'il est compliqué d'enseigner le français dans un domaine que l'on ne connaît pas, et que l'on ne nous donne pas la possibilité de connaître.

Néanmoins, pour remédier à ce problème, des référentiels métiers ont été élaborés entre 2005 et 2008 par la CCIP. Ils permettent de lister les différentes situations de communications par métier. Cette démarche opère « *une clarification appréciable des conditions d'exercice des*

métiers et des situations de communication les plus courantes qui s'y rapportent » (Mourlhon-Dalliès, 2008 : 297)

Les référentiels élaborés répertorient les situations de communication dans différents secteurs professionnels, dans lesquels la main d'œuvre étrangère est recrutée.

« C'est ainsi que le travail d'enquête réalisé à l'hôpital américain de Neuilly a abouti à mieux cerner le métier d'infirmière, ce qui a permis d'ajuster au plus près du terrain le Diplôme de français médical (DFM) [désormais appelé DFP médical] lancé en Octobre 2006. » (ibid., 298)

Même si le domaine de l'évènementiel n'est pas répertorié dans les référentiels métiers, j'ai fait des recherches avant la formation pour comprendre les missions d'un chef de projet, les interlocuteurs, les atouts à avoir pour faire ce métier, ce qui m'a permis de déterminer le profil de l'apprenante que j'allais former.

Une des grandes difficultés rencontrées a été que l'entreprise est la seule à proposer ces services. Je n'ai donc pas pu m'adresser à un concurrent pour demander des renseignements. En outre, très peu de supports pertinents traitaient du métier de « chef de projet dans l'évènementiel ». On trouve quelques documents se rapportant au chef de projet ou à l'évènementiel, mais rien sur ce métier précis.

Heureusement, des documents comme les manuels spécialisés existent, bien qu'ils soient plus orientés vers du français de spécialité. Dans la préface du manuel *FRANCAIS.COM (Hachette)*, l'auteur explique que c'est « *une méthode de français pour débutants. Elle s'adresse à des personnes qui travaillent ou à des étudiants qui se préparent à la vie active.* » (Penfornis, 2007). On retrouve à peu près les mêmes propos dans le manuel *OBJECTIFS EXPRESS (Clé International)*, que Maratier-Declety dit être à destination d'un « *public débutant (et faux débutants) en situation professionnelle ou en préparation à la vie active* » (Maratier-Declety, dans l'avant propos de Tausin et Dubois, 2006). Ces manuels traitent davantage du français de spécialité que du français à visée professionnelle tel qu'enseigné en formation FOS. Il n'existe pas de manuel spécialisé de FOS, notamment car les formations sont élaborées sur mesure et dépendent de la demande. Les domaines les plus demandés ont déjà fait l'objet de publications : la médecine, le monde des affaires, le tourisme, le secrétariat, l'administration, la finance etc. La meilleure des solutions reste encore de créer ses propres supports, à partir de documents authentiques ramassés sur le terrain.

C'est lors de cette étape que j'ai vraiment compris la particularité et la difficulté que pose la formation FOS. L'enseignant doit sans cesse faire face à l'imprévu, aux manques de données nécessaires à l'élaboration du programme, il peut en quelque sorte faire route tout seul. J'ai dû

beaucoup insister pour obtenir quelques documents me faisant m'interroger sur la pertinence de la formation : mes efforts et mon investissement en valaient-ils vraiment la peine ? J'en ai parfois douté.

Après le début de la formation, j'ai sollicité l'apprenante à plusieurs reprises afin d'être certaine de comprendre son rôle au sein de la firme, et pour obtenir des documents spécialisés, mais je n'ai pas obtenu beaucoup d'informations de sa part. J'ai dû contacter l'entreprise en France pour récupérer quelques informations, notamment sur les produits vendus. Les documents n'étaient toutefois pas d'une grande utilité, car on trouvait la même chose sur le site internet de l'entreprise. A force d'insistance et de persévérance, j'ai fini par obtenir les échanges de mails entre l'Allemagne et la France (voir annexe 8 : 135). Ceux-ci étaient en anglais, mais furent un excellent support authentique me permettant d'élaborer une séance pertinente (voir annexe 9 : 138).

Pour mettre en place cette formation, je n'ai pas eu autant de supports authentiques que je l'avais espéré. J'ai composé avec, me disant que j'étais confrontée aux difficultés qu'engendre la mise en place de ce type de formation comme que je serai amenée à l'être dans ma vie d'enseignante, et que c'est en se confrontant à ce genre d'obstacle qu'on apprend.

L'étape du traitement et de l'analyse des données consiste à choisir la manière dont seront utilisées les données récoltées. Le choix de la didactisation peut être fait ; l'enseignant peut également utiliser les données récoltées de manière brute, sans les modifier.

« Qu'il s'agisse de projets dans le secteur de la santé, de l'agronomie, de l'économie ou d'autres domaines du développement, la qualité du transfert des informations et des connaissances est essentielle pour atteindre les objectifs fixés. » (Rolland, 2004 : 63)

Il revient à l'enseignant de choisir le meilleur usage à faire des documents récoltés et de la pédagogie à adopter.

Une fois les emails traduits, j'ai proposé des activités centrées sur la compréhension et la rédaction d'emails. Pour cela, j'ai inséré des activités de repérage et de compréhension, afin que l'apprenante ait à réfléchir par elle-même aux structures et formulations dans ce genre d'écrit. Durant cette séance, j'ai choisi de mettre en place une progression, permettant d'acquérir les outils nécessaires pour pouvoir rédiger des emails dès la fin du cours.

C'est donc avec les emails récoltés, les documents didactisés récupérés dans les manuels et sur internet, les supports que j'ai créés et mes propres représentations du domaine de

l'évènementiel que j'ai pu mettre en place la formation. Lors du traitement et de l'analyse des données récoltées, j'ai choisi de didactiser tous les documents, afin de les adapter au niveau de l'apprenante.

4. Elaboration du programme de formation

« Se demander ce que les individus ont besoin d'apprendre, c'est poser implicitement qu'ils ne peuvent pas tout apprendre d'une langue, donc que des choix doivent être opérés » (Lehmann, 1933 : 116)

Pour élaborer le programme de formation, j'ai déterminé les objectifs principaux parmi ceux visés, en fonction des situations de communication les plus fréquentes.

Une fois les objectifs communicatifs principaux déterminés, je les ai traduits en objectifs linguistiques. *« Les contenus linguistiques sont déterminés par la prise en compte de la situation de communication, des opérations langagières à privilégier et des savoir-faire à acquérir »* (Binon & Verlinde, 2007 : 29)

J'ai ensuite mis en place le programme, à l'aide d'un tableau (voir annexe 10 : 146), en insérant les objectifs visés sous forme de compétences de communication, les objectifs linguistiques, sans oublier le culturel et la phonétique, le tout en respectant une progression, que j'ai souhaitée spiralaire afin de favoriser la mémorisation de l'apprentissage. Enfin, j'ai indiqué les documents utilisés pour permettre le déroulement des séances.

Lors de l'élaboration du programme, l'enseignant doit *« pouvoir concevoir des contenus, une progression et aussi stimuler l'autonomie des apprenants »* (Berchoud, 2004 : 59). Il lui faut pour cela prendre en compte les questions de volume, de format et de rythme de la formation. Le volume correspond au nombre d'heures allouées à la formation. Souvent restreint, il nécessite une certaine adaptation de la formation par l'enseignant. Le format est la structure de la formation, le découpage en séances, qui seront selon le rythme choisi, découpées par thèmes, par actes de parole, par compétences de communication ou encore allant du moins spécialisé au plus spécialisé. J'ai adapté les séances en fonction du temps accordé, variant d'une heure trente à trois heures par séance.

J'ai choisi de découper les séances par compétences de communication. J'ai mis en place une évaluation des compétences, évaluation qui me semblait la plus pertinente dans la mesure où je cherchais à évaluer jusqu'où l'apprenante pouvait aller dans l'apprentissage du français professionnel.

Les documents collectés sur le terrain devaient permettre d'élaborer des activités s'inscrivant « *dans une pédagogie de la tâche* » (Carras&al., 2007 : 40), c'est-à-dire la mise en place d'activités ayant du sens pour l'apprenant. Concevoir une tâche implique « *la prise en compte de six paramètres : les objectifs, le support, les activités, les rôles respectifs de l'enseignant et des apprenants, le dispositif* » (Cuq, 2003 : 234).

L'évaluation fait partie intégrante de la démarche FOS. Etant l'objet de ce travail, j'ai choisi de lui consacrer une partie, pour décrire les outils que j'ai utilisés dans le cadre de la formation.

B. L'évaluation au sein de la formation

Il y a d'abord eu le test de positionnement, imposé par l'institut, permettant de déterminer les connaissances et les compétences de l'apprenant en langue française. Comme déjà évoqué, l'apprenante n'a pas réussi à faire le test proposé, son niveau de débutante ne le lui permettant pas. Je réprovo personnellement ce test de positionnement pour un apprenant débutant complet, en raison du manque de pertinence que cela comporte : il est impossible de remplir un test en langue étrangère avant même d'avoir appris cette langue. Il ma semblé plus judicieux d'interroger l'apprenante oralement dans la langue source lors de la première séance. J'ai ainsi pu avoir confirmation de ses objectifs, ses interlocuteurs et ce qu'elle souhaitait travailler en priorité. Je me suis aperçue que ce qu'elle avait écrit dans l'analyse des besoins n'était pas tout à fait exact : elle avait plusieurs interlocuteurs, mais les principaux étaient les collègues en France. Elle n'avait pas à parler en français ni avec les partenaires commerciaux, ni avec les fournisseurs, comme annoncé dans l'analyse écrite. Cette discussion m'a permis d'évaluer plus précisément les attentes et besoins de l'apprenante ; j'ai ainsi pu cibler l'usage du français dans son quotidien professionnel.

J'ai ensuite mis en place plusieurs évaluations au cours de la formation, notamment à travers le jeu ou des activités ludiques. Après avoir effectué moitié de la formation, j'ai eu recours à des simulations. « *En contexte FOS, une simulation va s'organiser autour de tâches professionnelles plus ou moins complexes, et qu'il s'agira de définir, selon le public cible, son niveau et la nature des besoins qu'il a d'améliorer ses compétences linguistiques* » (Cali, 2007 :10). J'ai choisi de simuler des conversations téléphoniques professionnelles qu'aura à assurer l'apprenante après la formation.

J'ai proposé une évaluation de mi-parcours (voir annexe 11 : 150), permettant de brasser à nouveau les enseignements, mais également de revenir sur les difficultés de l'apprenante. Lors de celle-ci, j'ai volontairement choisi d'évaluer les quatre compétences langagières. Pour ce faire, j'ai élaboré des activités permettant d'évaluer la capacité de l'apprenante à maîtriser les savoirs enseignés. L'objectif de cette évaluation, en plus de situer l'apprenante en vue

d'une remédiation, était de la motiver davantage. En effet, avant l'évaluation, l'apprenante m'avait dit avoir l'impression de ne rien savoir. Elle imaginait pouvoir discuter avec facilité au bout de quelques heures seulement, ce qui paraît illusoire au vu du nombre d'heures d'enseignement que nécessite l'atteinte du niveau A1. Je lui ai listé les notions abordées depuis le début de la formation, et ai réussi à lui faire prendre conscience que, pour le peu d'heures d'enseignement reçues, le contenu listé était déjà très important.

Le test proposé était assez long ; on l'a parcouru ensemble. Sans fournir de réponse à l'apprenante, j'ai essayé de lui donner des moyens de mémorisation et d'apprentissage, afin que le test soit bénéfique pour l'enseignement-apprentissage, pour que l'apprenante revoie les bases, tout en continuant d'apprendre ce qu'elle n'aurait pas bien saisi jusqu'alors. Dans l'optique de motiver l'apprenante, et de lui montrer qu'elle possédait des connaissances et des compétences en français, j'avais choisi de mettre une note à l'évaluation. Cette dernière reprenant tous les enseignements, il m'apparaissait clair que l'apprenante aurait une note encourageante, ce qui fut le cas avec 16.25/20. Cependant, après réflexion et avec du recul, je ne pense pas que cette démarche ait été judicieuse, car comme je l'ai déjà évoqué plus haut, l'apprenante n'est pas habituée à notre système de notes. Le chiffre obtenu ne signifiait donc pas grand-chose pour elle. Dans les formations à venir, je ne pense pas réutiliser ce système dans une telle évaluation ; il me semble plus adapté de juger en termes de compétences à acquérir. J'ai eu le temps de la réflexion suffisant pour remédier à ce problème avant l'évaluation finale.

En fin de formation, j'ai en effet proposé une autre évaluation (voir annexe 12 : 163), nécessaire pour évaluer l'écart entre les objectifs et le résultat, et pour faire un bilan des connaissances. Suite à mon retour réflexif sur les systèmes de notes, j'ai choisi ici de ne pas noter, mais de remplir une grille d'évaluation que j'ai moi-même élaborée (voir annexe 13 : 187). Celle-ci évaluait les compétences en termes d'objectifs, en utilisant les mentions « + +/- - ». Dans les activités proposées, j'ai évalué la capacité à réaliser la tâche : l'apprenante était-elle capable ou non d'accomplir la tâche demandée ?

« Il y a « tâche » dans la mesure où l'action est le fait d'un (ou de plusieurs) sujet(s) qui y mobilise(nt) stratégiquement les compétences dont il(s) dispose(nt) en vue de parvenir à un résultat déterminé. » (CECRL, 2001 : 15)

Les activités étaient proposées sous forme de tâches dans lesquelles l'apprenante était un acteur social, jouant son propre rôle. Elle a dû par exemple rédiger un mail pour confirmer l'annulation d'une commande ; téléphoner pour réserver une table etc.

J'ai également mis en place une auto-évaluation, afin d'avoir la perception de l'apprenante sur son apprentissage et ses savoirs en fin de formation. Je lui ai demandé de remplir la même fiche que moi, pour voir ce qu'elle pensait avoir assimilé et où elle se situait dans l'apprentissage. La fiche listait les objectifs de départ, et permettait ainsi de voir le chemin parcouru après les trente heures de formation. Nous avons obtenu à peu près les mêmes résultats (voir annexe 13 & 14 : 187 et 189), à savoir la maîtrise de compétences simples comme « se présenter », mais l'acquisition partielle de certaines compétences spécifiques telle que « discuter de choses simples dans le domaine professionnel. »

« C'est la capacité des apprenants à réaliser les tâches, professionnelles ou autres, nécessaires à leur activité, et qui ont été à l'origine de la demande de formation, qui constitue la véritable évaluation » (Carras&al. , 2007 : 50)

Pour cette raison, l'autoévaluation contenait les compétences particulières à acquérir, définies par les objectifs de départ, comme par exemple « annuler un rendez-vous par téléphone ».

L'évaluation finale renseignait sur les savoirs enseignés depuis le début de la formation, sans toutefois faire l'objet d'une note, mais dans l'objectif de remédier aux difficultés rencontrées. J'ai voulu au cours de cette évaluation, juger la capacité de l'apprenante à réaliser les tâches finales, mais quelques difficultés sont apparues. Alors qu'une des tâches était de téléphoner en France pour réserver un hôtel, l'apprenante a refusé catégoriquement. J'ai expliqué que la réservation n'aurait pas lieu, mais elle n'avait pas suffisamment confiance en elle pour le faire, m'a-t-elle expliqué. Selon elle, elle n'avait pas acquis un niveau suffisant lui permettant de réaliser cette tâche. Je pense qu'elle en était capable, mais n'ai pas réussi à lui en faire prendre conscience. Comment alors évaluer les compétences à travers des tâches que l'apprenant sait réaliser en classe, mais ne veut pas réaliser dans un contexte réel?

J'ai de nouveau utilisé l'évaluation en proposant à l'apprenante de juger la formation en elle-même. A partir d'un questionnaire de satisfaction que j'ai mis en place (annexe 15 : 190), j'ai pu recueillir son avis, dans le but de pour pouvoir remettre en question le contenu de la formation, ma pédagogie, et de manière plus générale la qualité de la formation. L'objectif de ce questionnaire était pour moi de réfléchir à réduire l'écart entre les attentes de l'apprenante et la formation proposée, afin d'améliorer la qualité des formations suivantes. L'apprenante n'a cependant émis aucune critique négative. Concernant les cours, elle a dit avoir « *beaucoup appris dans la durée limitée accordée à la formation. Les séances ont été découpées en fonction de mes attentes. Même les « tests » m'ont beaucoup aidée¹* ». Ces remarques sont intéressantes, et particulièrement la dernière qui permet de comprendre l'importance pour un

¹ Traduction de l'allemand par mes soins. Phrase originale: « Für die kurze Zeit habe ich viel gelernt. Der Kurs war auf meine Wünsche zugeschnitten. Auch die „Tests“ haben mir sehr geholfen“.

apprenant des évaluations mises en place. Cela confirme qu'un apprenant en formation à visée professionnelle ne souhaite pas être évalué uniquement parce que c'est conventionnel, mais qu'il aime aussi, à travers les évaluations, continuer d'apprendre.

Une évaluation que j'aurais souhaité mettre en place mais qui ne fut pas possible est l'évaluation sur le terrain. J'ai cherché à contourner ce problème, en demandant à l'apprenante quelques semaines avant la fin de la formation, de ne rédiger ses emails professionnels qu'en français. Avant la fin de la formation, je lui ai demandé de me faire parvenir ces emails échangés en français avec ses collègues, ce qu'elle a fait. Nous avons ainsi pu revenir sur les erreurs et sur les tournures de phrase maladroitement, afin d'améliorer encore davantage le style, la forme et surtout le contenu.

J'ai également demandé à l'apprenante d'enregistrer les conversations téléphoniques passées avec ses collègues français. Le problème de confiance en soi est réapparu. L'apprenante m'a dit ne pas oser parler français au téléphone, de peur de ne pas comprendre l'interlocuteur. Je n'ai donc pu qu'en partie évaluer l'usage du français sur le terrain. J'avais bien expliqué à l'apprenante que ce n'était pas tant pour les informations échangées que pour le contenu linguistique que je les souhaitais : le souci de la déontologie professionnelle est un élément important à prendre en compte dans de telles formations : que peut-on demander aux apprenants, jusqu'où peut-on aller sans trop s'immiscer dans le domaine du confidentiel ? C'est un sujet de réflexion qui pourrait être intéressant à traiter dans la cadre d'un autre travail.

A la fin de cette formation, une évaluation externe a été mise en place. L'institut français a évalué le niveau de l'apprenante lors d'une discussion formelle, à l'oral, et lui a remis une attestation de niveau (voir annexe 16 : 195).

L'évaluation de la formation a également été faite par téléphone par la responsable des cours en entreprise, qui a eu un retour positif de l'entreprise commanditaire après la formation. Celle-ci semble très satisfaite de la formation, et a assuré vouloir travailler à nouveau avec l'institut français pour d'autres formations linguistiques, ce qui fut le cas peu avant mon départ.

C. Evaluation du dispositif de formation

1. Réussites

Comme nous venons de le voir, l'entreprise commanditaire et l'apprenante ont été satisfaites de la formation. C'est déjà une réussite en soi, puisque j'ai atteint l'un de mes objectifs, qui était de répondre à leurs attentes.

La formation a permis à l'apprenante d'obtenir un niveau en français professionnel, qui a pu être attesté par un document émis par l'institut français. Il lui revient maintenant de consolider ce niveau de langue, en utilisant ses compétences linguistiques dans le domaine professionnel. On note que la réussite de la formation a pu avoir lieu notamment grâce aux moyens mis à disposition par l'institut français, sans lesquels je n'aurais pu mettre en place des cours aux supports si diversifiés (audio, vidéos, etc.).

La responsable des cours en entreprise de l'institut français ayant été satisfaite, m'a proposé d'autres formations à visée professionnelle à mettre en place durant le stage, ce qui m'a permis d'aborder le FOS sous différents angles et dans des situations très diversifiées. J'ai ainsi pris en charge diverses formations, notamment une sur l'aéronautique, domaine passionnant mais pour lequel la nécessité de pouvoir aller sur le terrain récupérer des informations est primordiale.

Nous avons également eu de bons retours de la part de responsables, et notamment du responsable fédéral des cours en entreprise, qui m'a laissé sa carte dans l'éventualité où je souhaiterais travailler en Allemagne dans le domaine du FOS à la suite de mon stage. C'est une évaluation très positive que je fais de cette démarche.

Parmi les réussites importantes à mes yeux se trouve celle d'avoir pu découvrir et mettre en place une formation FOS de A à Z. Malgré les interrogations qu'elle a soulevées en moi, la formation a été dans l'ensemble assez réussie. De nombreuses questions ont été posées, sans trouver de réponses parfois, mais cela a permis de m'ouvrir l'esprit sur des questions essentielles dans le domaine de l'enseignement, auxquelles on ne pense pas tant que l'on n'est pas sur le terrain. J'ai notamment pu réfléchir à la question de l'évaluation et me faire ma propre conception de celle-ci, que j'aborderai différemment dans les formations que j'assurerai à l'avenir.

2. Difficultés rencontrées

Malgré un bilan général plutôt positif, il convient d'aborder les difficultés rencontrées tout au long de la formation.

Au départ, la difficulté a été de n'avoir aucun contact avec l'entreprise commanditaire. Je n'ai pu obtenir moi-même les informations concernant les objectifs de l'entreprise dans cette formation. Il pourrait être judicieux de mettre en place une sorte de tutorat, afin que l'enseignant et l'entreprise travaillent en collaboration.

C'est le principe qu'a mis en place l'organisme de formation ALPES¹, qui propose ses services de formations aux employés d'entreprises, à travers un dispositif précis (Delorme, 2007).

« Nous optons pour une démarche d'intervention en ingénierie de formation somme toute assez classique (...) qui tient en quatre mots : analyser, concevoir, réaliser, évaluer. L'originalité est toutefois de décliner cette démarche dans le champs des formations linguistiques » (Delorme, 2007 : 149)

Deux rencontres sont organisées entre les personnels responsables de formation de l'entreprise commanditaire et l'enseignant. La première rencontre a lieu avant le début de la formation et permet à l'entreprise de lister ses attentes et ses objectifs vis-à-vis de la formation. L'entreprise sait où elle veut amener ses employés en termes de compétences, l'enseignant se doit de bien le comprendre pour adapter la formation à ces demandes. La seconde rencontre a lieu en cours de formation et permet de situer l'apprenant dans son apprentissage. Les responsables évoquent alors la suite qu'ils souhaitent voir pour la formation de leurs collègues, les nouveaux besoins et les attentes jusqu'à la fin de la formation. *« La formation est ainsi co-pilotée avec l'entreprise et co-évaluée en continu. »* (Mourlhon-Dalliès, 2008 : 301)

La seconde difficulté que j'ai rencontrée a été lors de l'analyse des besoins. L'apprenante disait avoir un niveau en compréhension, il n'en était rien.

« les besoins d'un individu ou d'un groupe (en formation) ne se confondent jamais avec ce que cet individu en dit, bien que pour les déterminer, il soit nécessaire de prendre en compte également ce qui est ainsi dit » (Porcher, cité par Lehmann, 1993 : 120)

J'ai dû sélectionner parmi les objectifs de l'apprenante ceux qui me semblaient les plus pertinents et les plus fréquents dans son quotidien professionnel.

La principale difficulté rencontrée a eu lieu lors de la collecte des données. N'étant pas autorisée à aller sur le terrain, j'ai cherché des informations aussi bien sur internet que dans des livres et manuels, j'ai également parcouru la ville à la recherche d'entreprises d'évènementiel concurrentes, mais les entreprises trouvées ne proposaient pas exactement les mêmes services et personne n'exerçait le même métier que l'apprenante. C'est peut-être la difficulté la plus décourageante, car elle laisse l'enseignant seul face à sa méconnaissance du domaine professionnel de l'apprenant, alors qu'il a besoin de ces informations pour élaborer la formation.

¹ Association Lyonnaise de Promotion et d'Education Sociale. Informations trouvées sur le site : <http://alpes-formation.fr/>

« L'identification de multiples variables dont on doit tenir compte (besoins, profil des apprenants, niveau de compétences langagières, contexte éducatif, objectifs de formation diplômante ou non, etc.), si elle s'avère indispensable à priori, ne livre aucune réponse en matière de mise en œuvre didactique et fournit peu d'appui aux formateurs sur le terrain en termes d'élaboration de programmes. » (Sagnier, 2004 : 97-98)

Des difficultés sont apparues au cours de la formation, notamment comme je l'ai évoqué précédemment, lorsque l'apprenante n'a pas voulu accomplir la tâche donnée. Ce refus a eu des répercussions sur l'évaluation. Comment savoir si les objectifs ont été atteints ? L'apprenante réussissait en classe à dialoguer lors de simulations de conversations téléphoniques, mais n'était pas en mesure de reproduire cela dans des situations de la vie réelle. Comment évaluer cela : considère-t-on l'objectif comme atteint ou non atteint ? La question reste, aujourd'hui encore, ouverte. L'évaluation ne permet pas un jugement des compétences suffisamment objectif, mais une chose est sûre :

« Lorsque les apprenants ont, au départ, un niveau débutant ou faux débutant, on ne peut raisonnablement les rendre totalement opérationnels en 40 ou 50 heures de formation » (Carras & al., 2007 : 51).

Certains objectifs ont donc pu être atteints comme le confirme l'évaluation réalisée par mes soins, ainsi que l'auto-évaluation, mais il serait illusoire de dire qu'un apprenant débutant peut en trente heures de formation atteindre un niveau de compétences langagières suffisant pour être capable de se débrouiller dans la plupart des situations professionnelles données. Là encore, tout dépend des objectifs visés et des paramètres qui entrent en jeu dans l'évaluation, comme nous l'avons vu tout au long de ce devoir.

Les besoins changeants de l'apprenant et les contraintes imprévues obligent l'enseignant à repenser le programme de formation d'une séance sur l'autre. Alors que le programme est établi, il arrive qu'une séance n'ait pas lieu, et que tout le programme s'en trouve perturbé : la séance suivante prévue sur trois heures ne durera finalement qu'une heure trente ou inversement. Ce sont des difficultés auxquelles peut être confronté l'enseignant, et auxquelles il doit savoir faire face. Pour ma part, cela ne fut pas trop handicapant ; j'ai réussi à gérer ce problème en réadaptant autant que nécessaire le programme établi.

Maintenant que nous avons évoqué les difficultés rencontrées, il semble pertinent de proposer des pistes pour optimiser les prochaines formations.

D. Pistes de réflexion et d'optimisation pour de futures formations

Une des difficultés concernait ma méconnaissance du domaine professionnel de l'apprenante. Il est relativement difficile d'élaborer une formation en ignorant tout du domaine en question. Comme le suggère Galian :

« l'idéal serait un enseignement assuré par deux formateurs, l'un enseignant le français, l'autre la discipline enseignée : c'est la meilleure solution pour un enseignement véritablement efficace. » (Galian, 2004 : 80)

En effet, pour certaines demandes de formation très spécialisées, il semble indispensable d'avoir un enseignant de langue et un autre enseignant de spécialité, car les formations telles qu'elles sont proposées actuellement sont compliquées pour l'enseignant, qui *« se retrouve écartelé entre l'enseignement de la langue, pour lequel il a été formé (...) et la méconnaissance du domaine de l'activité sociale dans lequel on lui demande d'intervenir. »* (Richer : 2008 : 22).

Cette démarche nécessiterait cependant de trouver un enseignant spécialisé dans le domaine en question, et qui sache parler français. Cela réunit deux conditions rendant difficilement réalisable le projet, notamment pour des formations ayant lieu à l'étranger.

En outre, mettre en place deux enseignants pour, parfois, un seul élève, a un coût, qui se répercuterait nécessairement sur le prix de la formation. On peut se demander si l'entreprise serait prête à déboursier le double pour une formation de même volume. Il serait bon de réfléchir en termes d'apports pour l'apprenant : la formation coûterait certes une somme considérable, mais cela en vaudrait peut-être la peine. Si la formation coûte le double, mais qu'elle permet un réel retour sur investissement, visible et incontestable, pourquoi ne pas la proposer aux entreprises ?

Ce que l'on constate aujourd'hui, et notamment dans le cadre de la formation que j'ai assurée, c'est que les entreprises sont prêtes à financer des formations à leurs employés : il y a une réelle volonté de former les employés dans un souci d'élargissement des compétences et de rentabilité notamment. Cependant, elles ne commandent pas un nombre d'heures suffisant pour pouvoir mettre en place une formation répondant aux besoins exprimés : les moyens accordés ne sont pas à la hauteur de ce qu'ils devraient être pour obtenir un retour sur investissement satisfaisant. On peut alors s'interroger sur la pertinence de la démarche. Quitte à investir de l'argent dans une formation, pourquoi ne pas se donner les moyens d'aller au bout de ses objectifs ?

L'alternative que propose l'organisme ALPES est un bon compromis lorsqu'aucun professionnel ne peut co-animer la formation. Ce continuum est selon Mourlhon-Dalliès *« le meilleur gage d'efficacité de la formation »* (Mourlhon-Dalliès, 2008 : 301)

Si l'on souhaite proposer des formations de qualité sans avoir la possibilité d'intégrer deux formateurs, il me semble indispensable de poser quelques conditions à l'entreprise commanditaire avant de lui proposer une offre. La nécessité de fournir des documents spécialisés et l'autorisation pour l'enseignant de se rendre sur le terrain devraient être des conditions négociées pour qu'un organisme de formation accepte de former des apprenants actifs. Comme le souligne Ellis, « *une immersion dans le milieu cible ou un contact préalable avec des professionnels permet (...) de prendre conscience des discours en circulation, des façons de dire associées à des façons de faire particulières à un milieu.* » (Ellis, cité par Cali, 2007 : 11). Cela semble nécessaire pour élaborer une formation sur mesure. Elaborer une formation sans savoir de quoi retourne le métier de l'apprenant à former ne peut pas, selon moi, permettre une formation adaptée de qualité.

Malheureusement, cela semble illusoire, tant on sait que les organismes ont pour but de faire du chiffre. Il convient alors de proposer des tarifs attractifs, d'aligner ses tarifs sur ceux des concurrents, au détriment, parfois, de la qualité de l'enseignement. En outre, le manque de personnel qualifié pour mettre en place ces formations nécessite de recruter des personnes moins qualifiées voire non diplômées et n'ayant aucune connaissance du domaine FOS ni du domaine de l'entreprise.

Dans l'idéal donc, il conviendrait que la formation mise en place le soit avec le soutien et la participation de l'entreprise commanditaire, afin de pouvoir établir des évaluations les plus adaptées possibles. Une évaluation sur le terrain serait alors envisageable et bénéfique.

Conclusion

Je me suis intéressée, dans ce travail, à l'évaluation dans les formations FOS. J'ai pu remarquer que l'évaluation est une question relativement complexe rendant difficile mais possible l'estimation du niveau atteint en fin de formation par un apprenant débutant. Pour déterminer jusqu'où cet apprenant peut aller dans l'apprentissage du français, il est nécessaire d'évaluer les résultats obtenus. Comme nous l'avons vu, chercher à savoir si ces résultats sont fidèles aux objectifs relève d'une grande difficulté, et nous amène à dire qu'en FOS, il paraît inévitable d'évaluer en termes de compétences : on détermine ainsi si l'apprenant est capable ou non de réaliser une tâche donnée, en évaluant les étapes de la réalisation.

J'ai également pu constater que dans une telle formation, l'évaluation est omniprésente et sous différentes formes : évaluation de l'apprenant, de l'enseignant, de l'organisme, de la formation, du contenu de celle-ci etc. Cela renforce l'idée que l'évaluation joue un rôle essentiel dans une formation ; ses enjeux sont multiples et primordiaux pour les différents acteurs.

Dans un contexte où les formations FOS sont devenues une priorité, je peux constater que tout n'est pas encore fait en termes d'évaluation adaptée, ceci malgré la volonté du Conseil de l'Europe. A ce jour aucune certification réellement adaptée n'existe. De gros progrès dans ce domaine ont été faits, notamment avec la création du DCL. Il serait intéressant de mettre en place ce type d'évaluation parallèlement à celle sur le terrain, afin de permettre une évaluation adaptée de qualité.

Durant ce stage, j'ai pu me confronter aux problèmes posés par l'évaluation en FOS, en mettant en place différentes formations spécifiques, notamment celle à destination de l'entreprise Orgatech-AG, ce qui m'a permis de répondre à certaines de mes interrogations de départ. Je me suis en effet rendu compte qu'il était tout à fait possible de former un apprenant débutant en FOS sans passer par du français général : être débutant complet dans une telle formation n'est pas un handicap. Ce n'est pas tant le niveau de départ qui est à prendre en compte que les objectifs visés. Ainsi, tout objectif spécifique n'est pas systématiquement trop ambitieux pour un apprenant débutant : tout dépend de ce qu'il souhaite/a besoin d'acquérir et du temps accordé pour y parvenir. D'autres facteurs viennent se greffer à ces deux conditions, et aident à rendre les objectifs atteignables : c'est le cas de la motivation entre autres.

Grâce aux réflexions découlant de ce travail, j'ai pu repenser ma manière d'évaluer. J'ai aussi pris conscience de l'importance que revêt l'actionnel, notamment dans les simulations de situations de la vie réelle, et de son impact sur l'enseignement-apprentissage.

Ce stage et la réalisation de ce mémoire ont été pour moi un enrichissement professionnel, social et intellectuel. J'ai atteint mon objectif principal qui était de découvrir le domaine du FOS. Même si les formations mises en place auraient sans nul doute pu être encore améliorées, je suis assez satisfaite du résultat obtenu et espère avoir pu apporter aux apprenants formés tous les savoirs nécessaires pour répondre à leurs attentes. Cette expérience m'a apporté bien davantage : c'est l'enseignement de manière générale que j'ai pu redécouvrir en mettant au point différentes activités, en particulier les simulations que je n'avais jamais eu l'occasion de tester jusqu'alors.

A travers le stage, j'ai également eu l'opportunité de m'intégrer dans le fonctionnement d'une structure de formation implantée à l'étranger et proposant aux entreprises des formations spécifiques adaptées. Cela m'a permis de réfléchir à mon avenir professionnel, en me décidant à travailler dans une structure de ce type.

Je terminerai ce travail en reprenant une phrase de l'allemand Ernst Jünger dans son traité du sablier, montrant à elle seule le rôle primordial que revêt l'évaluation.

« Et l'on sait depuis des siècles que si l'on change tout dans l'éducation sauf l'évaluation, on ne change finalement rien. »

(Jünger, cité par Porcher, 1993 : 192)

Bibliographie

Abry, D. (2002). Y a-t-il des approches méthodologiques particulières selon les domaines de spécialité ? *Les cahiers de l'ASDIFLE*, 14, 201-203.

Ardouin, T. (2010). *Ingénierie de formation pour l'entreprise*. Paris : Dunod.

Bailly, S. & Castillo, D. (2004). Enseignement - apprentissage des langues étrangères sur objectifs spécifiques et publics débutants : les avantages d'une approche modulaire. *Les cahiers de l'ASDIFLE*, 14, 113-124.

Barlow, M. (1992). *L'évaluation scolaire, décoder son langage*. Lyon : chronique sociale.

Bento, M. (2012). L'évaluation des langues dans une perspective actionnelle. *Les langues modernes*, 1/2012, 12-17.

Berchoud, M-J. (2004). Communication de spécialité, culture(s), mondialisation. *Le français dans le monde, numéro spécial janvier 2004*, 52-61.

Binon, J. & Thyron, F. (2007). Le français sur objectifs spécifiques : cadrage et mise en perspective. *Le langage et l'homme*, XXXII.1, 5-23.

Binon, J. et Verlinde, S. (2007). Le français des affaires dans une perspective communicative et actionnelle. *Le langage et l'homme*, XXXII.1, 25-44.

Bonniol, J-J. & Vial, M. (1997). *Les modèles de l'évaluation*. Bruxelles : De Boeck Université.

Cali, C. (2007). Contextualiser les activités de simulation dans un programme FOS intensif : bilan d'une formation à la création de scénarios de simulation. *Points communs*, 31, 9-12.

Cali, C. (2004). Les simulations globales / Elaboration de programmes et évaluation. *Le français dans le monde, numéro spécial janvier 2004*, 134-146.

Caon, F. (2006). *Le plaisir dans l'apprentissage des langues. Un défi méthodologique*. Italie : Guerra Edizioni.

Carras, C., Tolas, J., Kohler, P. & Szilagyi, E. (2007). *Le français sur Objectifs Spécifiques et la classe de langue*. Paris : Clé International.

Challe, O. (2002). *Enseigner le français de spécialité*. Paris : Economica.

Conseil de l'Europe. (2001). *Cadre européen commun de référence pour les langues*. Paris : Didier.

- Cuq, J-P. (Dir.) (2003). *Dictionnaire de didactique du français*. Paris : ASDIFLE.
- Delorme, J. (2007). Quinze ans de formation au français en entreprise. *Le français dans le monde*, 42, 146-159.
- Dennerly, M. (1999). : *Piloter un projet de formation : du diagnostic des besoins à la mise sous assurance qualité*. Paris : ESF.
- De Ferrari, M. (2007). Langue et situations de travail : décloisonner pour mieux articuler. *Le français dans le monde*, 42, 46-58.
- De Ketele, J-M. (2010). Ne pas se tromper d'évaluation. *Revue française de linguistique appliquée*, XV (1), 25-37.
- Dolan, S-L, Gosselin, E. & Lamoureux, G. (1996). *Psychologie du travail et des organisations*. Canada : Gaëtan Morin.
- Galian, C. (2004). Disciplines scientifiques et FOS. *Le français dans le monde*. Numéro spécial janvier 2004, 75-80.
- Goullier, F. (2006). *Les outils du conseil de l'Europe en classe de langue*. Paris : Didier
- Henao, M. (1989). Formation linguistique professionnelle. *Reflets*, 31, 18-23.
- Huver, E. & Springer, C. (2011). *L'évaluation en langues*. Paris : Didier.
- Khelfaoui, E. (1988). *L'institut français de Stuttgart (1951-1988): un exemple de la politique culturelle française en Allemagne*. (Mémoire de Maitrise non publié). Université de Provence, Aix-en-Provence.
- Kuhlmann, V. (2009). *De l'ingénierie et de la conception de matériels pédagogiques pour des publics spécifiques dans le réseau culturel outre-Rhin*. (Mémoire de Master 2 non publié). Université Stendhal-Grenoble 3, Grenoble.
- Le Boterf, G. (1990). *L'ingénierie et l'évaluation de la formation*. Paris : édition d'organisation.
- Lehmann, D. (1993). *Objectifs spécifiques en langue étrangère : les programmes en question*. Paris : Hachette f. référence.
- Levy-Leboyer, C. (1998). *La motivation dans l'entreprise*. Paris : Edition d'organisation.
- Lousada, E. (2004). Approche de situations d'action langagière. *Le français dans le monde*, numéro spécial janvier 2004, 125-133.
- Mager, R-F. (1986). *Comment mesurer les résultats de l'enseignement*. Paris : Bordas.
- Mangiante, J-M & Parpette, C. (2004). *Le français sur objectifs spécifiques : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris : Hachette.

- Mangiante, J-M. (2004). Le français du tourisme : guides de voyage et élaboration d'un imaginaire attractif. *Le français dans le monde, numéro spécial janvier 2004*, 85-94.
- Mangiante, J-M. (2008). Des référentiels de compétences en français à visée professionnelle : des outils pour concevoir des formations pour publics spécifiques. In : Bertrand, O. et Schaffner, I. (dir). *Le français de spécialité*, 87. Palaiseau : Edition de l'Ecole Polytechnique.
- Martin, S. (2009). *La perspective actionnelle pour les publics spécifiques. Elaboration de programmes Français sur Objectifs Spécifiques pour le personnel de la Deutsche Bahn*. (Mémoire de Master 2 non publié) Université Stendhal-Grenoble3, Grenoble.
- Mourlhon-Dallies, F. (2007). Quand faire, c'est dire : évolutions du travail, révolutions didactiques ? *Le français dans le monde*, 42, 12-31.
- Mourlhon-Dallies, F. (2008). *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris : Didier.
- Noce, T. (2007). *Décrire vos objectifs, évaluer les résultats de vos actions*. Lyon : chronique sociale.
- Noël-Jothy, F. & Sampsonis, B. (2006). *Certifications et outils d'évaluation en FLE*. Paris : Hachette.
- Penfornis, J-L. (2007). *Français.com*. Paris : Clé International.
- Porcher, L. (1976). Monsieur Thibault et le bec Bunsen. *Etudes de linguistique appliquée*, 23, 6-13.
- Porcher, L. (1993). Le temps, l'éclectisme, l'évaluation. *Le français dans le monde, numéro spécial Août-septembre 1993*, 186-192.
- Richer, J-J. (2008). Le français sur objectifs spécifiques (F.O.S) : une didactique spécialisée ? *Synergies chine*, 3, 15-30.
- Rolland, D. (2004). Langue de spécialité et projets de développement. *Le français dans le monde, numéro spécial janvier 2004*, 62-74.
- Sagnier, C. (2004). Les méthodes et l'usage des méthodes en FOS : intérêts, usages, limites. *Le français dans le monde, numéro spécial Janvier 2004*, 96-105.
- Scallon, G. (1988). *L'évaluation formative des apprentissages*. Québec : Les presses de l'université de Laval.
- Steiner, D. D. (2001). Les professionnels de la gestion des ressources humaines. Dans Monteil, J-M. & Beauvois, J-L. (Eds.) : *La Psychologie Sociale (5)*, 331-346. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble.

Tagliante, C. (1993). L'évaluation dans une formation sur objectifs spécifiques. *Le français dans le monde*, Août-Septembre 1993, 124-133.

Tagliante, C. (1994). *La classe de langue*. Paris : Clé international.

Tagliante, C. (2005). *L'évaluation et le cadre européen commun*. Paris : Clé international.

Tauzin, B. & Dubois, A-L. (2006). *Objectifs express A1/A2*. Paris : Hachette.

Sitographie :

ALTE. Repéré le 24 avril 2012 à <http://www.alte.columnsdesign.com>

Baden Württemberg. Repéré le 03 février 2012 à <http://www.baden-wuerttemberg.de/fr>.

BULATS. Repéré le 24 avril 2012 à <http://www.bulats.org/certificated-bulats/bulats-naturalisation-en-france>

CIDAL. *Site du CIDAL*. Repéré le 03 Février 2012 à http://www.cidal.diplo.de/contentblob/2065052/Daten/110304/Inder_bade_wurtemberg.pdf

CIEP. Repéré le 03 février 2012 à <http://www.ciep.fr/delf-pro/presentation-delf-pro.php/>

Darcos, X. (2012). Communiqué de Presse à Paris le 26 Janvier 2012. Repéré le 25 février 2012, à : <http://www.institutfrancais.com/pre/medias/dynamic/communiqued/213/4062.html/>

Gouvernement français. Repéré le 03 Février 2012 à <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/le-ministere/missions-et-organisation/>

Institut français. Repéré le 03 Février 2012 à <http://www.institutfrancais.com/>

Legifrance. Arrêté du 7 mai 2010 relatif au diplôme de compétence en langue étrangère professionnelle. Repéré le 13 mars 2012 à <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=?cidTexte=JORFTEXT000022191443&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id>

Les quatre moteurs. Repéré le 03 Février 2012 à <http://www.4motors.eu/-Organisation-.html>

Payot, M. (2012). La reconversion de Xavier Darcos en VRP de la culture française. *L'express*. Repéré le 03 Février 2012 à http://www.lexpress.fr/culture/livre/la-reconversion-de-xavier-darcos-en-vrp-de-la-culture-francaise_947088.html/

Puren, C. L'évaluation a-t-elle encore un sens?. *Les langues modernes*. Repéré le 13 mars 2012 à http://www.aplv-languesmodernes.org/IMG/pdf/evaluer_sens_puren.pdf/

Annexes

Annexe 1 : chiffres de l'apprentissage du français dans les écoles en baisse.

Le français (Französisch) était enseigné à 85% en 1983, à 83% en 2003/2004 et seulement à 75% en 2010/2011. Une des explications possibles est l'engouement pour l'espagnol (Spanisch), qui a subi une hausse de 22% en 20 ans. L'enseignement de l'anglais (Englisch) est quant à lui resté stable.

Fremdsprachen in Klassen 8 und 9 am Gymnasium

Sprache	Schuljahr (in Prozent)									
	1983/84	1988/89	1993/94	1998/99	2003/04	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11	
Englisch	100,0	99,9	99,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
Französisch	85,0	84,6	86,5	86,6	83,2	75,3	74,7	73,9	75,1	
Latein	36,7	38,2	35,9	34,6	32,5	35,4	35,2	35,1	33,3	
Altgriechisch	1,5	1,5	1,2	1,0	0,9	1,0	0,7	0,7	0,7	
Russisch	0,6	0,8	1,0	0,8	0,8	0,7	0,7	0,8	0,7	
Italienisch	-	-	0,5	2,7	4,3	5,3	5,3	5,5	5,5	
Spanisch	-	0,3	0,9	7,7	15,3	21,7	21,5	22,0	22,1	

Source : journal „Stuttgarter Nachrichten“ du 27 février 2012

Annexe 2 : chiffres du DELF 2011 en Allemagne.

Allemagne - 2011 - Nombre d'inscrits par session et par centre

	DELF scolaire						DELF junior	DELF PRIM	DELF PRO	DELF Tout public			total TP	TOTAL
	janvier	avril	mai	juin	juillet	total scol				janvier/février	mai	juillet		
Aix-la-Chapelle	1156	-	-	-	-	1156	110	13	23	5	34	6	45	1347
Berlin	283	-	366	200	-	849		20		52	0	61	113	992
Bonn	-	-	-	-	-	0			1	20	0	18	38	39
Bremen	391	-	-	304	-	695				56	0	49	105	800
Cologne	3947	-	-	-	-	3947	289	12	24	81	0	-	81	4353
Düsseldorf	17495	-	-	-	-	17495	661	15	63	80	0	144	224	18458
Dresden	-	-	-	-	-	0				11	10	14	35	35
Erlangen	-	-	1070	-	-	1070				17	0	97	114	1184
Frankfurt	-	-	-	-	-	0			8	32	37	44	113	121
Fribourg	422	-	-	-	766	1188				23	0	60	83	1271
Hambourg	412	-	387	-	-	799				38	-	28	66	865
Hanovre	1489	-	-	2152	-	3641				16	0	12	28	3669
Heidelberg	99	-	-	-	271	370				10	0	9	19	388
Karlsruhe	151	-	-	-	422	573				15	0	12	27	600
Kiel	250	371	-	1256	-	1877		5		5	0	24	29	1911
Leipzig	521	-	730	-	-	1251	13			19	20	-	39	1303
Mayence	1160	3893	-	1619	-	6672				44	54	-	98	6770
Munich	-	-	3565	-	10137	13702				69	0	93	162	13864
Rostock	280	-	-	406	-	686		78		3	0	5	8	774
Sarrebruck	0	-	-	599	-	599		1742		0	6	-	6	2347
Stuttgart	506	-	-	-	1111	1617				8	0	47	55	1672
Tübingen	416	-	-	-	779	1195	5			6	9	-	15	1215
Total	28975	4264	6118	6538	13486	59381	1078	1885	119	610	170	723	1503	63966

DELF scolaire et junior	60459
DELF tout public	1503
DELF Prim	1885
DELF PRO	119
DELF DALF	63966

Source : document envoyé par email par Lorène Lemor, attachée fédérale de coopération pour le français à l'ambassade de France de Berlin.

Annexe 3 : Echange de mails / Commande FOS (3 mails)

Mail 1 : de l'entreprise à l'IFS.

Von: [redacted]
Gesendet: Donnerstag, 19. Januar 2012 13:19
An: sandrine.martin@institutfrancais.de
Betreff: Einstufungstest und Intensivkurs

Guten Tag Frau Martin,

ich sollte sehr schnell fit werden im Business-Französisch werden.
Ich werde Kunden aus Frankreich betreuen muss auch in Sprache und Schrift sehr fit sein.

Allerdings habe ich nur gute Grundkenntnisse und wollte wissen, ob Sie einen Einstufungstest kostenlos anbieten um zu schauen wie fit ich schon bin. Wenn möglich, sollte dies schnellstmöglich geschehen.

Ich danke Ihnen schon vorab für Ihre Information und wünsche Ihnen einen schönen Tag.

Bei Fragen und für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit ergonomischen Grüßen
[redacted]
Projektleitung

Mail 2 : de l'IFS à l'entreprise

Von: Sandrine Martin [<mailto:sandrine.martin@institutfrancais.de>]
Gesendet: Donnerstag, 19. Januar 2012 14:34
An: [redacted]
Betreff: AW: Einstufungstest und Intensivkurs

Sehr geehrte Frau [redacted],

Vielen Dank für Ihre Anfrage.
Ich kann Ihnen anbieten, unseren online-Einstufungstest zu machen.
Es ist zwar einen Test für die Alltagssprache, dennoch können wir genau Ihr Niveau sagen.
Notieren Sie bitte auch die Punktzahl, die Sie erreichen (und nicht nur die Stufe, die angegeben wird). Am Ende kommt mit Ihren Ergebnissen die folgende Frage „Wenn Sie weitermachen wollen, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.“ Dieses Teil brauchen Sie nicht zu machen.
Wenn Sie den Test gemacht haben und mir Ihre Ergebnisse gegeben haben, kann ich Sie gerne anrufen, um Ihre mündliche Kompetenz zusätzlich am Telefon zu prüfen (kostenlos).
Hier wäre der link:

<http://www.institutfrancais.de/Online-Einstufungstest,3627.html>

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen jederzeit sehr gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Sandrine Martin
Leiterin der Sprachkursabteilung / Directrice des cours
Tel.: +49 711, 239 25-20
sandrine.martin@institutfrancais.de

INSTITUT FRANÇAIS STUTTGART
Diemershaldenstraße 11
70184 Stuttgart

Mail 3 : de l'entreprise à l'IFS

Von: [redacted]
Gesendet: Donnerstag, 19. Januar 2012 14:48
An: Sandrine Martin
Betreff: AW: Einstufungstest und Intensivkurs

Hallo Frau Martin,

ich habe gerade den Test gemacht. Aber ja, ich bin einfach durchgefallen.
Das schreiben geht gar nicht. Verstehen ja, ein bisschen. Und sprechen auch ein bisschen.

Ich geh davon aus, dass ich einen Anfängerkurs benötige. Ohne Vorkenntnisse.
Können sie mir da ein Angebot erstellen, für einen Intensivkurs?
Damit ich sehr schnell fit werde?

Danke.

Bei Fragen und für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit ergonomischen Grüßen

[redacted]
Projektleitung

ORGATECH

Möbiliar + Accessoires

MIETEN

LEASEN

KAUFEN

Orgatech AG
Schillerstrasse 70
71277 Rutesheim

PG/Fax: -

Source : emails échangés entre Orgatech France et l'IFS. Document récupéré par mes soins auprès de la responsable des cours de l'IF.

Annexe 4 : Contrat FOS passé entre l'IFS et l'entreprise Orgatech-AG.

INSTITUT FRANÇAIS

ANGEBOT INSTITUT FRANÇAIS | SPRACHTRAINING
Fachfranzösisch | Intensiv Einzelunterricht

IHRE ANFRAGE	DATUM 23.01.2012	
BEZEICHNUNG	Intensiv Einzelunterricht	BESTELLNUMMER 1201
SPEZIALISIERUNG	Business-Französisch	AUFTRAGGEBER Orgatech AG
LERNZIELE	Ziel ist es, Kompetenzen gezielt zu erwerben, um in Berufssituationen effizient mit französischen Kunden kommunizieren zu können.	

IHR TRAINING			
STARTNIVEAU	A1/A2	TEILNEHMER	1
ZIELNIVEAU		TERMINE	--
DAUER	--	TRAININGSZEITEN	noch zu vereinbaren
UNTERRICHTSEINHEITEN	40 Einheiten à 45 min	KURSZEITRAUM	noch zu vereinbaren/ --
UNTERRICHTSORT	im Institut français	TRAINER	
KURSHALTE	sich und seine Firma den Kunden vorstellen, in einem Kundengespräch Fragen zu Produkteigenschaften beantworten, auf die Fragen von Kunden eingehen, Emails verfassen und beantworten, Fachwortschatz erweitern, Informationen vortragen und mit Argumenten stützen, Kunden betreuen, seine Meinung ausdrücken und beraten, sich über Qualität und Service unterhalten, Telefonate führen, Sprachkompetenzen trainieren: lesen, schreiben, hören, sprechen,		
BESONDERES			

IHRE INVESTITION	MENGE	BEZEICHNUNG	EINZELPREIS	SUMME
Zahlungsbedingungen:	40	Unterrichtseinheit	00 €	0.00 €

Mit meiner Unterschrift nehme ich verbindlich das Angebot an

Das Institut français ist in Deutschland von der MwSt. befreit.

GESAMT 00 €

Rechnungsanschrift:
Orgatech AG
Schillerstrasse 70
71277 Rutesheim

Firmenberater/in:
Frau Sandrine Martin
Tel.: 0711 239 25-20
sandrine.martin@institutfrancais.de

**INSTITUT FRANÇAIS D'ALLEMAGNE
STUTTART**
Diemershaldenstraße 11 | 70384 Stuttgart
Tel.: 0711 239 25-0
Fax: 0711 239 25-11
Web: www.institutfrancais.de

Stuttgart, den 23.01.2012 Generalkonsul und Leiter des Instituts Orgatech AG
Herr Michel Charbonnier



Source : contrat récupéré par mes soins auprès de la responsable des cours de l' IF .

Annexe 5 : Test de positionnement de l'IFS (8 pages)

Nous sommes à l'aéroport de Paris-Charles-de-Gaulle.

Il y a un orage et les avions ont du retard.

4 personnes attendent au bar de la salle d'embarquement.

Les personnages	✈ Leurs destinations
Amélie , vendeuse	La Martinique
Julien , étudiant	Québec
Victor , ingénieur	Le Mali
Clémentine , architecte	Bruxelles

1. Présentations : Amélie et Julien

➡ Que se disent-ils ? Complétez le dialogue : trouvez les questions.

Julien :- ?

Amélie : - Amélie. Et toi ?

Julien :- Julien, ?

Amélie : - À Nanterre, près de Paris. Mais, dis-moi, tu as un petit accent ...

?

Julien : - Non, je suis québécois. Je suis étudiant.

?

Amélie : - Je suis vendeuse. ?

Julien : - À Québec. Je vais rendre visite à ma famille et voir mes amis.

Amélie : - ?

Julien : - J'y reste trois semaines.

③, 5 points

2. Présentations : Clémentine et Victor

➡ Complétez avec les verbes suivants au présent de l'indicatif:

aimer, aller, avoir, devoir, être, faire, partir, s'appeler, venir

Elle *Clémentine*. Elle 35 ans et elle architecte. Elle beaucoup de sport et

elle danser.

Elle à Bruxelles où elle participer à un congrès d'architectes. Elle de rencontrer *Victor* qui pour le Mali.

④, 5 points

➡ Complétez avec les verbes suivants au futur simple.

aller, être, prendre, raconter, revoir

«Je *Victor* quand il de retour à Paris. Nous nous promener ensemble le long des quais de la Seine. Nous aussi le thé à la terrasse du café Flore. Il me son voyage au Mali».

⑤ points

3. Destination : La Martinique.

➡ Passé composé ou imparfait ? Complétez le texte suivant avec les verbes donnés.

Amélie, découverte du « zouk », Martinique.

J (**aller**) pour la première fois en Martinique il y a 5 ans. J (**avoir**) 19 ans. Les meilleurs amis de mes parents (**habiter**) là-bas.

Je (**se faire**) beaucoup d'amis et j (**apprendre**) à danser le « zouk ». Au début, le « zouk » (**être**) une grande fête de campagne qui (**devenir**) ensuite très populaire.

⑧ points

4. Destination : Le Mali.

➡ Complétez avec : avant de / ça fait / depuis / ensuite / il y a / pendant / pour

Victor, « les trois normaux », Mali.

3 ans que ne suis plus retourné en Afrique. J'y suis allé la première fois une quinzaine d'années. J'ai adoré tout de suite.

cette année-là et jusqu'en 2005, je suis retourné chaque année là-bas. Je suis même resté en 2002 6 mois dans le désert du Mali. C'est là que j'ai découvert la tradition des « trois normaux ». C'est la cérémonie du thé à la menthe durant la période de chaleur dans les déserts africains. Cette fois-ci, je pars une durée de 3 mois dans le désert.

rentrer je passerai quelque temps à Dakar. J'espère retrouver Clémentine à Paris !

7 points

5. Destination : Bruxelles.

Avant de partir, *Clémentine* a demandé à son amie de garder son chat. Voici ses recommandations:

➡ Mettez les verbes à l'impératif.

(prendre) bien soin de *Lulu* mais (ne pas trop le gâter) !

(être) gentille avec lui et (caresser)-le, il adore ça !

(ne pas s'en faire), tout ira bien !

3 points

➡ Mettez les verbes au subjonctif.

Je ne suis pas sûre que ce (être) une bonne idée de le prendre chez toi.

J'aimerais mieux que tu (venir) chez moi deux fois par jour.

Il faut surtout qu'il (pouvoir) jouer et courir dans tout l'appartement.

Attention, il ne faut surtout pas qu'il (prendre) du poids.

Il faut aussi que tu (aller) chez le vétérinaire s'il est malade!

5 points

6. Destination : Québec.

➡ Mettez les verbes au temps qui convient.

Le rêve de Julien. *Amélie s'absente quelques instants* :

« Si j _____ (avoir) assez d'audace, je lui _____ (proposer) maintenant de nous revoir. Si elle _____ (vouloir), j _____ (pouvoir) lui rendre visite à Nanterre. On se _____ (raconter) nos vacances. C'est trop bête ! Si j _____ (ne pas promettre) à mes parents de passer tout l'été avec eux, j _____ (pouvoir) la rejoindre en Martinique. Elle m _____ (initier) au zouk ». *Plus tard dans l'avion il se dit* : « Si

j _____ (être) plus malin, je lui _____ (demander) son numéro de portable. Comment la joindre maintenant ? »

① ① points

➡ Complétez avec les pronoms suivants :

en / l' / le (2x) / leur / lui / m' / me (2x) / y

Les regrets d'Amélie.

Quel dommage, il ne _____ a pas demandé mon numéro de portable. Je ne _____ ai pas demandé le sien non plus ! Je _____ trouve charmant. J'ai toujours voulu aller au Québec. J' _____ rêve depuis des années. Je souhaiterais aller _____ vivre. J'aimerais bien connaître sa ville natale. Il _____ décrite comme très agréable. Il va maintenant voir sa famille et ses amis, il _____ avait promis. Je ne _____ pardonnerai jamais !

⑤ points

8. Dans l'avion.

L'avion d'Amélie a enfin décollé ! Elle s'est achetée un magazine. Mais que lit-elle ?

➡ Lisez les deux témoignages et répondez aux questions

① Les vacances vues par... Emma de Caunes, actrice

Mon meilleur souvenir. « Pour mes 20 ans, ma mère m'a offert un voyage au Vietnam avec elle. Trois semaines roots de Hanoi à Hô Chi Minh-Ville... Visite de Huê, son célèbre bleu et ses femmes magnifiques. Balade mystique en pirogue, dans la baie d'Along. Dîners dans la rue sur des chaises en plastique, à manger des bols de Phô. Virées en pousse-pousse. Et tenues traditionnelles sur mesure faites chez Madame Rose dans des tissus somptueux. De belles retrouvailles mère-fille ! Après une longue crise d'ado... »

Elle. 19 juillet 2008

- ✓ Quel est le métier d'Emma de Caunes ?
- ✓ Quel cadeau lui a été offert par sa mère ?
- ✓ Combien de temps est-elle restée au Vietnam ?
- ✓ Est-elle partie accompagnée ? Si oui, par qui ?
- ✓ Quels moyens de transport Emma de Caunes a-t-elle utilisé au Vietnam ?
- ✓ Que signifient les mots ou expressions suivants ?
 - « pour mes 20 ans » :
 - « virées » :
 - « sur mesure » :
- ✓ Donnez quatre autres adjectifs pour « magnifiques » :

① ① point

② Les vacances vues par... *Julien Doré, chanteur*

Mon pire souvenir. « Fan de David Douillet, j'avais pris une semaine pour aller aux J.O. d'été d'Atlanta, en 1996, avec mon meilleur ami avec qui je faisais du judo (nous étions alors ceinture orange...). Une fois là bas, on s'est rendu compte que dans notre enveloppe ce n'était pas des billets pour le judo que nous avions, mais des billets pour la demi-finale de G.R.S, gymnastique rythmique et sportive ! »

ELLE. 12 juillet 2008

- ✓ Avec qui Julien Doré est-il parti à Atlanta ?
- ✓ Pour combien de temps ?
- ✓ Pourquoi veut-il aller à Atlanta ?
- ✓ Quel sport pratique-t-il ?
- ✓ Une autre activité sportive est citée : laquelle ?
- ✓ Que signifie l'abréviation suivante ?

« J.O. » :

- ✓ Dites autrement :

« On s'est rendu compte » :

Pour les deux articles :

- ✓ En quelle année sont parus ces deux articles ?
- ✓ D'où sont-ils tirés ?

8 points

9. Dans le même magazine...

Au fil de ses lectures, Amélie rencontre d'autres expressions.

Expliquez-les !

- ✓ « Avoir un coup de foudre » :
- ✓ « Avoir le vague à l'âme » :
- ✓ « Se dorer la pilule » :

6 points

10. À vous !

🔄 Racontez sur le modèle des deux témoignages votre meilleur ou votre pire souvenir de vacances !

(150 mots environ)



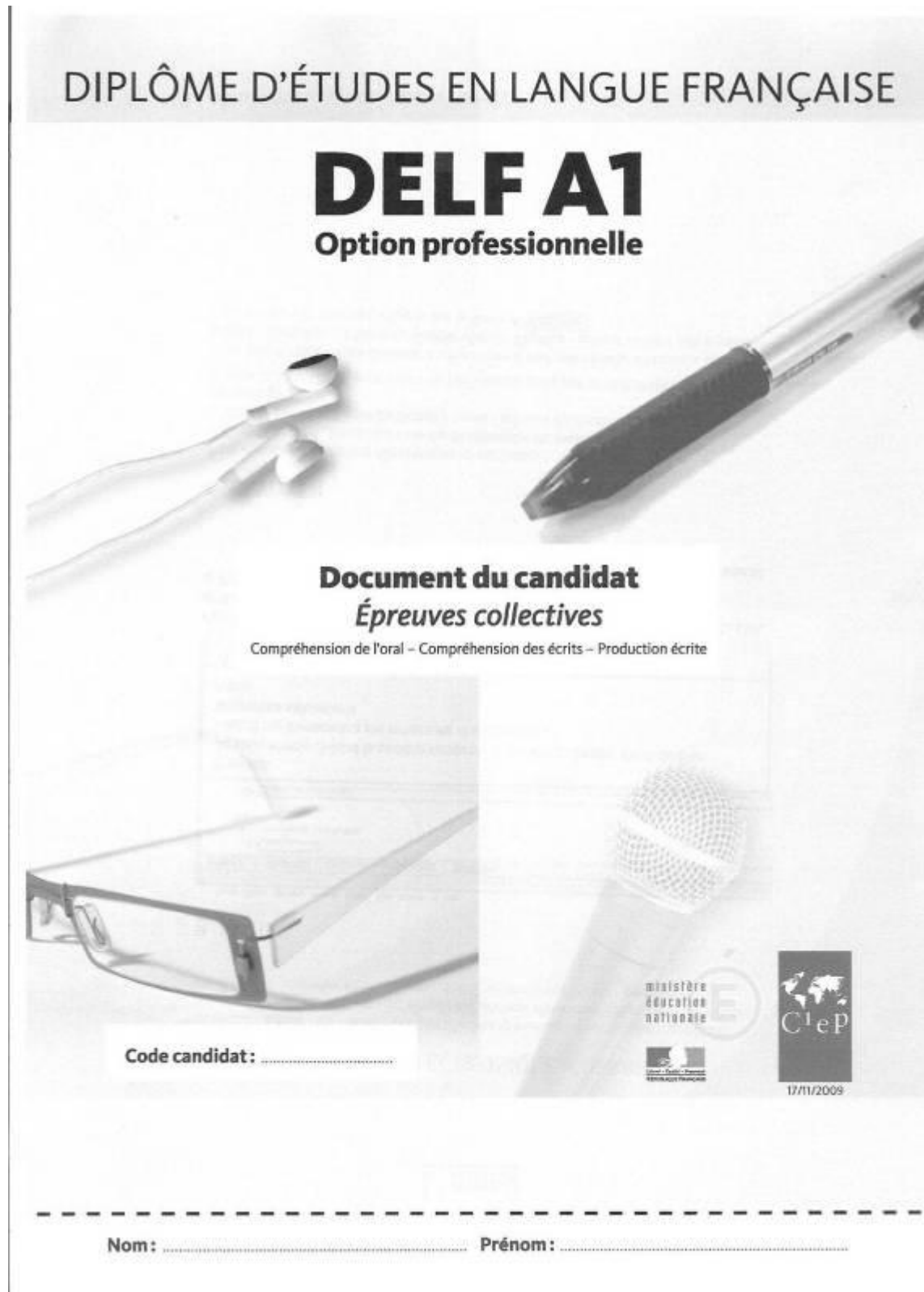
10 points

↻ Le navigateur français Loïc Peyron a dit : « Le plus beau voyage, c'est celui qu'on n'a pas encore fait ». Qu'en pensez-vous ?

(150 mots environ)

15 points





Source : site internet du CIEP, consultable à l'adresse <http://www.ciep.fr/delf-pro/exemples-de-sujets-delf-pro-A1.php>

DIPLÔME D'ÉTUDES EN LANGUE FRANÇAISE

DEL F A1 Option professionnelle

Niveau A1 du *Cadre européen commun de référence pour les langues*

> Épreuves collectives	Durée	Note sur
Compréhension de l'oral Réponse à des questionnaires de compréhension portant sur trois ou quatre très courts documents enregistrés ayant trait à des situations courantes de la vie professionnelle (deux écoutes). <i>Durée maximale de l'ensemble des documents : 3 minutes</i>	20 minutes	/25
Compréhension des écrits Réponse à des questionnaires de compréhension portant sur quatre ou cinq documents écrits ayant trait à des situations courantes en milieu professionnel.	30 minutes	/25
Production écrite Épreuve en deux parties : 1. compléter une fiche, un formulaire ; 2. rédiger des messages simples pour décrire, expliquer.	30 minutes	/25

Durée totale des épreuves collectives : 1 heure 20 minutes

> Épreuve individuelle	Durée	Note sur
Production et interaction orales Épreuve en trois parties : 1. entretien dirigé ; 2. échange d'informations ; 3. dialogue simulé. Chacune ayant trait à des situations de la vie professionnelle.	5 à 7 minutes Préparation : 10 minutes	/25
<i>Seuil de réussite pour l'obtention du diplôme A1 : 50/100</i> <i>Note minimale requise par épreuve : 5/25</i>	Note totale :	/100

> Contexte professionnel

Intégration dans votre nouvel environnement professionnel.

C'est votre premier jour de travail. Vous venez d'arriver dans votre nouvelle entreprise. Vous découvrez votre environnement professionnel (et votre secteur d'activité).

Réalisez toutes les activités suivantes. Tournez la page.

Compréhension de l'oral

20 minutes

> Exercice 1: Vos premiers documents

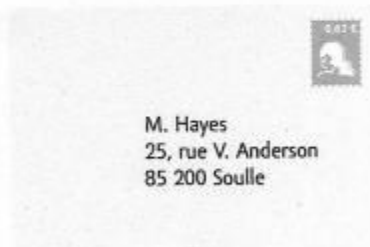
4 points

C'est votre premier jour de travail. Un collègue vous donne des informations. Regardez les documents. Écoutez et cochez les documents cités.



Ticket de caisse
--- Chez Jean ---
12, rue principale
79800 Exoudun

Pain	1.35
Huile	0.85
Fromage	5.35
Boucherie	8.50
Primeur	3.15
Total	19.20



> Exercice 2 : Vos partenaires

5 points

Vous rencontrez pour la première fois vos partenaires européens. Ils se présentent et vous donnent leurs cartes de visite. Regardez les cartes de visite.

Vous allez entendre 5 messages. Écoutez et écrivez le numéro du message sous la carte de visite correspondante.



Message n°...



Message n°...



Message n°...



Message n°...

ROBINALI



Message n°...

> Exercice 3 : Votre environnement professionnel

6 points

Aujourd'hui, c'est l'accueil des nouveaux salariés. Le directeur vous présente les principaux services de l'entreprise. Écoutez et reliez les services cités aux étages.

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 3 ^e étage ● | ● L'accueil |
| 2 ^e étage ● | ● Le secrétariat |
| 1 ^{er} étage ● | ● Le service du personnel |
| Rez-de-chaussée ● | ● Le service informatique |

› Exercice 4 : Vos premiers jours

10 points

Regardez les images. Vous allez entendre 5 messages.
Écoutez et écrivez le numéro du message sous l'image qui correspond.



Message n°...



Message n°...



Message n°...



Message n°...



Message n°...



Compréhension des écrits

30 minutes

› Exercice 1: Le plan de l'entreprise

6 points

Le premier jour, vous travaillez à l'accueil de votre entreprise. On vous demande de porter le courrier dans les différents services. Dans quel service allez-vous? Écrivez le numéro du courrier au service correspondant.

Courrier 1: Catalogue Fruits et légumes ●

Courrier 2: Facture d'électricité ●

Courrier 3: Demande d'emploi ●

Courrier 4: Boîte de 12 CD-Rom ●

Courrier 5: Invitation officielle à l'Hôtel de Ville ●

Courrier 6: Publicité de machines ●

● Direction générale

● Service financier et comptable

● Service informatique

● Service du personnel

● Service restauration

● Service commercial

> Exercice 2 : Le panneau d'affichage

6 points

Lisez les messages affichés sur le panneau et répondez aux questions.

1 **Réunion du conseil d'administration**
vendredi 10 à 11h, salle 23

2 *Le cabinet du docteur Kino se trouve dans le bâtiment B au fond de la cour à droite.*

3 **Horaires de la cantine**
Ouverture à midi
Fermeture à 13h30

4 *La machine à café est encore en panne!!
C'est la troisième fois cette semaine.*

5 **L'infirmerie** est fermée
cette semaine.

6 Réunion d'information pour les nouveaux salariés.
Jeudi 19 à 11h, salle Jean Jaurès

7 **Réunion syndicale**
Aujourd'hui à 14h, salle Voltaire

8 **Covoiturage pour Nantes.**
Si vous êtes intéressé adressez-vous à Barbara, poste 2345.

9 **Superbe petit chien à vendre**
Prix à débattre.
Contactez le 01 40 44 59 76

- 1 Vous devez passer une visite médicale, quelle est l'information qui vous concerne?
Message n°
- 2 C'est votre premier jour de travail. À quelle réunion devez-vous impérativement vous rendre?
Message n°
- 3 Vous cherchez un animal de compagnie pour vos enfants.
Message n°

› Exercice 3 : Un contretemps

6 points

Lisez le message suivant laissé par votre responsable :

Désolé,
J'ai un rendez-vous urgent à l'extérieur.
Prévenez toute l'équipe que la réunion de 15 h est déplacée à 16 h 30 !
Téléphonez-moi pour confirmer la présence de tous au : 06 60 12 72 94
Merci,
Gérald

Répondez aux questions ou cochez la bonne réponse.

- 1 Dans ce message, il y a :
 - des instructions à suivre;
 - des informations administratives;
 - des explications techniques;
 - des propositions de rendez-vous.

- 2 Après lecture de ce message, vous devez :
 - confirmer la présence du directeur;
 - organiser la réunion à 16 h à l'extérieur;
 - prévenir tous les collègues du changement;
 - téléphoner au secrétariat de Gérald.

- 3 À quelle heure l'équipe va se réunir ?

> Exercice 4 : Premières visites commerciales

7 points

*Vous travaillez maintenant au service commercial.
Lisez la procédure pour organiser vos visites chez les clients.*

PROCÉDURE : organiser une visite chez un client

- ▶ Demander l'accord de votre responsable.
- ▶ Remplir le bon de réservation « véhicule » 48 heures avant.
- ▶ Indiquer le nombre de kilomètres prévus.
- ▶ Prévenir votre responsable des dates et heures du départ et du retour.
- ▶ Laisser les coordonnées du (des) client(s) au secrétariat commercial.

Cochez deux bonnes réponses.

Pour aller chez vos clients vous devez :

- demander la signature du secrétariat commercial;
- donner l'heure de retour;
- écrire les routes et les villes de votre voyage;
- utiliser la voiture réservée pendant deux jours;
- dire l'heure d'arrivée chez le client;
- contacter le secrétariat commercial;
- calculer l'itinéraire.

Production écrite

30 minutes

> Exercice 1: Une fiche de liaison

10 points

Pour établir votre fiche de cantine, le service Restauration a besoin des informations suivantes.
Complétez la fiche suivante :



Fiche de cantine

Nom: XXXXXXXXXXXXX

Prénom:

Date d'arrivée dans l'entreprise: / /

Jours des repas: /

Heure de votre pause-déjeuner: de h à h .

Durée de votre pause-déjeuner:

Téléphone (bureau):

Adresse postale:

.....

> Exercice 2 : Votre enregistrement administratif

15 points

Le service du personnel a besoin de savoir...

1. quel poste vous occupez dans l'entreprise ;
2. vos horaires et vos jours de travail ;
3. de quel matériel vous avez besoin.

Vous envoyez un message au responsable de ce service.

Répondez avec précision aux trois points mentionnés. Environ 40 mots

Nouveau Message

Fichier Édition Affichage Insertion Format Outils Message ?

Envoyer Enregistrer Imprimer Joindre Contacts

À... servicedupersonnel@entreprise.com

Copie...

Objet:

Enregistrements : fréquence Prod
Maquette et mise en page : Etienne Pourreau

DCL FP

Dossier de travail du candidat

Ce dossier est à remettre à l'examineur à la fin de l'épreuve

Numéro du candidat :

Nom(s) :

Prénom(s) :

Centre de passation :

Numéro du candidat :

Signature :

Code : DCL-FP051101

Source : site internet du gouvernement, consultable à l'adresse
http://media.education.gouv.fr/file/DCL/64/8/DCL_FP051101_Dossier_de_travail_du_candidat_185648.pdf

Mission

Vous êtes **Alex PERCHE**. Vous êtes **chef d'équipe**.

Vous travaillez chez **Azur nettoyage**, une entreprise spécialisée dans l'**entretien des bureaux**.

Aujourd'hui, c'est **mercredi 25 mai**. Il faut **préparer le travail de demain, jeudi 26 mai** (nettoyer les bureaux de l'entreprise Vattéo).

Madame Timoara, la directrice d'Azur nettoyage, vous a écrit la note suivante :



Alex,


Pour le nettoyage des bureaux Vattéo de jeudi 26 mai :

1. Préparez le travail de l'employé Sacha BENTATA.
2. Vérifiez le matériel et les produits d'entretien.
3. Allez voir Sacha BENTATA et donnez-lui les informations.
4. Avant de partir, écrivez-moi un message avec toutes les informations utiles pour demain.

Merci !

N. Timoara

Phase 1

 Document n° 1 : « planning d'intervention chantier Vattéo »




AZUR
nettoyage

Chantier : Entreprise VATTEO

Adresse : 2854 Chemin de Laporte 31300 TOULOUSE

Activités	Périodes d'intervention	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
N° Escaliers (sols plastiques)						
0 Nettoyer (aspirateur) les sols		oui	oui	oui	oui	oui
N° Espace accueil (sols carrelés)						
1 Nettoyer (aspirateur) les sols		oui	oui	oui		oui
2 Laver (autolaveuse) les sols			oui		oui	
N° Couloirs (sols plastiques)						
3 Nettoyer (aspirateur) les sols		oui	oui	oui	oui	oui
4 Laver (autolaveuse) les sols		oui		oui		oui
5 Nettoyer les surfaces vitrées (vitres, miroirs)		oui	oui			oui
N° Bureaux (sols moquettés)						
6 Nettoyer (aspirateur) les sols		oui		oui		oui
7 Enlever les poussières des surfaces (meubles, tableaux, etc.)		oui		oui		oui
8 Trier et vider les poubelles		oui	oui	oui	oui	oui
N° Salles de réunion (sols moquettés)						
9 Nettoyer (aspirateur) les sols		oui		oui		oui
10 Enlever les poussières des surfaces (meubles, tableaux, etc.)		oui		oui		oui
11 Trier et vider les poubelles		oui		oui		oui
N° Toilettes (sols carrelés)						
12 Laver et désinfecter les sols		oui	oui	oui	oui	oui
13 Laver et désinfecter les cuvettes WC et lavabos		oui	oui	oui	oui	oui
14 Contrôler/Approvisionner les distributeurs de savon (1 par toilettes)		oui		oui		oui
15 Contrôler / Approvisionner les essuie-mains (1 par toilettes)		oui		oui		oui
N° Cafétéria (sols carrelés)						
16 Laver (autolaveuse) les sols		oui		oui		oui
17 Nettoyer et désinfecter le mobilier (bar + tables + chaises)		oui		oui		oui

Mission : Préparer le travail de l'agent d'entretien Sacha BENTATA.

-  Lisez le planning d'intervention (document n°1) ;
-  Repérez les activités à réaliser le jeudi chez Vattéo ;
-  Indiquez sur le plan ci-dessous le numéro des activités à faire dans chaque salle le jeudi.


Exemple

Activités	Périodes d'intervention				
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
11 Escaliers (salle plantigras)					
10 Nettoyage ordinateur/espace	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

Entreprise VATTÉO
2854 Chemin de Laporte, 31300 TOULOUSE
Ech. : 1/10'

Exemple

Document n° 2 : « Matériel disponible sur le chantier Vattéo »




AZUR nettoyage		Fiche de stock		
Matériel et produits disponibles				
Chantier : VATTÉO / TOULOUSE				
Date : 20/05/2011				
Désignation	Quantité nécessaire	Quantité actuelle	Remarques	
Aspirateur	1	1	bon état	
Autolaveuse	1	1	bon état	
Balai brosse	2	2	bon état	
Balai trapèze	1	1	bon état	
Balais frange	2	1	(à changer car cassé)	
Raclettes vitres	3	3	neuves	
Serpillères	3	3	2 correctes + 1 neuve	
Détergent sols carrelés	10 L	15 L (3 bidons de 5 L)		
Nettoyant toilettes	20L	5L (seulement 1 bidon !!)		
Eau de javel	2L	3L (2 x 1,5 L)		
Chiffons/lavettes	25	5+ 1 paquet de 25 neuf		

Remarques :

- Le panneau de signalisation qu'on utilise quand on lave les sols plastiques a disparu !
(J'ai informé le gardien de l'immeuble mais il n'a rien vu).
- Il faut un produit spécial pour nettoyer les tables de la grande salle de réunion (il y a des tâches incrustées, c'est très sale)

Nom de l'agent : S. Bentata

Mission : Vérifier le matériel et les produits d'entretien.

-  **Lisez** la fiche de stock (Document n° 2)
-  **Identifiez** le matériel ou les produits qui manquent et qu'il faut commander.
-  **Complétez** le bon de retrait ci-dessous : **indiquez la quantité** (1, 2, 3, etc.) de matériel ou de produits supplémentaires à apporter sur le chantier Vattéo jeudi.

AZUR
nettoyage

BON DE RETRAIT



NOM DE L'EMPLOYÉ : *S. BENTATA*


CHANTIER : *Vattéo*

DATE DE L'INTERVENTION : *26/05*

REFÉRENCE	PRODUIT	QUANTITÉ
MATÉRIEL ÉLECTRIQUE		
M32152400	ASPIRATEUR - Brosseur	
MT35532	AUTOLAVEUSE	
MATÉRIEL MANUEL		
8850	BALAI BROsse MANCHE ALU	
705746	BALAI FRANGE COTON	
SE35H	RACLETTE VITRES	
72001/SM	BALAI TRAPÈZE	
9124/ST	SERPILLÈRE X 5	
03010/MPS	CHARIOT DE LAVAGE MULTI USAGES	
PRODUITS SOLS		
6805	DÉTERGENT SOLS PLASTIQUES 5L	
9034	DÉTERGENT SOLS CARRELÉS 5L	
6826	SPRAY RÉNOVANT 5L	
PRODUITS SANITAIRES/TOILETTES		
91117	NETTOYANT DÉSINFECTANT SANITAIRES 1X5L	
1611	EAU DE JAVEL 6 X 1L	
5517	SAVON LIQUIDE DISTRIBUTEURS 1L	
5518	ESSUIE-MAINS PAPIER	
PRODUITS VITRES, TABLES ET SURFACES MODERNES		
8070	NETTOYANT VITRES 5L	
SP545	NETTOYANT POUR ENCRE ET SALISSURES INCRUSTÉES	
6275	LAVETTE MICROFIBRE X 5	
PRODUITS POUR LE NETTOYAGE DES VIDES ORDURES ET DES CONTENEURS		
21010	NETTOYANT DÉSINFECTANT 5L	
PRODUITS DIVERS		
78000	PANNEAU DE SIGNALISATION « SOL GLISSANT »	
78024	SACS POUBELLES 30 LITRES	
78025	SACS POUBELLES 60 LITRES	

CHEF D'ÉQUIPE (NOM ET SIGNATURE) :

Alex PERCHE

 Document n° 3 : « Circulaire aux chefs d'équipe »



Circulaire aux chefs d'équipe

Objet : Inspection - Équipement

1. Visites d'inspection du CHST.

Un inspecteur du CHST (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) accompagnera les employés de 8h00 à 9h30, pendant leur travail. Ces visites auront lieu aux dates suivantes :

- chantier Vattéo le 26 mai (N. Akkam, S. Bentata) ;
- chantier Olympus le 27 mai (M. Larose, T. Tchiftoganov) ;
- chantier SBN Center le 27 mai (J. Maqui, C. Tambard, A. Beddaoui)




2. Vêtements de travail

Les nouveaux vêtements de travail des employés (blouse et chaussures de sécurité) sont arrivés. Chaque chef d'équipe recevra ces équipements mercredi 25 mai. Il doit les remettre à ses agents avant la fin de la semaine. Il devra récupérer les vêtements et chaussures usagés.

La directrice
N. Timoara

Azur nettoyage - 231 route de Paris - 31110 TOULOUSE
Téi : 05 61 25 89 30 - Fax : 05 61 25 89 31 - www.azurnettoyage.com

Mission : Préparer le travail de l'agent d'entretien Sacha BENTATA.

-  **Lisez** la circulaire aux chefs d'équipe (document 3).
-  **Repérez** les informations importantes.
-  **Écrivez-les** dans votre agenda :

23 LUNDI	24 MARDI	25 MERCREDI	26 JEUDI	27 VENDREDI
7	7	7	7	7
-	-	-	-	-
8	8	8	8	8
-	-	-	-	-
9	9	9	9	9
-	-	-	-	-
10	10	10	10	10
-	-	-	-	-
11	11	11	11	11
-	-	-	-	-
12	12	12	12	12
-	-	-	-	-
13	13	13	13	13
-	-	-	-	-
14	14	14	14	14
-	-	-	-	-
15	15	15	15	15
-	-	-	-	-
16	16	16	16	16
-	-	-	-	-
17	17	17	17	17
-	-	-	-	-
18	18	18	18	18
-	-	-	-	-


À demander à Sacha Bentata :



Phase 2

◀ Message 1

Mission : Écouter le message.

 **Complétez** la fiche ci-dessous avec les informations importantes du message.

Fiche téléphone



Date de l'appel :

Heure de l'appel :

Appel de M. / Mme

de la Société :

Message :

.....

.....

.....

.....

.....

À faire :

.....

.....

.....

.....

.....

Phases 3 et 4

Mission : Donner les informations à Sacha Bentata.

Vous allez rencontrer Sacha Bentata, un employé de votre équipe.

Vous devez donner à Sacha Bentata les informations sur :

- son travail de jeudi sur le chantier Vattéo ;
- le matériel et les produits d'entretien ;
- les informations de la circulaire aux chefs d'équipe ;
- les deux messages sur répondeur.

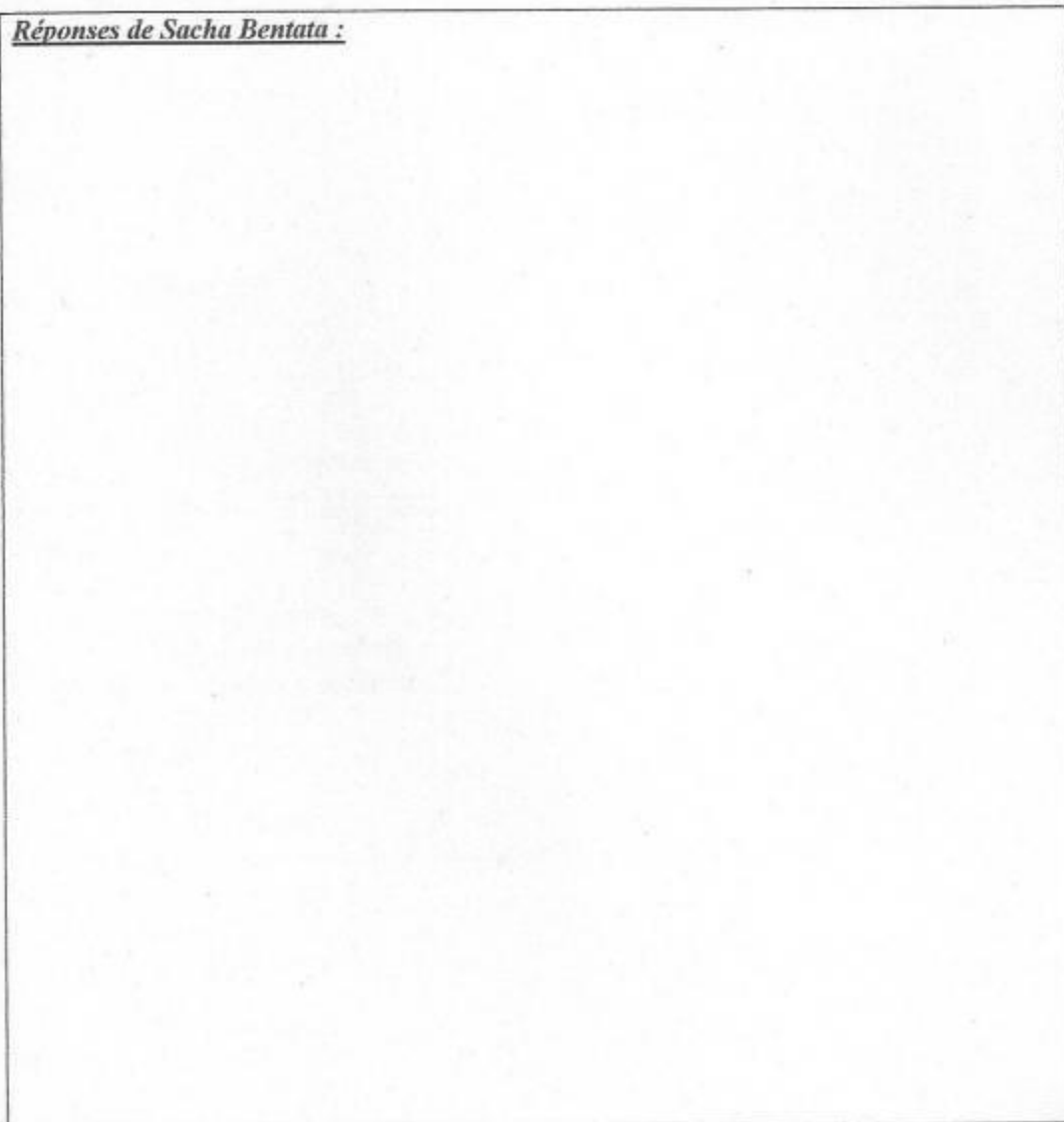
 **Préparez votre entretien** avec Sacha Bentata.

Informations à donner à Sacha Bentata :

Informations à demander à Sacha Bentata :

🗣️ Maintenant, **parlez** avec Sacha Bentata.

Réponses de Sacha Bentata :



Phase 5

Mission : Écrire un message à Madame Timoara, votre directrice.

- ✎ Écrivez à Madame Timoara (n-timoara@azurnettoyage.com).
- ✎ Donnez toutes les informations sur la préparation et l'organisation du chantier Vattéo de jeudi.
- ✎ Expliquez pourquoi.

N.B. : N'oubliez pas l'adresse du destinataire et l'objet du message.

Alex Perche Pour :

25/05/2011 11:38 cc :

Objet :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Chambre de commerce
et d'industrie de Paris

Diplôme de français professionnel

DFP A2

Jeu témoin

Modalités d'évaluation du DFP A2



Aptitudes testées	Nombre de questions	Fiche optique	Durée	Nombre de points
Compréhension écrite	25	oui	} 1 h 15	25
Compréhension et expression écrites	26	oui (Questions 1 à 5) non (Questions 6 à 26)		25
Compréhension orale	16	oui	30 mn	25
		Total	1 h 45	75
		Nombre d'épreuves		
Expression orale	2	non	20 mn (10 mn par épreuve) (Préparation : 15 mn pour l'épreuve 2)	25 (10 points/ épreuve 1) (15 points/ épreuve 2)
			Total	100 points

Pour réussir, il faut obtenir :

45 points sur 75 aux épreuves passées à l'écrit ;
60 points sur 100 à l'ensemble des épreuves.

PARTIE 1

- Voici 8 messages A à H. Ils proviennent de différentes entreprises.
- Orientez chacune des cinq personnes 1 à 5 vers l'entreprise A à H qui répond à son besoin.
- Pour chaque phrase 1 à 5, cochez la réponse A à H qui convient.

<p>A</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>Restaurant Le Teillon</p> <p>Huîtres - Fruits de mer Poissons - Crustacés</p> <p>Tous les jours jusqu'à 1 h du matin 57 rue des Pyrénées 75012 Paris Tél. 01 34 65 78 28</p> </div>	<p>B</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Hôtel du Boulevard***</p> <p>Hôtel de charme climatisé</p> <p>Fermeture annuelle pour travaux de rénovation</p> </div>	<p>C</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px;"> <p>La Plume d'Or Papeterie-Imprimerie Fournitures de bureau Gros et détail</p> <p>Ouvert 7j/7 de 8h à 21 h</p> </div>
<p>D</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Div' Tours Agence de voyage</p> <p>Circuit en Andalousie 7 jours/6 nuits 299 €</p>  <p>Date limite d'inscription : 30/09/06</p> </div>	<p>E</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  <p>Spécialiste du recrutement du personnel administratif</p> <p>115 rue de l'Ecluse 75001 Paris Tél. 01 49 54 28 12</p> </div>	<p>F</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>TERRE VOYAGE Recherche H/F</p> <p>10 animateurs mini clubs Adresser candidature à</p> <p>Service recrutement 11 rue des Platanes 75002 PARIS</p> </div>
<p>G</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Cass' Croûte <i>Restauration rapide</i></p> <p>Sandwicherie</p> <p>Ouvert de 11 h à 16 h Du lundi au vendredi</p> </div>	<p>H</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Le Reials Agence immobilière Locations - ventes</p> <p>116, rue du Regard 75006 Paris</p> <p>Tél. 01 49 54 28 12</p> </div>	

Phrases 1 à 5 (5 points)

- 1 - Michel veut créer son entreprise. Il cherche un local à louer. ...
- 2 - Antoine doit acheter des cahiers et des stylos. ...
- 3 - Carlos est en voyage d'affaires à Paris. Ce soir, il ne veut pas manger à l'hôtel. ...
- 4 - Anne doit prendre des vacances, elle ne sait pas où aller. ...
- 5 - Françoise, secrétaire, sera en congé pendant trois mois. Il faut la remplacer pendant son absence. ...

PARTIE 2

Document 1

- Pour chaque question 6 à 10, cochez sur la fiche la réponse A, B ou C qui vous paraît exacte.

Ils ont gagné le gros lot !*Un billet qui n'est pourtant pas gagnant pour tout le monde*

Vingt salariés de l'entreprise CBA, un fabricant de vêtements pour enfants, ont joué ensemble au loto et ont gagné le gros lot : 10 millions d'euros. Onze d'entre eux ont déjà quitté l'entreprise. Jusqu'à présent, seuls deux employés veulent continuer à travailler.

« Je suis sûr que la plupart des gagnants ne reviendront plus », déclare Pierre Dumont, le directeur de l'usine. Il manque des salariés à tous les niveaux de l'usine. Plusieurs d'entre eux occupaient des postes

à responsabilité. « Déjà, toute la production est désorganisée, une chaîne est complètement arrêtée et les commandes arrivent au même rythme », précise le directeur.

Bref, la situation est inquiétante. « De plus, le marché de l'emploi ne nous aide pas. Dans notre région, il y a des chômeurs, mais le problème, c'est que l'industrie textile n'attire plus personne. Il nous sera difficile de recruter. », conclut monsieur Dumont, de plus en plus pessimiste.

L. Duval
Le Soir, 9/10/06

Questions 6 à 10 (5 points)

6. Ce document est :

- A. un article de presse
- B. une publicité
- C. une offre d'emploi

7. Combien de gagnants vont rester chez CBA ?

- A. 2
- B. 11
- C. On ne sait pas précisément.

8. Quels postes de l'entreprise occupent les gagnants ?

- A. Ils travaillent sur les chaînes de production.
- B. Ils occupent des postes de responsabilité.
- C. Ils occupent des postes de différents niveaux.

9. Les clients de CBA :

- A. achètent moins qu'avant.
- B. achètent autant qu'avant.
- C. achètent plus qu'avant.

10. « Le marché de l'emploi ne nous aide pas », dit monsieur Dumont. Pourquoi dit-il ça ?

- A. Parce qu'il y a des chômeurs.
- B. Parce que les gens n'aiment pas travailler dans le textile.
- C. Parce que les employés du textile ont quitté la région.

Document 2

- Lisez le document suivant.
- Vous devez indiquer si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si le texte ne donne pas suffisamment d'informations pour répondre « **Vrai** » ou « **Faux** », choisissez « **Non précisé** ».

Musée d'Orsay à Paris

Informations pratiques

Horaires et jours d'ouverture
 Ouverture le mardi, le mercredi, le vendredi, le samedi et le dimanche de 9h30 à 18h
 le jeudi de 9h30 à 21h45
 Vente des billets jusqu'à 17h, 21h le jeudi
 Le musée est ouvert le dimanche de Pâques, le 25 mai, le 14 juillet, le 1er et le 11 novembre

Droit d'entrée 2006
 Billet musée
 Plein tarif : 7,5 €
 Tarif réduit : 5,5 €
 Dimanche et à partir de 16h15 (20h le jeudi) : 5,5 €
 Entrée gratuite pour les moins de 18 ans.
 Tarif réduit pour les jeunes de 18 à 25 ans inclus, pour les titulaires d'une carte de réduction
 Gratuité pour tous, le premier dimanche du mois

Groupes
 Réservation obligatoire pour tous les groupes
 par écrit, par téléphone au 01 53 63 04 50,
 ou par fax au 01 42 22 71 61

1 rue de la Légion d'Honneur - 75007 PARIS
 Métro ligne 12, station Solférino
 RER C, station Musée d'Orsay

Questions 11 à 18 (8 points)

- | | | | | |
|-----|--|---------|---------|----------------|
| 11. | Le musée d'Orsay est ouvert tous les jours. | A. Vrai | B. Faux | C. Non précisé |
| 12. | Pour entrer au musée, un enfant de 12 ans paie tarif réduit. | A. Vrai | B. Faux | C. Non précisé |
| 13. | Pour les groupes, il existe 3 moyens de réserver. | A. Vrai | B. Faux | C. Non précisé |
| 14. | Les groupes de jeunes doivent être accompagnés par des responsables. | A. Vrai | B. Faux | C. Non précisé |
| 15. | Une fois par semaine, le musée d'Orsay reste ouvert après 18h. | A. Vrai | B. Faux | C. Non précisé |
| 16. | Les groupes sont obligés de réserver. | A. Vrai | B. Faux | C. Non précisé |
| 17. | Pour payer moins cher, il faut aller au musée le matin. | A. Vrai | B. Faux | C. Non précisé |
| 18. | Il est conseillé d'acheter les billets à l'avance. | A. Vrai | B. Faux | C. Non précisé |

PARTIE 3

- Lisez la télécopie suivante.
- Vous devez la compléter en choisissant le terme approprié.
- Pour chaque question 19 à 25, cochez sur la fiche la réponse A, B, C ou D qui vous paraît exacte.

VOYAGES DE RÊVE

TELECOPIE

Date : 26/06/06

A l'attention de : **M. Duchemin**
Assistant marketing

De la part de : **Mme Martin**
Directrice commerciale

Monsieur,

La réunion (19) _____ pour le 17/07/06 est (20) _____ au 21/07/06, à la même heure. Cependant, veuillez (21) _____ que la réunion n'aura pas lieu au (22) _____ de notre entreprise comme programmée initialement, mais dans les locaux de notre agence de publicité au 18 rue Ste Catherine. Je compte sur votre (23) _____ car toute la nouvelle (24) _____ de publicité nous sera présentée. Si vous avez un (25) _____, prévenez-moi immédiatement.

Merçi

Salutations

Nicole

Questions 19 à 25 (7 points)

- | | | | | |
|-----|----------------|----------------|----------------|-------------------|
| 19. | A. attendue | B. prévue | C. commandée | D. autorisée |
| 20. | A. avancée | B. maintenue | C. annulée | D. reportée |
| 21. | A. prendre | B. noter | C. confirmer | D. indiquer |
| 22. | A. centre | B. siège | C. secteur | D. district |
| 23. | A. présence | B. apparence | C. confiance | D. reconnaissance |
| 24. | A. campagne | B. réduction | C. réclame | D. promotion |
| 25. | A. empêchement | B. arrangement | C. dérangement | D. placement |



PARTIE 1

- Vous devez compléter le document suivant en choisissant le terme approprié.
- Pour chaque question 1 à 5, cochez sur la fiche la réponse **A, B, C,** ou **D** qui vous paraît exacte.

MADRID

Madrid, capitale de l'Espagne (1) 1561, est située sur le plateau de Castille, sur la rivière Manzanares, à une altitude de 646 mètres. Le temps d'un week-end, (2) une destination idéale.

Avec plus de trois millions d'habitants, cette capitale reste à taille humaine. Le parc du Retiro et son lac, le jardin botanique, la casa del Campo sur la rive droite du Manzanares, (3) des lieux paisibles où vous pouvez profiter de (4) séjour.

La visite du musée du Prado (5) possède l'une des plus riches collections de peintures du monde est incontournable dans la découverte de l'Histoire de Madrid.

Questions 1 à 5 (5 points)

- | | | | | |
|----|----------|-----------|-----------|------------|
| 1. | A. de | B. depuis | C. il y a | D. à |
| 2. | A. cette | B. cet | C. c'est | D. s'est |
| 3. | A. sont | B. est | C. êtes | D. es |
| 4. | A. leur | B. son | C. votre | D. notre |
| 5. | A. que | B. qui | C. où | D. combien |

PARTIE 2

- Lisez la présentation ci-dessous concernant l'entreprise Danone et remplissez la fiche d'identité qui suit.

Danone

L'entreprise Danone a été fondée en 1929. C'est un des leaders mondiaux de l'industrie agroalimentaire : Danone est le numéro 1 mondial des produits laitiers frais et de l'eau en bouteille et le numéro 2 mondial des biscuits et des produits céréaliers.

Le groupe emploie près de 90.000 salariés et il est présent dans plus d'une centaine de pays. Le montant de ses ventes s'élève à 13 milliards d'euros. Son principal marché est la France et c'est en Europe occidentale qu'il réalise 60 % de son chiffre d'affaires. Dans les autres parties du monde, il augmente progressivement ses parts de marché.

(5 points)

Fiche

Nom de l'entreprise : (6)

Année de création : (7)

Secteur d'activité : (8)

Produits

- (9)

- (10)

- (11)

- (12)

Implantation dans le monde

- nombre de pays : (13)

- effectif : (14)

- chiffre d'affaires : (15)

6

PARTIE 3

- Complétez ce courriel. Écrivez un mot dans chaque espace.

Courriel de : Pierre LEBLANC

The screenshot shows an email client window with a toolbar at the top containing icons for 'Ajouter', 'Envoyer en brouillon', 'Organiser les adresses', 'Adresses', 'Boîte de réception', and 'Quitter'. Below the toolbar, the email form is displayed with the following fields:

- Pour :** mlenoir@abc.fr, blegris@abc.fr, mleblond@abc.fr,
- cc :** [Empty text box]
- ccc :** [Empty text box]
- Objet :** [Empty text box]

(10 points)

Chers collègues,

Martin Dupont est (16) hier pour une mission de 5 jours (17) Espagne. Demain, il (18) nos clients à Madrid. A partir d'aujourd'hui et (19) son retour, je vous (20) de suivre ses dossiers.

Quand il (21), (22) organiserons une réunion pour connaître la situation de nos (23) dans ce pays. J'espère que vous (24) tous présents à cette réunion qui est très importante.

Je vous (25) de votre compréhension.

Pierre

PARTIE 4

Question 26

Vous travaillez dans l'entreprise ABC. Un de vos collègues vous envoie le courriel suivant :

Envoyer Envoyer en brouillon Corriger l'adresse Ajouter Options de distribution Quitté

Carlos,

Seras-tu disponible pour une réunion demain mardi à 17 heures ?
C'est au sujet du client Carco.

Merci pour ta réponse.

Cordialement

Marie Lenoir
Assistante commerciale

(5 points)

Vous répondez par courrier électronique à Madame Lenoir à partir des éléments suivants :

- Répondre négativement. Exprimer regrets.
- Expliquer pourquoi.
- Proposer une autre date : jour et heure.
- Demander confirmation ou réponse.
- Saluer.

Vous devez écrire **30 à 45 mots** sur la feuille ci-jointe.

PARTIE 1

- Vous travaillez au Parc des Expositions et, à l'occasion de la Foire internationale, vous êtes chargé(e) d'accueillir et d'orienter les visiteurs.
- Vous allez entendre sept visiteurs qui demandent un renseignement.
- Vous devez orienter chaque visiteur vers l'un des halls **A à G**.
- Pour chaque question **1 à 7**, cochez sur la fiche la réponse **A à G** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre ces personnes deux fois.

Vous avez 30 secondes pour lire les questions 1 à 7.

Questions 1 à 7 (7 points)

- | | |
|--------|------------------------------|
| 1. ... | A. Mobilier |
| 2. ... | B. Informatique |
| 3. ... | C. Articles de sport |
| 4. ... | D. Gastronomie |
| 5. ... | E. Tourisme |
| 6. ... | F. Equipement électroménager |
| 7. ... | G. Bijouterie et horlogerie |

PARTIE 2

- Vous allez entendre quatre brèves communications, provenant de lieux différents.
 - Il vous est posé une question concernant chaque communication.
 - Pour chaque question 8 à 11, cochez la réponse A, B ou C qui vous paraît exacte.
 - Vous allez entendre les cinq communications deux fois.
- Vous avez 45 secondes pour lire les questions 8 à 11.

Questions 8 à 11 (8 points)

Question 8

A l'aéroport

Le vol AF 5047 est :

- A. arrivé
- B. parti
- C. retardé

Question 9

Sur un répondeur

Le numéro de téléphone de M. Duval est le :

- A. 06 68 61 85 33
- B. 06 68 71 85 23
- C. 06 86 61 58 43

Question 10

Sur un répondeur

Le message est de monsieur :

- A. Carle voix
- B. Charlebois
- C. Charles Boit

Question 11

Chez le directeur

Le taxi viendra chercher Paul Dupont :

- A. chez lui
- B. au bureau
- C. à l'hôtel

PARTIE 3

- Vous allez entendre une interview de Monsieur Rossi, restaurateur à Paris.
- Vous devez indiquer si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si ce que vous entendez ne donne pas suffisamment d'informations pour répondre « **Vrai** » ou « **Faux** », choisissez « **Non mentionné** ».
- Pour chaque question 12 à 16, cochez sur la fiche la réponse **A**, **B** ou **C** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre cette interview deux fois.

Vous avez 45 secondes pour lire les questions 12 à 16.

Questions 12 à 16 (10 points)

12. Le père de M. Rossi était restaurateur.

A. Vrai B. Faux C. Non mentionné

13. Avant, M. Rossi avait un autre métier.

A. Vrai B. Faux C. Non mentionné

14. M. Rossi a engagé deux serveurs.

A. Vrai B. Faux C. Non mentionné

15. M. Rossi est content d'avoir créé cette pizzeria.

A. Vrai B. Faux C. Non mentionné

16. Les clients du restaurant sont des touristes.

A. Vrai B. Faux C. Non mentionné

PARTIE 1

- Vous travaillez au Parc des Expositions et, à l'occasion de la Foire internationale, vous êtes chargé(e) d'accueillir et d'orienter les visiteurs.
- Vous allez entendre sept visiteurs qui demandent un renseignement.
- Vous devez orienter chaque visiteur vers l'un des halls **A à G**.
- Pour chaque question 1 à 7, cochez sur la fiche la réponse **A à G** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre ces personnes deux fois.

Vous avez 30 secondes pour lire les questions 1 à 7.

Question 1

S'il vous plaît, je voudrais me tenir au courant des dernières nouveautés en matière de logiciels et de cédéroms. Quelqu'un pourrait me renseigner ?

Question 2

Excusez-moi de vous déranger, voilà, mon fils est passionné de tennis et je voudrais lui offrir une nouvelle raquette. Pourriez-vous m'indiquer le hall où il serait possible d'en trouver une ?

Question 3

Je cherche des meubles pour des chambres d'hôtel. Surtout des lits et des matelas. Vous pouvez me dire où je peux trouver ça ?

Question 4

J'ai besoin d'une machine à laver. C'est pour laver la vaisselle. Vous savez s'il existe un stand pour ce type de machine ?

Question 5

Je voudrais prendre des vacances au bord de la mer, avec un groupe d'enfants. Je cherche quelque chose à louer, de pas trop cher. Où puis-je avoir des informations ?

Question 6

Je dois offrir un cadeau à ma femme, par exemple, une bague ou une montre. C'est à quel endroit, s'il vous plaît ?

Question 7

Il y a une dégustation de la cuisine des différentes régions françaises et des vins. Où est-ce que ça se trouve ?

Deuxième écoute de la partie 1

Fin de la partie 1. Vous avez 30 secondes pour contrôler vos réponses.

Pause : 00'20"

PARTIE 2

- Vous allez entendre quatre brèves communications, provenant de lieux différents.
- Il vous est posé une question concernant chaque communication.
- Pour chaque question 8 à 11, cochez la réponse A, B ou C qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre les cinq communications deux fois.
- Vous avez 45 secondes pour lire les questions 8 à 11.

Question 8**A l'aéroport**

Mesdames et Messieurs, le vol AF 5047 à destination de Rome est prêt pour l'embarquement. Cependant, en raison de l'importance du trafic aérien, l'avion partira 30 minutes plus tard que prévu. Les passagers doivent se présenter porte 31 munis de leur billet.

Question 9**Sur un répondeur**

Bonjour Madame. Ici, Pierre Duval de la société ABC. Je vous appelle au sujet de la facture 112 que vous m'avez envoyée cette semaine. Il y a une erreur. Pourriez-vous me rappeler au 06 68 71 85 23. Je répète au 06 68 71 85 23. Merci. Au revoir.

Question 10**Sur un répondeur**

Bonjour. Je suis Yves Charlebols, ça s'écrit en un seul mot C H A R L E B comme Bernard O, I, S. Maintenant, le dossier est complet. Je vous l'envoie immédiatement. N'hésitez pas à m'appeler si vous avez besoin d'informations.

Question 11**Chez le directeur**

Michèle, demain je pars pour Amsterdam. Je ne passerai pas au bureau. Pourriez-vous réserver un taxi pour 17 h à mon domicile ? Avez-vous informé l'hôtel que j'arriverais tard ? Merci.

Deuxième écoute de la partie 2

Fin de la partie 2. Vous avez trente secondes pour contrôler vos réponses.

Pause : 00'30"

PARTIE 3

- Vous allez entendre une interview de Monsieur Rossi, restaurateur à Paris.
- Vous devez indiquer si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si ce que vous entendez ne donne pas suffisamment d'informations pour répondre « Vrai » ou « Faux », choisissez « Non mentionné ».
- Pour chaque question 12 à 16, cochez sur la fiche la réponse A, B ou C qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre cette interview deux fois.

Vous avez 45 secondes pour lire les questions 12 à 16.

- Monsieur Rossi, merci de nous accueillir dans votre restaurant pour cette interview. Vous avez ouvert votre restaurant il y a 6 ans. Qu'est-ce qui vous a donné envie de créer cette pizzeria à 35 ans ?

- Je voulais créer ma propre entreprise. Mon père avait une boulangerie ici même et lorsqu'il l'a vendue, je l'ai achetée. Ensuite, j'ai transformé cette boulangerie en restaurant.

- Avez-vous fait des études dans la restauration ?

- Non, avant j'ai fait des études de comptable et j'ai travaillé pendant dix ans dans une entreprise.

- Faites-vous vous-même la cuisine dans la pizzeria ?

- J'aime faire la cuisine mais pour la pizzeria j'ai embauché deux cuisiniers italiens.

- Vous ne vendez que des pizzas ?

- Non, nous proposons aussi de nombreux petits plats typiques italiens et ça a beaucoup de succès.

- Il y a toujours beaucoup de monde dans votre restaurant ?

- Oui, c'est vrai. Ce restaurant est très bien situé dans une rue importante près des commerces et dans un quartier très touristique.

- Vous ne regrettez pas d'avoir changé de métier ?

- Aujourd'hui, je suis très heureux d'avoir tenté cette aventure. J'ai même engagé un ancien collègue pour faire les comptes.

- Monsieur Rossi, merci d'avoir voulu répondre à mes questions.

5"

Deuxième écoute de la partie 3.

Fin de la partie 3. Vous disposez de 8 minutes pour reporter vos réponses sur la fiche de réponses.

7"

Vous avez encore 1 minute. 1'.

C'est la fin de l'épreuve.

Epreuve 1 (Entretien dirigé)

Présentation : 8 à 10 minutes

L'examineur pose des questions au candidat. Les questions doivent permettre au candidat :

- de se présenter,
- de parler de ses études, de ses centres d'intérêt et de la profession qu'il souhaite exercer.

Annexe 7 : Analyse des besoins de l'apprenante (2 pages).

INSTITUT FRANÇAIS

STUTT GART

ANSRBECHPARTNER:IN

Frau SANDRINE MARTIN
T 0711 2 39 25-26
F 0711 2 39 25-11
sandrine.martin@institutfrancais.de

SPRACHTRAINING

BEDARFSANALYSE

TEILNEHMER

FIRMA <u>Orgatech AG</u>	ABTEILUNG <u>Auftragsbearbeitung</u>
NAME	VORNAME
BERUF <u>Projektleitung</u>	ANREDE <u>Frau</u>
STAATSANGEHÖRIGKEIT <u>Deutschland</u>	TELEFON
ADRESSE	FAX
PLZ ORI	HANDY
EMAIL	URTSAD
BERUFSBESCHREIBUNG <u>orgatech.com / Organisation von Projekten für Travel und Events international</u>	

beschreiben Sie in 2 Zeilen ihre berufliche Tätigkeit

WISSENSCHAFTLICHE VORKENNTNISSE

WO HABEN SIE FRANZÖSISCH GELERNT?	<input type="checkbox"/> Schule <input type="checkbox"/> Fernstudium <input type="checkbox"/> Sprachschule <input type="checkbox"/> Aufenthalte in Frankreich und/oder französischsprachigen Ländern <input checked="" type="checkbox"/> Sonstiges: <u>Grundkenntnisse (bestehen, Akzent) vorhanden.</u>
WIE LANGE HABEN SIE FRANZÖSISCH GELERNT? (Jahre/Sem.)	<u>1 Monat CUIS-Gruppenkurs</u>
WANN WAR IHR LETZTER UNTERRICHT	<u>2005</u>
BESTANDENE PRÜFUNGEN, ERHALTENE ZERTIFIKATE UND ABSCHLÜSSE?	<input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja

IHR SPRACHNIVEAU Schätzen Sie Ihr Sprachniveau ein:

HÖREN (Rezeption mündlich)	C++	<input checked="" type="checkbox"/> C+	C-	C--
SPRECHEN (Produktion mündlich)	C++	C+	C-	<input checked="" type="checkbox"/> C--
LESEN (Rezeption schriftlich)	C++	C+	C-	<input checked="" type="checkbox"/> C--
SCHREIBEN (Produktion schriftlich)	C++	C+	C-	<input checked="" type="checkbox"/> C--

WEITERE SPRACHEN

ANDERE GESPROCHENE SPRACHE(N) UND NIVEAU(S): Friedrich Englisch

BESTANDENE PRÜFUNGEN/ ERHALTENE ZERTIFIKATE UND ABSCHLÜSSE: Nein
 Ja Zertifikat (Ausbildung)

ELIARFSANALYSE SEITE 1/2

Institut Français
Stuttgart

Analyse des besoins (page 2)

INSTITUT FRANÇAIS

STUTT GART

ANSPRECHPARTNER, IN

FRAN SANDRINE MARTIN
 T 0714 2 29 25-20
 F 0714 2 29 25-31
 SANDRINE.MARTIN@INSTITUTFRANCAIS.DE

SPRACHTRAINING
BEDARFSANALYSE

WOFÜR FÜR DEN NUTZ?

GESPRÄCHSPARTNER
Mit wem muss in Berufsituationen auf Französisch kommuniziert werden?

WO WIRD FRANZÖSISCH GESPROCHEN?
Ist Arbeitsplatz, in Frankreich, beim Kunden, auf Messen, mit Kollegen in Frankreich, mit Geschäftspartnern?

VORRANGIGE KOMMUNIKATIONSSITUATIONEN
Bei welchen Gelegenheiten müssen Sie Fremdsprachkenntnisse einsetzen? (z.B.: beim Telefonieren, Empfang eines Geschäftspartners, Präsentieren eines Produktes, ...)

Ihre Lernziele:

WIE SIND SIE AUF DAS INSTITUT FRANÇAIS AUFMERKSAM GEWORDEN?

- Geschäftspartner
 - vor allem auch mit Kunden und Lieferanten
 - beim Anfragen, Bestellungen, Präsentationen
 → Geschäft aufgeben

- am Arbeitsplatz
 - evtl. auf Messen, in Frankreich
 - mit Kollegen in Frankreich
 - mit Geschäftspartnern

- Telefon
 - Recherche
 - per Email

HÖREN Beispiel: _____
 SPRECHEN Beispiel: _____
 LESEN Beispiel: _____
 SCHREIBEN Beispiel: _____

EIN FORTSCHRITT SOLL VOR ALLEM ERZIELT WERDEN BEIM
 HÖREN LESEN SPRECHEN SCHREIBEN

Ihre Lernziele:
 - parallel erstmalig Französisch verstehen und kommunizieren können.
 - ~~Anfragen~~ Anfragen und Bestellungen dazu gelernt bearbeiten.

Ihre Firma Kursteilnahme Kollegen Freunde
 Werbung Internet _____

KONTAKT: SANDRINE MARTIN E-Mail: sandrine.martin@institutfrancais.de
 Bitte ausfüllen, speichern und per E-Mail zurücksenden.

HIER FORMULAR SPEICHERN

BEDARFSANALYSE SEITE 2/2

Source : document envoyé à ma demande dans le cadre de l'analyse des besoins, et récupéré par mes soins auprès de la responsable des cours de l'IF.

Annexe 8 : Echanges de mails entre l'entreprise allemande et la filiale française.

Mail 1 : de la France à l'Allemagne

Betreff: RE: new Confirmation

Dear Elodie,

You told me that you have only 143 flex instead 200 but in your new VM you put no flex !!!!!!! ?????
Please put the 143 flex or more if you have !!!!!
Thank you for your answer
Best regards

Mail 2 : Réponse de l'Allemagne à la France

Objet : new Confirmation

Hello Sophie,

here ist the new confirmation and invoice without the flex

Bei Fragen und für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit ergonomischen Grüßen

Mail 3 : de la France à l'Allemagne

Betreff: RE: VM Confirmation

Do you have in "Nussbaum" the plate of the little table COTO ???
And please cancelled the 4 ref 21317.030

I think after all is perfect :)
Thank you very much Elodie
Best regards

Mail 4 : réponse d'Allemagne pour la France.

Objet : VM Confirmation

Hello Sophie,

here ist he VM with the changed table.

I hope, now is all ok.

Bei Fragen und für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mail 5 : de la France à l'Allemagne

Hi Elodie,

Thank you for all order !!!!

Please I will to send you some changes (below the alternative) and some information order by order :

Please in the VM-35629 :

- cancelled 20 ref 11206.030

- add 20 ref 11149.030

- cancelled 6 ref 12110.020

- add 6 ref 12315.020

- cancelled 4 ref 14305.020

- add 4 ref 14206.020

- we command 81 ref 55009.020 and you put 81 ref 55010.010 why ? we need simple trash, if you have not enough simple please put the same price for ATLANTA !!!

Thank you to send me the VM with these changes Have a very nice day Best regards

Mail 6 : de l'Allemagne à la France

Hello Sophie,

please find in attached file the order-confirmation.

We need the proof of pre-payment today... !

Thanks.

Bei Fragen und für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mail 7 : de la France à l'Allemagne

Hi Elodie,

Thank you

Please find in attached document the prove of payment.

Please the delivery is tomorrow at 7 o'clock in the morning

Best regards

Mail 8 : de la France à l'Allemagne

Hi Elodie,

Sorry but is it possible to add in the VM-36620 :

- 2 ref 42002.030

- 30 ref 11149.030

Thank you

Best regards

Mail 9 : de l'Allemagne à la France

Objet : AW: VM-36620

Hello Sophie,

on Friday our system doesn't work.
And today it's the same.

I will sent you as soon as possible an Information.

Bei Fragen und für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mail 10 : de la France à l'Allemagne

Betreff: RE: VM-36620

Ok Elodie
Thank you very much
Best regards

Mail 11 : de l'Allemagne à la France

Please find in attached files our Confirmations for the SIHH in Genf.

Sorry for the delay.

Source : emails échangés entre Orgatech France et Orgatech Allemagne. Document récupéré par mes soins auprès de l'apprenante, dans le cadre de la collecte des données.

Annexe 9 : Séance sur l'email.

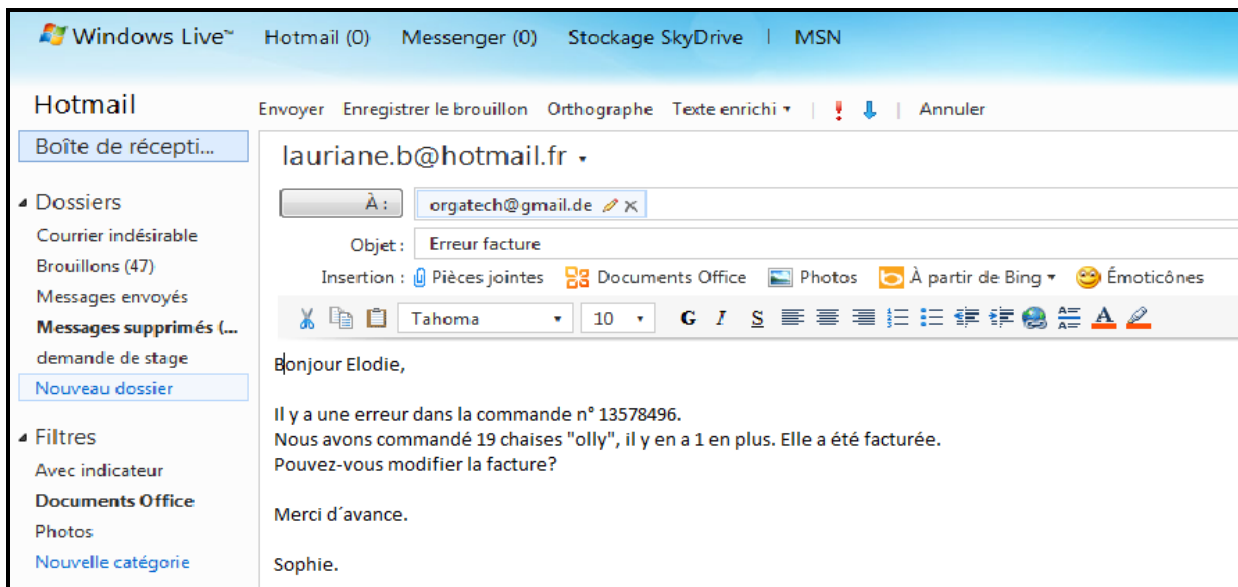
Lauriane Bouchet // lauriane.b@hotmail.fr

Séance 6 : Comprendre et rédiger un email

A savoir pour écrire ou dicter une adresse email...

@	arobase
a b c =	en minuscule
A B C=	en majuscule
.	point
-	tiret
_	tiret bas
toutenattaché	

Erreur dans la facture.



The screenshot shows a Windows Live Hotmail interface. The email is from 'orgatech@gmail.de' to 'lauriane.b@hotmail.fr'. The subject is 'Erreur facture'. The body of the email contains the following text:

Bonjour Elodie,

Il y a une erreur dans la commande n° 13578496.
Nous avons commandé 19 chaises "olly", il y en a 1 en plus. Elle a été facturée.
Pouvez-vous modifier la facture?

Merci d'avance.

Sophie.

Traduisez dans votre langue :

Une erreur =

La commande=

Il y en a =

En plus =

Facturée=

Modifier =

Retard de livraison.

The screenshot shows an email client interface. At the top, the sender is 'lauriane.b@hotmail.fr' and the recipient is 'orgatech@gmail.de'. The subject is 'Retard livraison'. The email body contains the following text:

Chère Elodie.

La commande n°758946 est-elle bien partie vendredi comme prévu? Je n'ai toujours pas accusé réception de la livraison.

Merci de me confirmer au plus vite.

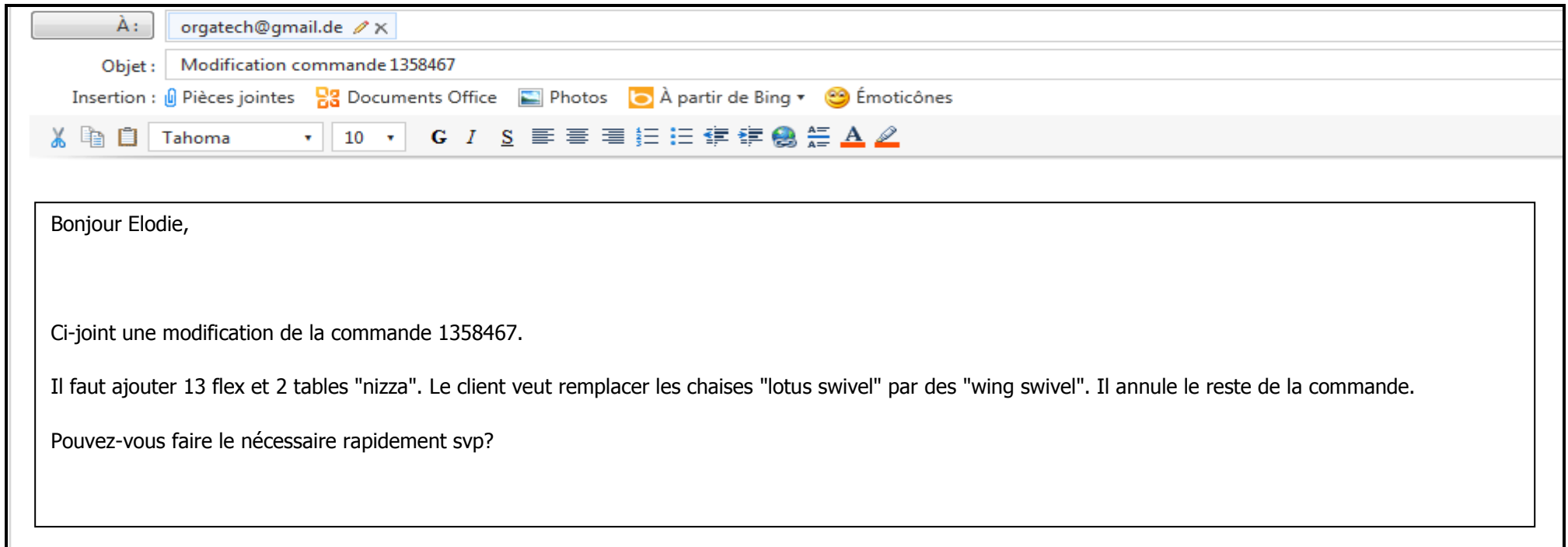
Cordialement,

Sophie

- 1) Quel est le problème ici ?
- 2) Que signifie « **accuser réception de** » ?
- 3) Comment est exprimée la demande ?
- 4) Par quoi pourrait-on remplacer « Cordialement » ?

Lauriane Bouchet // lauriane.b@hotmail.fr

Modification de commande



Trouvez dans l'email les mots qui signifient:

- Avec le mail, en pièce-jointe:
- Un changement:
- Un achat :
- Mettre en plus, joindre:
- Mettre une chose à la place d'une autre:
- Décommander, supprimer:
- Vite

Rédiger un mail professionnel

Au début :

Madame, Monsieur → si je ne connais pas le destinataire

Cher Monsieur X // Chère Madame Y → Si je connais le nom du destinataire

Chère Sophie/ Bonjour Sophie → je connais la personne, et lui dis « vous ».

Salut Sophie → je connais la personne, et lui dis « tu ».

A la fin :

Je reste à votre disposition pour plus d'informations.

Cordialement → dans le domaine professionnel, pour tout le monde.

Bien à vous / Salutations → Collègues, collaborateurs, fournisseurs etc.

Bonne journée / A bientôt → un peu plus courant...

Pour demander quelque chose :

Merci de + verbe à l'infinifif : Merci de faire la facture rapidement

Pouvez-vous s'il-vous-plaît + verbe à l'infinifif : Pouvez-vous faire la facture rapidement ?

J'ai besoin de +nom : J'ai besoin de la facture rapidement.

Pour joindre un document :

Veillez trouver ci-joint // En PJ (= en pièce jointe) ou Ci-joint + nom

Pour remercier :

Merci pour + nom : Merci pour la commande

Merci d'avance (toujours après une demande).

Lauriane Bouchet // lauriane.b@hotmail.fr

A vous !

Répondez, en français, aux emails que vous avez reçus. Utilisez les feuilles du cours pour vous aider.

Email 1 :

Chère Elodie.

Vous m'aviez dit qu'il n'y avait que 143 Flex au lieu de 200, mais vous n'avez joint aucun flex dans la nouvelle commande !!!??? Merci de mettre les 143 Flex ou plus si vous avez !!

Merci pour votre réponse,

Cordialement,

Sophie SONNICHSEN.

Email 2 :

Chère Elodie,

Avez-vous une planche en noyer pour mettre sur la petite table COTO ?

Et annulez SVP les 4 rès 21317.030

Je pense que tout est parfait.

Merci beaucoup Elodie,

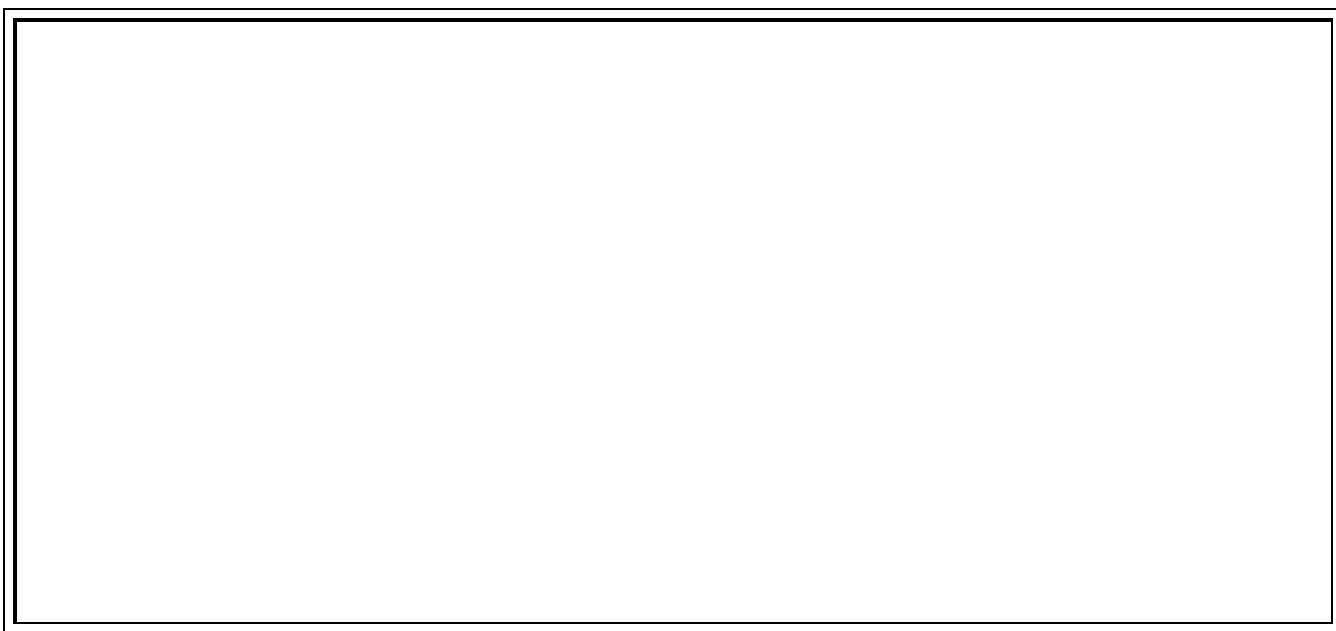
Cdt,

Sophie SONNICHSEN.



Email 3 :

Bonjour Elodie,
Merci. Vous trouverez en PJ la preuve de paiement.
La livraison a lieu demain à 7h du matin.
Cdt,
Sophie SONNICHSEN.



Email 4 :

Bonjour Elodie,

Merci pour la commande !!!

Je vous envoie quelques modifications:

SVP, dans la commande 13554

Annulez 20 ref 469874

Ajoutez 20 ref 795456

Nous avons commandé 81 ref 1235654 et vous avez mis 81 ref 875964. Pourquoi ? Nous avons besoin de simples poubelles, si vous n'avez pas assez de simples, merci de faire les ATLANTA au même tarif.

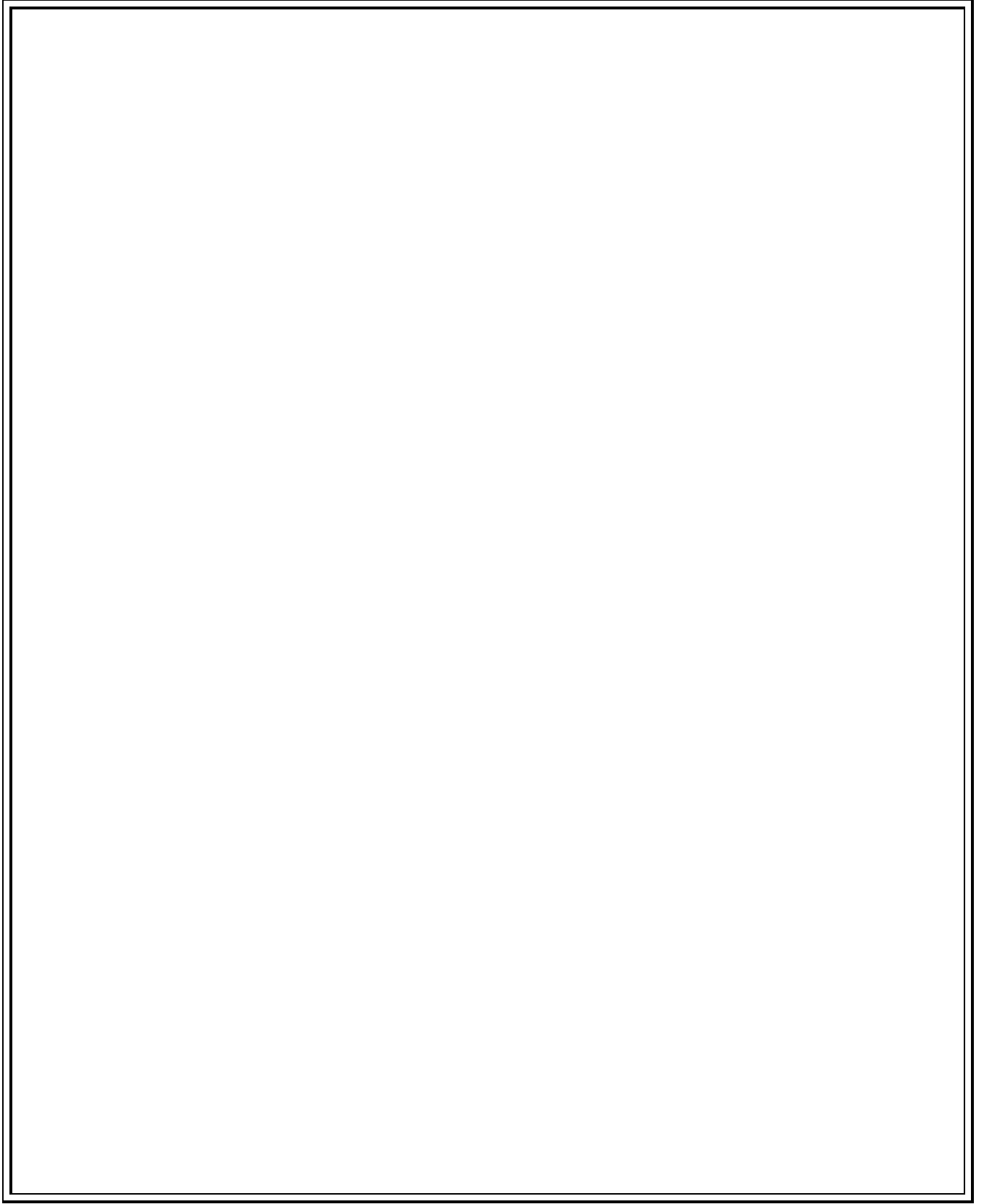
Merci de m'envoyer la nouvelle commande avec ces modifications.

Bonne journée

Cdt,

Sophie SONNICHSEN.

Reprenez les mails ci-dessus et notez les mots importants qui vous serviront dans votre travail.



Annexe 10 : tableau prévisionnel des séances de la formation.

	Objectifs généraux de la séance	Objectifs linguistiques	...culturels	& phonétiques	Documents-support
Séance 1 28/01 1h30	Se présenter Saluer Epeler	L'alphabet Le tutoiement/vouvoiement Les formules de salutation, de présentation et de politesse Les verbes être et avoir au présent Les pronoms personnels sujets Les nationalités	Bise ou poignée de mains ?	Alphabet graphique et phonétique	Documents supports séance 1
Séance 2 31/01 1h30	Converser avec son interlocuteur Parler de soi, de son travail de ses loisirs. Poser des questions Lire et comprendre des données chiffrées	L'interrogation Les pronoms interrogatifs La négation		L'intonation montante	Documents supports séance 2 Livre « les 500 exercices de phonétique » p 18 à 22.
Séance 3 4/02 3h	Téléphoner 1/2 Répondre et passer un appel Faire face à tous les cas de figure au téléphone (ligne occupée / correspondant absent / erreur de numéro etc.) Comprendre les annonces de répondeur	Les chiffres et les nombres Les verbes en -ER au présent Verbes devoir/vouloir/pouvoir/ Verbes faire/prendre/venir/partir/aller Lexique de la communication Formules d'excuses	Numéros de téléphone français et indicatifs		Documents supports séance 3 Manuels « Objectif express A1/A2 » p44 et « vocabulaire progressif du français des affaires » p 18 pour le point culturel
Séance 4 7/02 1h30	Prendre / donner un rendez-vous. Lire et remplir son planning	La date : jours/mois/année Les saisons L'heure Les nombres ordinaux Verbes prendre et faire : prendre un rendez-vous/faire	Une journée-type de travail en France		Documents supports séance 4 Manuel « vocabulaire progressif du français des affaires » p 24 Document sonore récupéré sur le site de la CCIP : activité de

		une réunion			compréhension orale-agenda et emploi du temps- le rendez-vous, en ligne sur http://www.francais.ccip.fr/ressources-monde-des-affaires/ Document sonore planning récupéré sur le site http://www.estudiodefances.com/exercices/emploidutemps.html
Séance 5 11/02 3h	Téléphoner 2/2 Déplacer un RDV Laisser un message sur un répondeur Faire son annonce de répondeur en français Prendre RDV par téléphone Révision des acquis des séances 3,4 et 5	Lexique des rendez-vous (annuler, modifier, déplacer, avancer, reporter etc.) Le conditionnel			Documents supports séance 5 Manuel « eco.com » p35 Manuel vocabulaire progressif du français des affaires p 24 & 25 Documents sonores récupérés sur le site de la CCIP http://www.francais.ccip.fr/ressources-monde-des-affaires/ Compréhension orale-communication téléphonique-messages & répondeur
Séance 6 14/02 1h30	Lire et rédiger un email Rédiger et comprendre un email La structure de l'email Révisions pour le test	Lexique des emails (arobase, pièce jointe etc.) Lexique spécialisé dans le domaine (facture, commande etc.) Merci de /Merci pour L'impératif			Documents supports séance 6. Email récoltés sur le terrain et didactisés.

Séance 7 18/02 3h	Révision générale + TEST Evaluation formative	Reprise des objectifs des séances précédentes			Evaluation Document audio récupéré dans le manuel version originale p28 (activité 2) ; p 44 (activité 5) ; p 13 (activité 8) ; p 27 (activité 9) Documents sonores récupérés sur le site de la CCIP http://www.francais.ccip.fr/ressources-monde-des-affaires/ Compréhension orale-communication téléphonique-messages
Séance 8 21/02 1h30	Correction du test, retour sur les difficultés.				Evaluation, correction et barème.
Séance 9 03/03 3h	Parler de l'offre de la demande, de la livraison, des factures et du règlement	Lexique spécialisé			Documents supports séance 9 Manuel « français de la communication professionnelle » p 59, 65, 77
Séance 10 6/03 1h30h	Demander/indiquer un chemin au guichet et sur internet	La localisation/direction Formules de politesse et d'interpellation Pronoms avec les moyens de transport : en voiture, à pied etc. Le conditionnel (révision)			Manuel objectif express A1/A2 p51 & 53 Plan du métro de Paris récupéré sur le site de la RATP à http://www.ratp.fr/informer/pdf/orienter/f_plan.php?fm=pdf&loc=reseaux&nompdf=minimetro
Séance 11 10/03 3h	Organiser un déplacement en France Réserver un billet de train au guichet et sur internet Réserver un hôtel par téléphone et par email.	Lexique du transport (en provenance de, à destination de etc.)	Billet de train électronique français		Manuel objectif express A1/A2 p 51

			Les hôtels étoilés en France Le compostage du billet de train		
Séance 12 13/03 1h30	Small-talk et discussions professionnelles Echanger avec les collègues Discuter de sujets professionnels et informels Séance exclusivement à l'oral		Les bonnes manières lors d'une invitation en France		Documents supports Manuel objectif express A1/A2 p 86
Séance 13 17/03 3h	Réserver un restaurant Commander	Lexique de la nourriture Adjectifs qualificatifs positifs et négatifs	Le repas français : entrée, plat, fromage et dessert. Le pourboire		Manuel objectif express A1/A2 p 76, 87 & 142
Séance 14 24/03 3h00	Evaluation finale et correction Test auto évaluation Questionnaire de satisfaction	Les objectifs précédents, devant répondre aux besoins de l'apprenante.			Documents audio de présentation (activité 2) enregistré par mes soins au sein de l'institut Documents sonores récupérés sur le site de la CCIP http://www.francais.ccip.fr/ressources-monde-des-affaires/ Activité compréhension orale-communication téléphonique-accueil téléphonique (activité 7) Bandes sonores récupérés sur le site youtube.com

Annexe 11 : Evaluation de mi-parcours (7 pages)

Lauriane Bouchet // lauriane.b@hotmail.fr


16,25
20.

Evaluation

1) Présentez-vous ! 5,5 / 6 points

x Bonjour ! Je m'appelle Elodie Hahn. J'ai suis 30 ans. Je suis née le 16 Décembre 1981. Je suis à moite allemande, et à moite française. J'habite en Allemagne. Je suis chef de projet chez Orgatech. Je suis r esponsable du secteur F rance et Autriche.

2) Ecoutez et ajoutez les informations manquantes. 4 / 4,5

 A. Trois étudiants suivent un cours du soir. La secrétaire de l'école leur demande des renseignements personnels. Complétez les fiches suivantes.



Card 1:
 Nom : Therese
 Prénom : Rapha
 Nationalité : Suisse
 Âge : 56
 Profession : employée de banque
 Téléphone : 06 87 33
 Adresse électronique : /

Card 2:
 Nom : Sauvicens
 Prénom : Thema
 Nationalité : française
 Âge : 17
 Profession : étudiant
 Téléphone : 06 54 28 39
 Adresse électronique : themy@vesio.uo

Card 3:
 Nom : Ydiouf
 Prénom : Serena
 Nationalité : française
 Âge : 29
 Profession : professeure au collège
 Téléphone : 06 12 53 26 22
 Adresse électronique : Serena.2000@vesio.uo

3) Les verbes au présent. Complétez.

4,25/7

	être	avoir	faire	prendre	annuler
Je/j'	suis	ai	fais	prends	annule
tu	es	as	fais	prends	annules
Il/elle/on	est	a	fait	prend	annule
nous	sommes	avons	faisons	prenons	annulons
vous	êtes	avez	faites	prenez	annulez
Ils/elles	sont	ont	font	prennent	annulent

4) Mettez les phrases à la forme négative.

0,75/1

- Je travaille chez Orgatech.
- Je ne travaille pas chez Orgatech. ✓
- Tu dois envoyer la facture au client avant demain.
- Tu ne dois pas envoyer la ... ✓
- Vous parlez bien français !
- Vous ne parlez pas bien français! ✓
- Elles aiment leur travail.
- Elles n'aiment pas leur travail. ✗

5) Affirmation ou question ?

3/3

DES SONS ET DES LETTRES



A. Écoutez les phrases suivantes : ce sont des interrogations ou des affirmations ? Mettez la ponctuation nécessaire.

B. Indiquez quelle intonation correspond à chaque phrase.

	interrogation	affirmation	↘	↗
Il y a un arrêt de bus dans la rue	(X)			(X)
Sur la place, il y a une fontaine		(X)	(X)	X
Il n'y a pas de parc dans le quartier	(X)		X	(X)
Dans le centre, il n'y a pas de rues piétonnes		(X)	(X)	✓
Le quartier est près de la plage		(X)	(X)	
C'est un quartier tranquille	(X)		X	(X)

6) A) Traduisez et inventez une question avec le pronom.

9,5 / 10

Wo = où
> où ~~vous~~ travaillez vous? 2

Wann = Quand
> Quand commence la présentation? 2

Wer = Qui
> Qui est ce? 2

Wie = Comment
> Comment ça va? 2

Warum = Pourquoi
> Pourquoi ~~vous~~ étudiez vous ^{le} japonais? x 1,5

B) Posez 3 questions et répondez par une phrase.

2 / 3

1. Comment tu t'appelles?
> J'a m'appelle etodie Naluu
2. Où habitez vous?
> J'habite à Zulusheim
3. Où travaillez vous?
> Je travaille chez ergeloh.

C) A) Écrivez en chiffres :

2,5 / 3

- 50 > Cinquante
- 75 > Soixante-quinze x
- 39 > Trente-neuf
- 47 > Quatre-vingt-sept
- 100 > Cent
- 18 > Vingt-huit
- 11 > Quatre-vingt-onze
- 60 > Soixante
- 16 > Seize
- 201 > Deux cent vingt et un
- 109 > Quatre cent trente-neuf x
- 602 > Six cent quatre-vingt-douze x

B) Écrivez en lettres :

2,5 / 3

15 → quinze

x 48 → ~~quatre-vingt~~ quarante-huit

67 → soixante-sept

96 → quatre-vingt-seize

154 = cent-vingt-quatre

874 → huit cent-soixante-quatorze

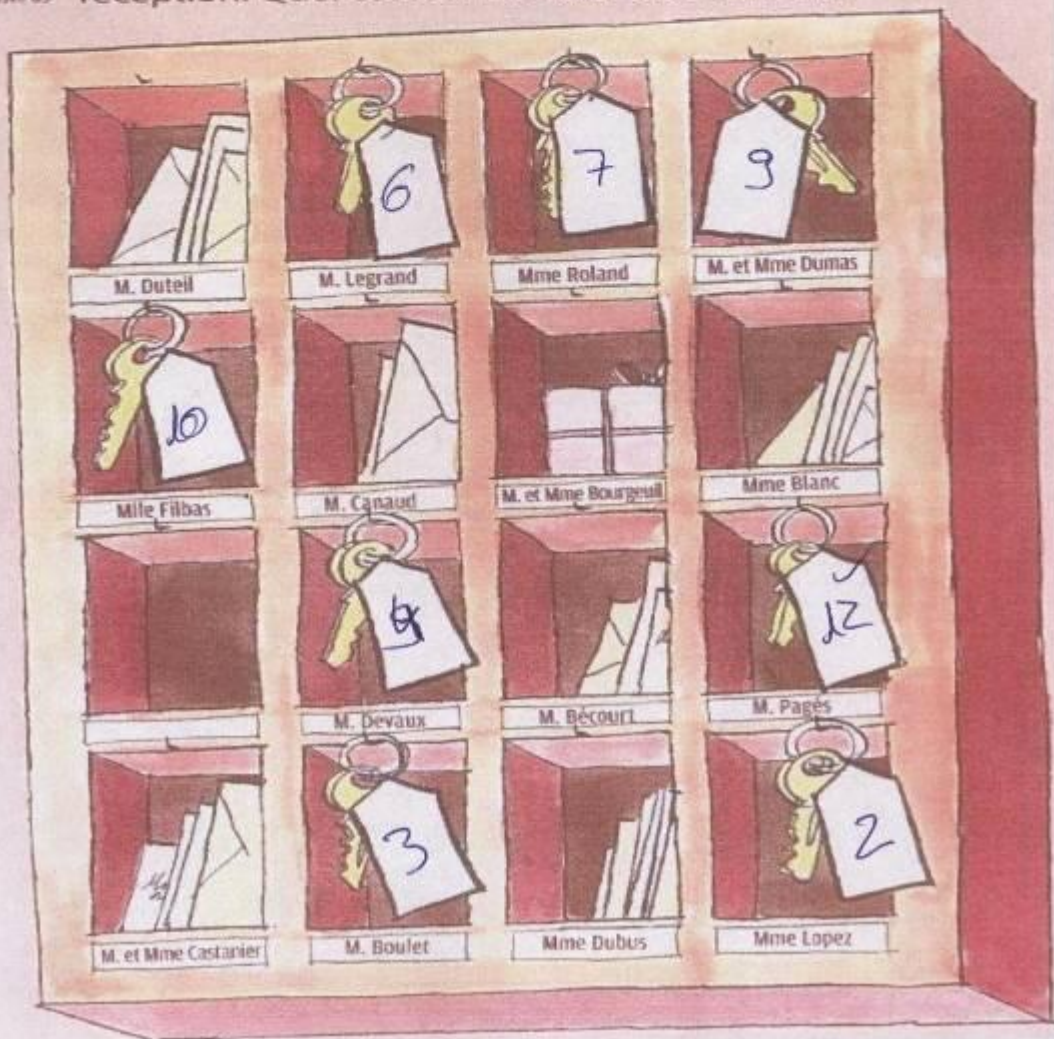
D) Les chiffres

3,5 / 4



Piste 03

B. Les clients de cet hôtel arrivent à la réception. Quel est leur numéro de chambre ?



14) Vous avez reçu un courriel. Répondez-y.

6,5/7

À: Elodie.hahn@orgatech-sg.com
Objet: Modification de commande
Insertion : Pièces jointes Documents Office Photos À partir de Bing Émoticônes
Tahoma 10 G I S

Chère Elodie,
Pouvez-vous annuler 2 ref 476 dans la commande numéro 789654 SVP, et ajouter 14 tables Otto à cette même commande ?
Pouvez-vous aussi me confirmer la réception de la preuve de paiement?
Merci d'avance,

Sophie S.

À:
Objet:
Insertion : Pièces jointes Documents Office Photos À partir de Bing Émoticônes
Tahoma 10 G I S

Salut Sophie,
merci pour votre message
~~J'annule 2 ref 476 et ajoute 14 tables Otto à cette même commande.~~
J'annule 2x ref 476 et ajoute 14 tables Otto à cette même commande.
~~Je peux confirmer la réception~~
oui, Je peux confirmer la réception de la preuve de paiement.
Je t'envoie la ^{nouvelle} commande rapidement.

Bonne journée

Elodie

11) Les heures. Reliez les heures aux horloges.

4/4

Vingt trois heures dix

Huit heures et quart

Quatorze heures cinquante

Onze heures dix

Vingt heures quinze

Cinq heures moins le quart

Trois heures moins dix

Seize heures quarante-cinq

12) Comment demande t-on ?

5/6

- L'heure ? *Quelle heure c'est la?*
- La date ? *Quelle date c'est aujourd'hui?*
- Le nom d'une personne ? *Comment c'est tu appelle?*

13) Au téléphone

4 / 10

Votre chef est en vacances. Il vous demande de lui dire qui a téléphoné. Écoutez les messages et notez ce que vous entendez:

Message 1: *Stéphanie*
réunion demain
en retard

Message 2: *Mr. Bis, séminaire*
06 35 43 12 97

Message 3: *Marie Croix*
confirmation présence dîner
chez M. Croix, 12

Message 4: *Crozet*
nouveau produit

Message 5: *Président Mme Berthelin*
surprise

C. Écoutez les enregistrements suivants et complétez ces post-it avec les numéros manquants.

Notes on sticky notes:

- Maman: 06 84 63 72 47
- Pompiers: @ 18
- Samu: 15
- Livre: Prix ~~6,40~~ € / 1,64
- Numéro compte bancaire: 0934 9003 7830 4753 ~~60~~ 32
- Mail Léa: Léa33 @ version .vo

- 1) Si tu **veux** **peux** **dois**, demain tu **veux** **peux** **dois** venir à la réunion avec moi.
- 2) Excusez-moi, je **veux** **peux** **dois** utiliser votre téléphone? Je **veux** **peux** **dois** passer un appel urgent.
- 3) Est-ce que vous **voulez** **pouvez** **devez** que je m'occupe de cette commande?
- 4) Au travail, on ne **veut** **peut** **doit** pas passer son temps à la machine à café. On **veut** **peut** **doit** travailler. On **veut** **peut** **doit** prendre une pause de temps en temps.
- 5) Si vous **voulez** **pouvez** **devez**, vous **voulez** **pouvez** **devez** continuer à prendre des cours de français.

Correction et barème de l'évaluation (6 pages)

1) Présentez-vous !

/ 6 points

Bonjour ! Je m'appelle Elodie Hahn. J'ai 30 ans. Je suis née le 16 Décembre 1981. Je suis à moitié allemande, et à moitié française. J'habite en Allemagne.

Je suis chef de projet chez Orgatech. Je suis responsable du secteur France et Autriche.

Barème : chaque mot à trouver =0,5 point ; « moitié » ne compte qu'une fois.

2) Ecoutez et ajouter les informations manquantes.

/4,5

Etiquette 1:

- Nom: RAPON
- Prénom: THERESE
- Nationalité: SUISSE
- Âge: 56 ANS
- Téléphone: 06.87.38.29.30
- Mail: /

Etiquette 2:

- Nom: SANVICENS
- Prénom: THOMAS
- Nationalité: FRANÇAIS
- Âge: 17 ANS
- Téléphone: 06.83.46.28.38
- Mail: TOMY@VERSION.VO

Etiquette 3 :

- Nom: N'diouf
- Prénom: SERENA
- Nationalité: FRANÇAISE
- Âge: 39 ANS
- Téléphone: 06.12.53.24.22
- Mail: SERENA.2000@VERSION.VO

Barème : 0,25 point par case

3) Les verbes au présent. Complétez.

/7,5

	être	avoir	faire	prendre	annuler
je/j'	suis	ai	fais	prends	annule
tu	es	as	fais	prends	annules
Il/elle/on	est	a	fait	prend	annule
nous	sommes	avons	faisons	prenons	annulons
vous	êtes	avez	faites	prenez	annulez

Ils/elles	sont	ont	font	prennent	annulent
-----------	------	-----	------	----------	----------

Barème : chaque case = 0,25 point

4) Mettez les phrases à la forme négative. /1

- Je **ne** travaille **pas** chez Orgatech.
- Tu **ne** dois **pas** envoyer la facture au client avant demain.
- Vous **ne** parlez **pas** bien français !
- Elles **n'**aiment **pas** leur travail.

Barème : si la négation est bien placée= 0,25 point par phrase. Les fautes d'orthographe ne sont pas comptées dans cette activité, qui porte exclusivement sur la négation.

5) Affirmation ou question ? / 3 points

DES SONS ET DES LETTRES

A. Écoutez les phrases suivantes : ce sont des interrogations ou des affirmations ? Mettez la ponctuation nécessaire.

B. Indiquez quelle intonation correspond à chaque phrase.

	interrogation	affirmation	↘	↗
Il y a un arrêt de bus dans la rue	X			X
Sur la place, il y a une fontaine		X	X	
Il n'y a pas de parc dans le quartier	X			X
Dans le centre, il n'y a pas de rues piétonnes		X	X	
Le quartier est près de la plage		X	X	
C'est un quartier tranquille	X			X

Barème: 0,25 par croix bien placée.

6) A) Traduisez et inventez une question avec le pronom. / 10

Wo = Où

Wann = Quand

Wer = Qui

Wie= Comment

Warum= **Pourquoi**

Barème : 0,5 point pour la traduction / 1 point par question sensée / 0,5 pour la syntaxe.

B) Posez 3 questions et répondez par une phrase. /3

Barème : 0,5 point pour la question / 0,5 point pour la réponse

C) A) Écrivez en chiffres : /3

➤ Cinquante	50
➤ Soixante-quinze	75
➤ Trente-neuf	39
➤ Quatre-vingt-sept	87
➤ Cent	100
➤ Vingt-huit	28
➤ Quatre-vingt-onze	91
➤ Soixante	60
➤ Seize	16
➤ Deux cent vingt et un	221
➤ Quatre cent trente-neuf	439
➤ Six cent quatre-vingt-douze	692

Barème : 0,25 point par réponse juste

B) Écrivez en lettres : /3

15 **quinze**

48 **quarante-huit**

67 **soixante-sept**

96 **quatre-vingt-seize**

154 **cent cinquante-quatre**

874 **huit cent soixante-quatorze**

Barème : 0,5 point par chiffre écrit correctement

D) Les chiffres /4

Mr LEGRAND : chambre **6**

Mme ROLAND : chambre **7**

M et Mme DUMAS : chambre **9**

Mlle FILBAS : chambre **10**

M DEVAUX : chambre **4**

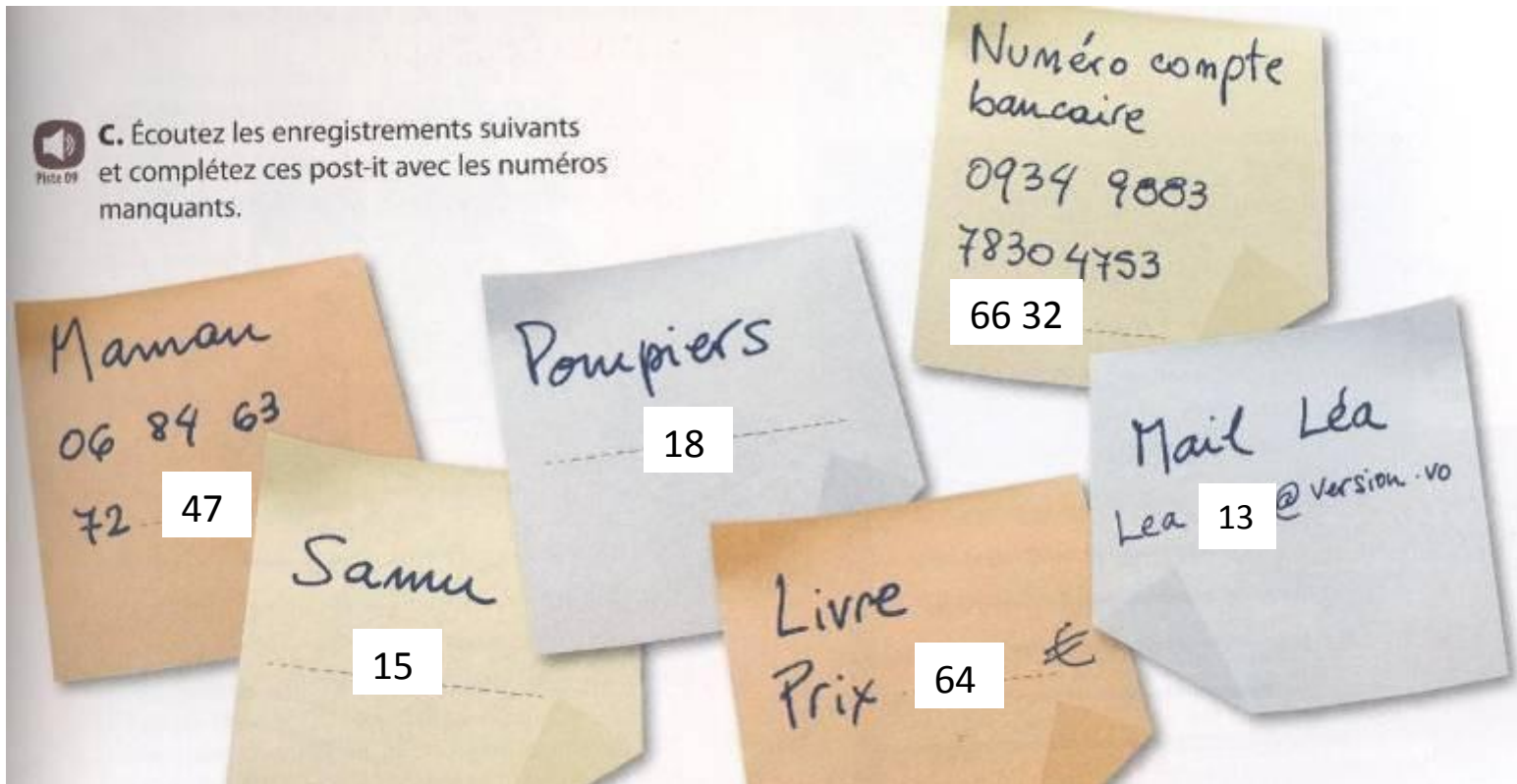
M PAGES : chambre **12**

M BOULET : chambre 3
Mme LOPEZ : chambre 2

Barème : 0,5 point par chiffre trouvé et bien placé.

9) Comprendre un message au téléphone...

/3,5



Barème : 0,5 point par réponse correcte (1 réponse = 1 post-it)

10) Devoir, vouloir ou pouvoir ? Entourez la bonne réponse !

/5

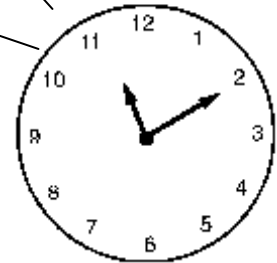
- 1) Si tu **veux** ~~peux~~ ~~dois~~, demain tu **veux** **peux** ~~dois~~ venir à la réunion avec moi.
- 2) Excusez-moi, je ~~veux~~ **peux** ~~dois~~ utiliser votre téléphone? Je ~~veux~~ ~~peux~~ **dois** passer un appel urgent.
- 3) Est-ce que vous **voulez** ~~pouvez~~ ~~devez~~ que je m'occupe de cette commande?
- 4) Au travail, on ne ~~veut~~ **peut** ~~doit~~ pas passer son temps à la machine à café. On ~~veut~~ ~~peut~~ **doit** travailler. On **veut** **peut** ~~doit~~ prendre une pause de temps en temps.
- 5) Si vous **voulez** ~~pouvez~~ ~~devez~~, vous **voulez** **pouvez** ~~devez~~ continuer à prendre des cours de français ou Si vous ~~voulez~~ ~~pouvez~~ ~~devez~~, vous ~~voulez~~ ~~pouvez~~ ~~devez~~ continuer à prendre des cours de français

Barème : 0,5 point par réponse juste.

11) Les heures. Reliez les heures aux horloges. /4



Vingt trois heures dix
Huit heures et quart
Quatorze heures cinquante
Onze heures dix
Vingt heures quinze
Cinq heures moins le quart
Trois heures moins dix
Seize heures quarante-cinq



Barème : 0,5 point par heure reliée à la bonne horloge.

12) Comment demande t-on ? /6

- L'heure ? **Quelle heure est-il ? / Il est quelle heure ?**
- La date ? **Quel jour/date sommes-nous ? / Nous sommes quel jour /quelle date?**
- Le nom d'une personne ? **Comment tu t'appelles ? Quel est ton nom ?**

Barème : 2 points par question trouvée (/1 point) et bien formulée (/1 point).

13) Au téléphone / 10

Votre chef est en vacances. Il vous demande de lui dire qui a téléphoné. Écoutez les messages et notez ce que vous entendez:

Message 1 : Martine appelle Michel. Retard demain à la réunion. Ne pas l'attendre. Cause : RDV imprévu.

Message 2 : Mr Miro appelle Sophie. Le rappeler dans la matinée pour détails pour le séminaire. Son portable : 06 75 43 12 97

Message 3 : Marie Croix appelle Madame Vuitton. Sera présente au diner de mercredi 12 à l'acropole à 20h.

Message 4 : Crozet appelle Poirot. Demande le descriptif des nouveaux produits par mail ou fax.

Message 5 : L'assistance de Mme Berthelot appelle Louise. Mme Berthelot est surprise de ne pas avoir vu Louise au RDV aujourd'hui. La rappeler.

Barème : 2 points par message compris. La formulation n'est pas évaluée ici. Il s'agit de rendre compte de l'essentiel du message, sous forme de notes. Doit apparaitre : l'identité de l'appelant et celle de l'appelé, le motif de l'appel et le numéro de téléphone à rappeler, si donné dans le message.

Annexe 13 : Evaluation finale / Correction de l'évaluation finale (22 pages)

Evaluation finale

1/Comprendre une présentation écrite.

A) Lisez cette présentation.

Bonjour.

Je m'appelle Antoine, j'ai quarante-deux ans, je viens de Paris et je travaille chez Conformia. Je suis technicien de maintenance. Je travaille avec Paul, l'informaticien. Il est polonais.

Il y a aussi Julien, le belge, mais, lui, il est au service communication. Il s'occupe de la presse. Il travaille avec Julie et Sandra, qui s'occupent de l'événementiel. Julie est chef de projet, Sandra démarché les clients.

Nous sommes quatorze employés dans l'entreprise. Il y a une bonne ambiance. Je suis ici depuis six ans et j'aime beaucoup mon travail.

B) Entourez la bonne réponse.

1. Quel âge a Antoine ?

Antoine a 32 34 42 44 52 54 ans.

2. Quel est le métier de Paul ?

Technicien de maintenance / informaticien / chef de projet

3. Qui travaille dans l'événementiel ?

Julie / Sandra / les deux

4. Combien y a-t-il d'employés dans l'entreprise ?

Il y a 4 14 24 34 44 54 employés.

5. Depuis combien de temps Antoine travaille-t-il chez Conformia ?

Depuis 6 9 16 19 60 ans.

2/ Comprendre une présentation orale.

Notez les renseignements donnés.

Personne n°1 :

Nom : ~~Jens~~ Jof
Prénom : Jens
Age : 28
Nationalité : allemande
Métier : assistant culturel
Tel : 133
Mail : presse.stuttgart@institutfrancais.de

Personne n°2 :

Nom : ~~Marguerite~~ Marguerite
Prénom : Duchamp
Age : 21
Nationalité : belge
Métier : informaticienne
Tel : 06 37 32 08 68
Mail : marguerite.dechamps@yahoo.fr

Personne n°3 :

Nom : Mathieu
Prénom : ~~Mathieu~~ Hennetau
Age : 21
Nationalité : fr.
Métier : musicien
Tel : 0033 692 63 23 19
Mail : mathieu@bipost.net

Quelle est votre nom ? ✓
 prénom ?

Quel âge as-tu ?

Quelle est-il ?
 heure

Quelle date sommes-nous ?

Quelle votre nationalité ?

Qu'est-ce votre métier ?
 loisirs ?

Tu as enfants ?

J'm'appelle Clotilde Kbelou

J'ai trente ans.

J'est né le 15 mai 1982

aujourd'hui c'est le 21 Mars 2012.

Je suis à moitié belge et allemand.

Je travaille ~~à~~ chez orange. Je suis

chef de projet.

Non, j'en ai pas enfants.

3/ Poser une question

A) A partir des mots ci-dessous, formulez des questions (1 question par mot) :

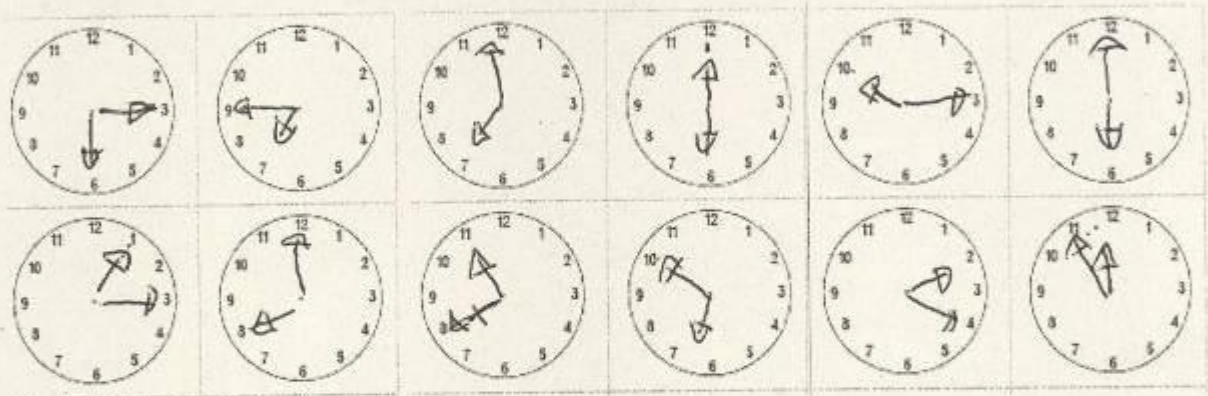
Nom / Prénom / âge / heure / date

Métier / nationalité / enfants / loisirs

B) Répondez aux questions.

4/ Comprendre un horaire, savoir le lire et l'écrire.

A) Ecoutez les horaires et mettez les aiguilles aux horloges.



B) Lisez les horaires 1/2/3 et 4. Ecrivez les horaires en lettres dans les rectangles vides.

1	deux sept heures dix	midi mais le quart douze heure mais le quart	2
---	---------------------------------	---	---



3	quatorze heure treize deux heures treize	neuf heures mais dix vingt heures cinquante	4
---	---	---	---

5/ Savoir écrire une date. Connaître les jours et les mois.

A) Ecrivez les mois de l'année.

Janvier							Février							Mars							
L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	
						1			1	2	3	4	5				1	2	3	4	
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	5	6	7	8	9	10	11	
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	12	13	14	15	16	17	18	
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	19	20	21	22	23	24	25	
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29					26	27	28	29	30	31		
30	31																				
Avril							Mai							Juin							
L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	
						1			1	2	3	4	5	6					1	2	3
2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10	
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17	
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24	
23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31				25	26	27	28	29	30		
30																					
Juillet							Août Août							Septembre							
L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	
						1			1	2	3	4	5						1	2	
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30	
30	31																				
Octobre							Novembre							Décembre							
L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	
						1				1	2	3	4						1	2	
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	
29	30	31					26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	
														31							

B) Ecrivez la date en entier pour les chiffres entourés.

Mercredi

- Vingt-et-un Janvier

~~Vingt~~

Jeudi, le Vingt Février

Vendredi, le Vingt-huit Mars

Samedi, le Trois Avril

Dimanche, le Sept Mai

Lundi, le quatorze Juin

Mardi, le Vingt-deux Juillet

Mercredi, le quinze Août

Jeudi, le Vingt-sept Septembre

Vendredi, le trente-et-un Octobre

Samedi, le seize Novembre

Dimanche, le aize Decembre

} 2012

6/ Comprendre les chiffres.

A) Entourez les chiffres entendus.

1	11	21	31	41	51	61	71	81	91	101	111
2	12	22	32	42	52	62	72	82	92	102	112
3	13	23	33	43	53	3	73	83	93	103	113
4	14	24	34	44	54	64	74	84	94	104	114
5	15	25	35	45	55	65	75	85	95	105	115
6	16	26	36	46	56	66	76	86	96	106	116
7	17	27	37	47	57	67	77	87	97	107	117
8	18	28	38	48	58	68	78	88	98	108	118
9	19	29	39	49	59	69	79	89	99	109	119
10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120

b) Lisez les chiffres suivants :

06.32.45.78.94 // 87 // 31 // 645 // 98 // 5684

04.98.75.46.39 // 72 // 94 // 1348 // 6794

7/ Comprendre l'essentiel au téléphone.

Ecoutez les appels et répondez aux questions suivantes :

1/ Société Méru.

Qui appelle ?

Qui veut-elle avoir ?

Peut-elle lui parler ?

M. Davis
M. Baumont
AS
Oui Non

2/ CCIP

Qui appelle ?

Qui veut-elle avoir ?

Peut-elle lui parler ?

M. Lileu
M. le Bauc
Oui Non

3/ Société carton

Qui appelle ?

Qui veut-elle avoir ?

Peut-elle lui parler ?

M. Sures
M. Cestex
Non

4/ Qui appelle ?

Qui veut-elle avoir ?

Peut-elle lui parler ?

—
—
Oui Non

5/ Westpone

Qui appelle ?

Qui veut-elle avoir ?

Peut-elle lui parler ?

—
M. Pinou
Oui Non

8/ Comprendre un email et pouvoir y répondre.

Vous avez reçu un email de votre collègue en France. Répondez à l'email.

A:

Objet:

Insertion: Pièces jointes Documents Office Photos À partir de Bing Émojis

Tahoma

Bonjour Elodie,

Pouvez-vous ajouter 24 tables COTO à la commande 78974 SVP?
Merci de me confirmer l'envoi de la commande 65132 pour Samedi.

Sophie S.

Ps: Quand venez-vous en France? On vous attend! ;-)

A:

Objet:

Insertion: Pièces jointes Documents Office Photos À partir de Bing Émojis

Tahoma

Bonjour Sophie

merci pour votre message.

J'ai ajouté les tables coto à la commande 78974.

veuillez trouver ci-jointe la nouvelle commande ~~78974~~.

oui, je confirme la commande 65132 pour samedi.

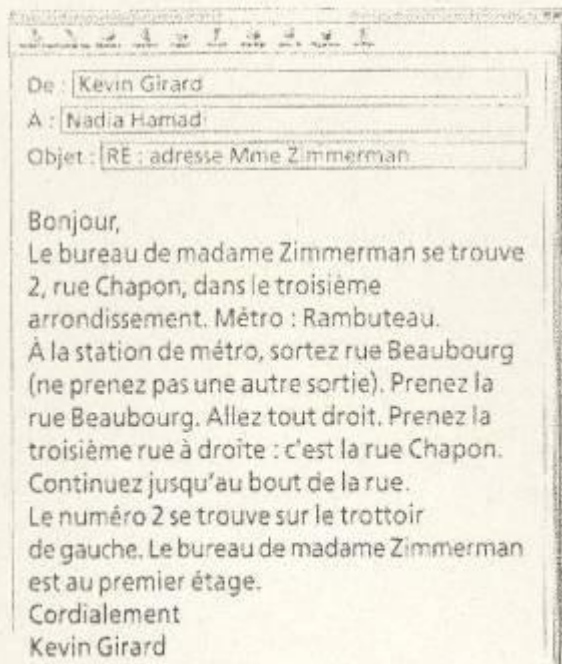
Je ne suis pas venue en France.

Bonne jour mee'

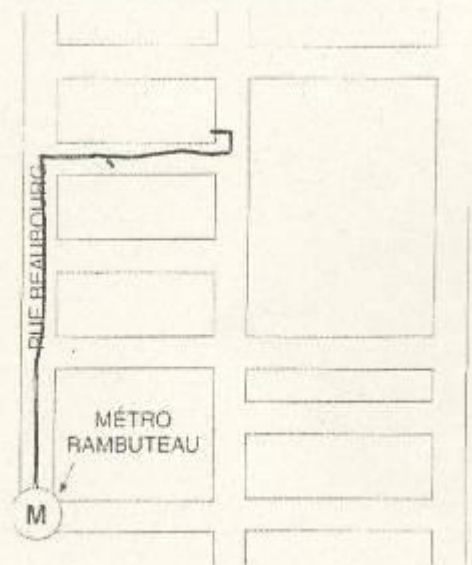
Elodie

9/ Comprendre un itinéraire écrit.

Une collègue à vous a un rendez-vous professionnel avec Madame Zimmerman, la responsable de l'entreprise. Elle a reçu l'itinéraire, mais ne parle pas français. Aidez-la à trouver le bureau sur le plan.

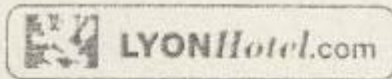


b. Regardez le plan ci-dessous. Où se trouve le bureau de madame Zimmerman ? Faites une croix (X). Écrivez le nom de la rue.



10/ Comprendre des informations écrites.

A) Observez le descriptif de cet hôtel.



Central Hôtel *** ✕

Adresse : 25, rue de la Liberté, 69003 LYON. ✕

Métro : Saxe Gambetta

Tél : 04.78.10.12.16. ✕ Fax : 04.78.10.12.17.

TARIF* DES CHAMBRES

Chambre simple douche 1 personne	70 €
Chambre double salle de bains 2 personnes	83 €
Chambre triple 3 personnes	93 €
Petit déjeuner ✕	5.50 €



* Tarif par chambre et par nuit ✕

Taxe de séjour incluse dans le prix des chambres. Ouvert toute l'année. ✕

DESCRIPTION

Dans un beau jardin, à côté de la gare en centre-ville, le Central Hôtel propose un accueil personnalisé et un service exceptionnel. La décoration est agréable, les chambres sont confortables, avec de jolies salles de bains.

Accès facile à l'aéroport ; métro, bus et tramway à proximité.

PRESTATIONS

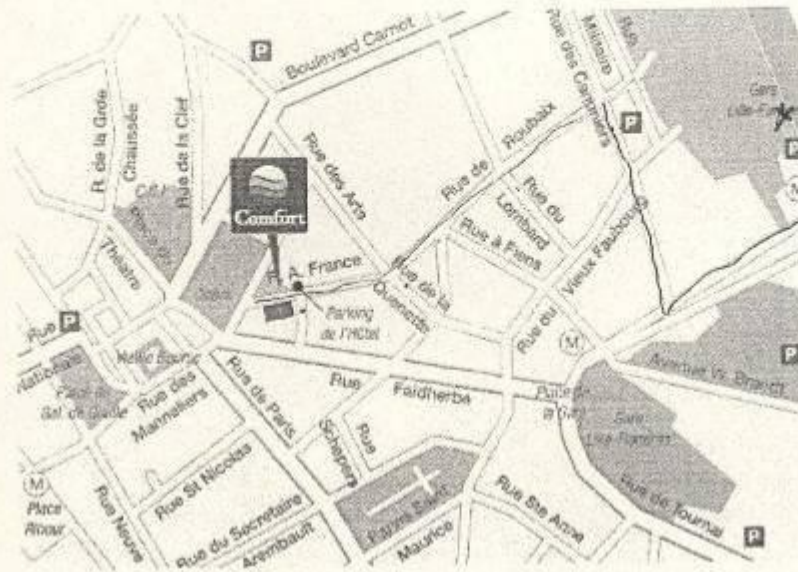
Télévision Téléphone Animaux acceptés ✕ Parking privé **P**
Connexion Internet possible dans les chambres

RÉSERVATION

B) Vrai ou faux ? Entourez. Justifiez vos réponses directement sur le document.

1. L'hôtel s'appelle Lyonhotel. Vrai **faux**
2. L'hôtel est très luxueux. Vrai **faux**
3. L'hôtel se trouve à Lyon. **vrai** faux
4. Le numéro de téléphone de l'hôtel est le 04.78.10.12.17. vrai **faux**
5. Le petit-déjeuner est-il inclus dans le prix. vrai **faux**
6. Le prix est par personne et par nuit. vrai **faux**
7. L'hôtel est ouvert 365 jours par an. **vrai** faux
8. L'hôtel accepte les animaux. **vrai** faux

11/ Demander des renseignements et expliquer un itinéraire.



Vous êtes à l'hôtel. Vous allez à la gare Lille Europe (en haut à droite).

- 1) Demandez votre chemin.
- ✓ 2) Demandez le temps qu'il faut pour y aller. *et*
- ✓ 3) Expliquer l'itinéraire à l'oral.

12/ Comprendre des informations écrites.

Trains au départ				
Train	n°	Heure	Destination	Voie
TGV	6176	11H51	PARIS	E
TER	88116	12H06	MONACO MENTON VINTIMILLE	A
TER	15893	12H15	ANTIBES CANNES	B
TER	72558	12H23	MONACO MENTON VINTIMILLE	C
TGV	2358	12H50	LYON	D

A quelle heure part le train pour Paris ? *Le train pour Paris part à onze heures cinquante et un.*

Quelle est la destination du TER de 12h15 ? *Le destination est Antibes Cannes.*

De quelle voie part le TGV pour Lyon ? *Le TGV part à voie D.*

Quelle train part de la voie A ? *Le train pour Monaco part a voie A.*

Où part le TER 72558 ? *Le train numero 72558 part a voie C.*

13/ Comprendre des informations orales

Ecoutez les annonces en gare et donnez les informations suivantes :

Annonce 1 :

Numéro du train : 78 82
Heure de départ : 12:39
Est-il direct ? Oui Non

Annonce 2 :

~~Numéro du train : 78
Provenance du train :
Voie d'arrivée : A~~

Annonce 3 :

Numéro du train : TE12 Juppine @ 43
Destination : Savai
Est-il direct ? Oui Non

Annonce 4 :

Numéro du train : 12331
Destination du train : Mobaufe
Heure de départ : 17:54
Voie de départ : 17
Est-il direct ? Oui Non

Annonce 5 :

Numéro du train : 2986
Provenance du train :
Destination du train : Brunnels miche
Heure de départ : 16:17
Voie de départ : D
Est-il direct ? Oui Non

14/ Commander au restaurant.

1. Rufen Sie das Restaurant an, um zu reservieren. Sie sind zu acht und wollen für halb neun abends reservieren.
2. Sie sind im Restaurant. Begrüßen Sie die Kellnerin. Sagen Sie, dass Sie reserviert haben, und fragen Sie nach der Karte.
3. Sie bestellen und fragen nach, was bei einem bestimmten Gericht alles dabei ist. Dann fragen Sie nach etwas Anderem, wie z.B. Brot (2 Sachen).
4. Am Ende, fragen Sie nach der Rechnung und bedanken sich bei der Kellnerin.

Evaluation finale

1/Comprendre une présentation écrite.

A) Lisez cette présentation.

Bonjour.

Je m'appelle Antoine, j'ai quarante-deux ans, je viens de Paris et je travaille chez Conformia. Je suis technicien de maintenance. Je travaille avec Paul, l'informaticien. Il est polonais.

Il y a aussi Julien, le belge, mais, lui, il est au service communication. Il s'occupe de la presse. Il travaille avec Julie et Sandra, qui s'occupent de l'événementiel. Julie est chef de projet, Sandra démarcher les clients.

Nous sommes quatorze employés dans l'entreprise. Il y a une bonne ambiance. Je suis ici depuis six ans et j'aime beaucoup mon travail.

B) Entourez la bonne réponse.

1. Quel âge a Antoine ?

Antoine a 32 34 42 44 52 54 ans.

2. Quel est le métier de Paul ?

Technicien de maintenance / informaticien / chef de projet

3. Qui travaille dans l'événementiel ?

Julie / Sandra / les deux

4. Combien y a-t-il d'employés dans l'entreprise ?

Il y a 4 14 24 34 44 54 employés.

5. Depuis combien de temps Antoine travaille-t-il chez Conformia ?

Depuis 6 9 16 19 60 ans.

2/ Comprendre une présentation orale.

Notez les renseignements donnés.

Personne n°1 :

Nom : NEF

Prénom : Ines

Age : 28 ans

Nationalité : allemande

Métier : assistante culturelle

Tel : 239 25 18

Mail : presse.stuttgart@institutfrancais.de

Personne n°2 :

Nom : DUCHAMP

Prénom : Marguerite

Age : 21 ans

Nationalité : belge

Métier : informaticienne

Tel : 0637320869

Mail : marguerite.duchamp@yahoo.fr

Personne n°3 :

Nom : Henneteau

Prénom : Mathieu

Age : 21 ans

Nationalité : français

Métier : musicien

Tel : 0033 6 82 68 24 19

Mail : mathieu.henneteau@laposte.net

3/ Poser une question

A) A partir des mots ci-dessous, formulez des questions (1 question par mot) :

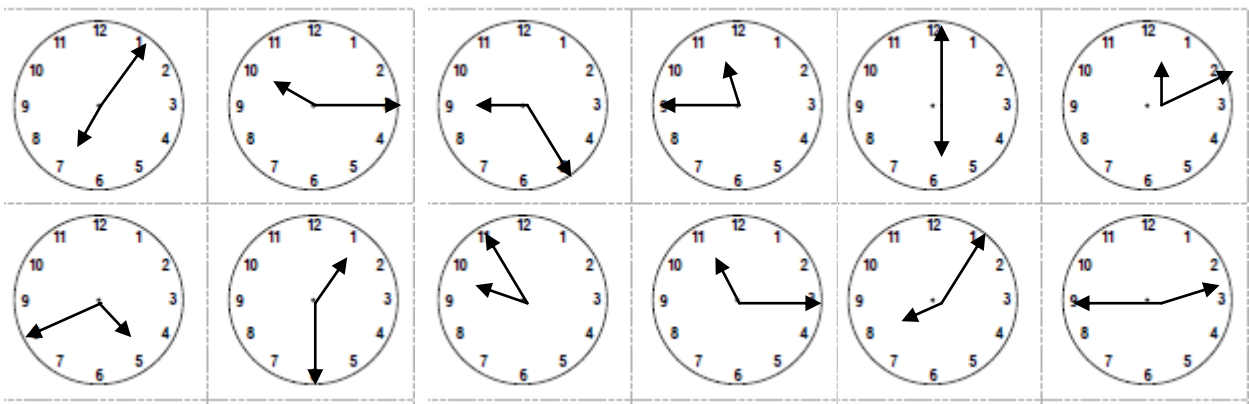
Nom / Prénom / âge / heure / date

Métier / nationalité / enfants / loisirs

B) Répondez aux questions.

4/ Comprendre un horaire, savoir le lire et l'écrire.

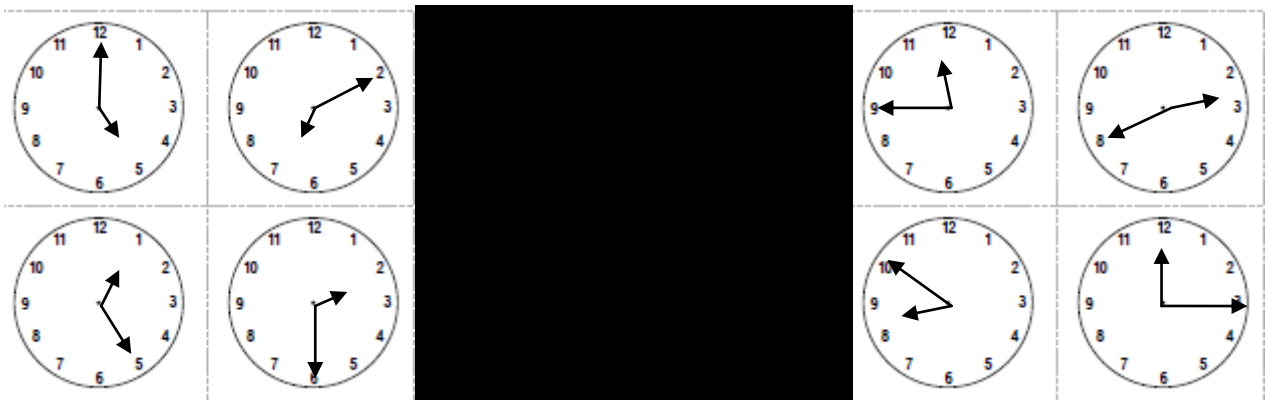
A) Ecoutez les horaires et mettez les aiguilles aux horloges.



B) Lisez les horaires 1/2/3 et 4. Ecrivez les horaires en lettres dans les

1	Sept heures dix OU dix-neuf heures dix	Onze heures quarante-cinq / midi moins-le-quart / vingt trois heures quarante-cinq	2
----------	--	--	----------

rectangles vides.



3	Deux heures et demie / quatorze heures trente	Neuf heures moins dix / huit heures cinquante	4
----------	---	---	----------

5/ Savoir écrire une date. Connaître les jours et les mois.

A) Ecrivez les mois de l'année.

J							F							M						
L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D
						1			1	2	3	4	5				1	2	3	4
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	5	6	7	8	9	10	11
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	12	13	14	15	16	17	18
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	19	20	21	22	23	24	25
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29					26	27	28	29	30	31	
30	31																			
A							M							J						
L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D
						1		1	2	3	4	5	6					1	2	3
2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31				25	26	27	28	29	30	
30																				
J							A							S						
L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D
						1			1	2	3	4	5						1	2
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30
30	31																			
O							N							D						
L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D	L	M	W	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4						1	2
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23
29	30	31					26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30

B) Ecrivez la date en entier pour les chiffres entourés.

- Le samedi 21 janvier
- Le lundi 20 février
- Le mercredi 28 mars
- Le mardi 3 avril
- Le lundi 7 mai
- Le jeudi 14 juin
- Le dimanche 22 juillet
- Le mercredi 15 août
- Le jeudi 27 septembre
- Le mercredi 31 octobre

Le vendredi 16 novembre

Le mardi 11 décembre

6/ Comprendre les chiffres.

A) Entourez les chiffres entendus.

1	11	21	31	41	51	61	71	81	91	101	111
2	12	22	32	42	52	62	72	82	92	102	112
3	13	23	33	43	53	63	73	83	93	103	113
4	14	24	34	44	54	64	74	84	94	104	114
5	15	25	35	45	55	65	75	85	95	105	115
6	16	26	36	46	56	66	76	86	96	106	116
7	17	27	37	47	57	67	77	87	97	107	117
8	18	28	38	48	58	68	78	88	98	108	118
9	19	29	39	49	59	69	79	89	99	109	119
10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120

b) Lisez les chiffres suivants :

06.32.45.78.94 // 87 // 31 // 645 // 98 // 5684

04.98.75.46.39 // 72 // 94 // 1348 // 6794

7/Comprendre l'essentiel au téléphone.

Ecoutez les appels et répondez aux questions suivantes :

1/ Société Méru.

Qui appelle ? **Assistante de Mr Beaumont**

Qui veut-elle avoir ? **Mr Louis**

Peut-elle lui parler ? **Oui** Non

2/ CCIP

Qui appelle ? **Mme Limu**

Qui veut-elle avoir ? **Mr Leblanc**

Peut-elle lui parler ? **Oui** Non

3/ Société carton

Qui appelle ? **Mme surère**

Qui veut-elle avoir ? **Mme Castex**

Peut-elle lui parler ? Oui **Non**

4/ Qui appelle ? **on ne sait pas**

Qui veut-elle avoir ? **Le service comptable**

Peut-elle lui parler ? **Oui** Non

5/ Westpone

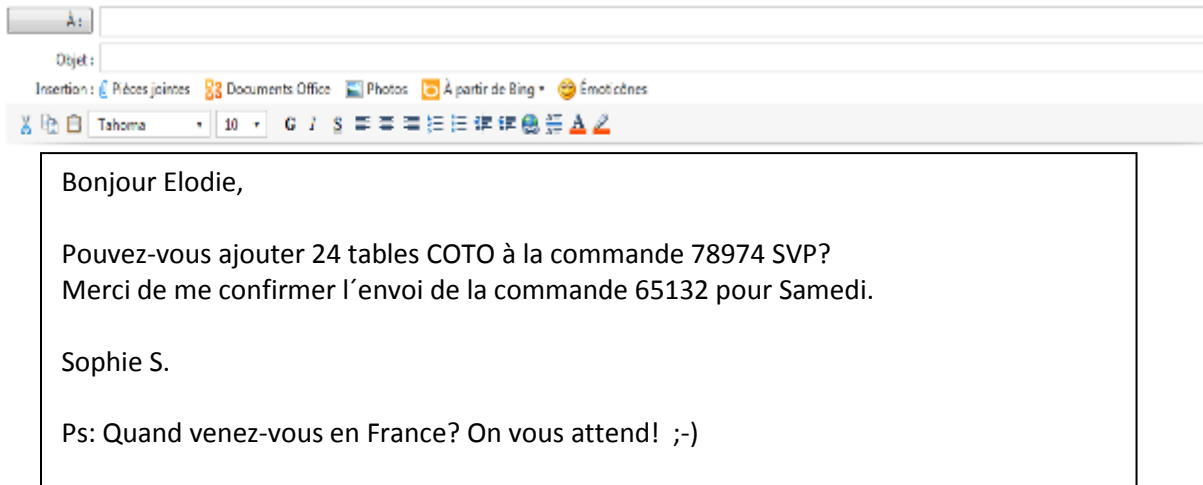
Qui appelle ? **on ne sait pas**

Qui veut-elle avoir ? **Mr Pilou**

Peut-elle lui parler ? Oui **Non**






8/ Comprendre un email et pouvoir y répondre.

Vous avez reçu un email de votre collègue en France. Répondez à l'email.



À:

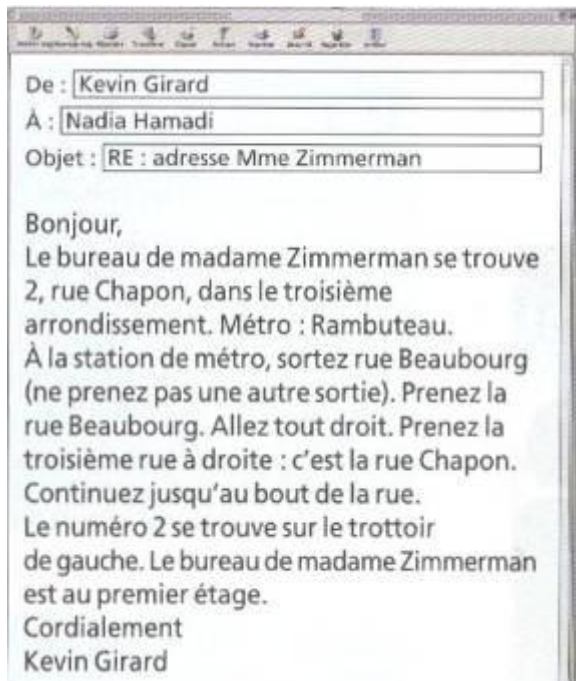
Objet:

Insertion :  Pièces jointes  Documents Office  Photos  À partir de Bing  Émoticônes

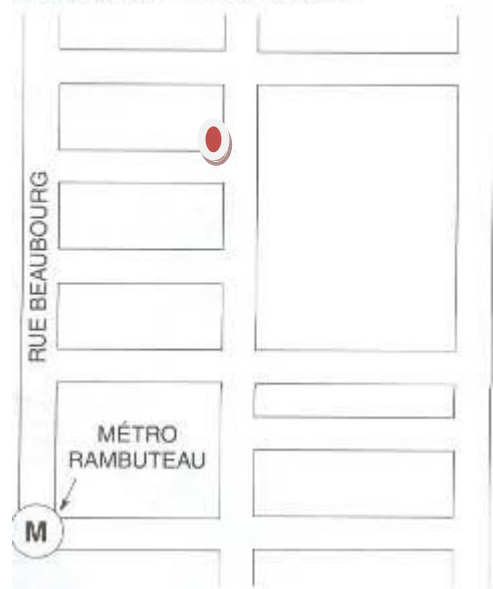
  Tahoma ▾ 10 ▾ **G** *I* S             

9/ Comprendre un itinéraire écrit.

Une collègue à vous a un rendez-vous professionnel avec Madame Zimmerman, la responsable de l'entreprise. Elle a reçu l'itinéraire, mais ne parle pas français. Aidez-la à trouver le bureau sur le plan.



b. Regardez le plan ci-dessous. Où se trouve le bureau de madame Zimmerman ? Faites une croix (X). Ecrivez le nom de la rue.



10/ Comprendre des informations écrites.

A) Observez le descriptif de cet hôtel.

LYONHotel.com

Central Hôtel ★★

Adresse : 25, rue de la Liberté, 69003 LYON.
Métro : Saxe Gambetta
Tél : 04.78.10.12.16. Fax : 04.78.10.12.17.

TARIF* DES CHAMBRES

Chambre simple douche 1 personne	70 €
Chambre double salle de bains 2 personnes	83 €
Chambre triple 3 personnes	93 €
Petit déjeuner	5.50 €

* Tarif par chambre et par nuit

Taxe de séjour incluse dans le prix des chambres. Ouvert toute l'année.

DESCRIPTION

Dans un beau jardin, à côté de la gare en centre-ville, le Central Hôtel propose un accueil personnalisé et un service exceptionnel. La décoration est agréable, les chambres sont confortables, avec de jolies salles de bains.

Accès facile à l'aéroport ; métro, bus et tramway à proximité.

PRESTATIONS

Télévision Téléphone Animaux acceptés Parking privé

Connexion Internet possible dans les chambres

RESERVATION

B) Vrai ou faux ? Entourez. Justifiez vos réponses directement sur le document.

- | | | |
|---|------|------|
| 1. L'hôtel s'appelle Lyonhotel. | Vrai | faux |
| 2. L'hôtel est très luxueux. | Vrai | faux |
| 3. L'hôtel se trouve à Lyon. | vrai | faux |
| 4. Le numéro de téléphone de l'hôtel est le 04.78.10.12.17. | vrai | faux |
| 5. Le petit-déjeuner est-il inclus dans le prix. | vrai | faux |
| 6. Le prix est par personne et par nuit. | vrai | faux |
| 7. L'hôtel est ouvert 365 jours par an. | vrai | faux |
| 8. L'hôtel accepte les animaux. | vrai | faux |

11/ Demander des renseignements et expliquer un itinéraire.



Vous êtes à l'hôtel. Vous allez à la gare Lille Europe (en haut à droite).

- 1) Demandez votre chemin.
- 2) Demandez le temps qu'il faut pour y aller.
- 3) Expliquez l'itinéraire à l'oral.

12/ Comprendre des informations écrites.

Trains au départ				
Train	n°	Heure	Destination	Voie
TGV	6176	11h51	PARIS	E
TER	88116	12h06	MONACO MENTON VINTIMILLE	A
TER	15893	12h15	ANTIBES CANNES	B
TER	72558	12h23	MONACO MENTON VINTIMILLE	C
TGV	2358	12h50	LYON	D

A quelle heure part le train pour Paris ? **11h51**

Quelle est la destination du TER de 12h15 ? **Antibes Cannes**

De quelle voie part le TGV pour Lyon ? **de la voie D**

Quelle train part de la voie A ? **le TER n° 88116**

Où part le TER 72558 ? à Monaco Menton Vintimille

13/ Comprendre des informations orales

Ecoutez les annonces en gare et donnez les informations suivantes :

Annonce 1 :

Numéro du train : 6482
Heure de départ : 12H38
Est-il direct ? Oui Non

Annonce 2 :

Numéro du train : 839103
Provenance du train : Paris-Est
Voie d'arrivée : 3

Annonce 3 :

Numéro du train : 23943
Destination : Sarrebruck
Est-il direct ? Oui Non

Annonce 4 :

Numéro du train : 12331
Destination du train : Maubeuge
Heure de départ : 17h54
Voie de départ : 1
Est-il direct ? Oui Non

Annonce5 :

Numéro du train : 9 986
Provenance du train : Bourg Saint-Maurice
Destination du train : Bruxelles-midi
Heure de départ : 16h17
Voie de départ : D
Est-il direct ? Oui Non

14/ Commander au restaurant.

1. Rufen Sie das Restaurant an, um zu reservieren. Sie sind zu acht und wollen für halb neun abends reservieren.
2. Sie sind im Restaurant. Begrüßen Sie die Kellnerin. Sagen Sie, dass Sie reserviert haben, und fragen Sie nach der Karte.
3. Sie bestellen und fragen nach, was bei einem bestimmten Gericht alles dabei ist. Dann fragen Sie nach etwas Anderem, wie z.B. Brot (2 Sachen).
4. Am Ende, fragen Sie nach der Rechnung und bedanken sich bei der Kellnerin.

15/ Comprendre des informations au téléphone ; Demander des renseignements.

Vous voulez réserver une chambre d'hôtel.

- A) Téléphoner à l'hôtel du lac : 0033.483.93.52.40
- Begrüßen Sie den Hotelier.
 - Fragen Sie die Preise eines Drei-Bett-Zimmers vom ersten bis zum dritten Mai nach.
 - Sagen Sie, dass Sie noch überlegen und wieder anrufen werden.
 - Bedanken Sie sich bei dem Hotelier.
 - **Notieren Sie alles hier unten !!**

Que dit la personne au téléphone ?

Mauvais numéro

- B) Téléphoner à l'hôtel Dante : 00334.93.86.81.00
- Begrüßen Sie den Hotelier.
 - Fragen Sie die Preise für eines Drei-Bett-Zimmers vom ersten bis zum dritten Mai nach.
 - Fragen Sie nach, ob das Frühstück noch dazu kommt, oder ob es « inklusive » ist.
 - Fragen Sie nach dem Weg vom Bahnhof zum Hotel.
 - Sagen Sie, dass Sie noch überlegen und wieder anrufen werden.
 - Bedanken Sie sich bei dem Hotelier.
 - **Notieren Sie alles hier unten !!**

Que dit la personne au téléphone ?

L'hôtelier donne les renseignements

Annexe 13 : Grille d'évaluation remplie par l'enseignant (évaluation interne)

Lauriane Bouchet // lauriane.b@hotmail.fr

Evaluation par l'enseignante

Après les 30 heures de cours de français, l'apprenante est capable de:

Dire	+	+/-	-
Saluer, dire bonjour	×		
Me présenter	×		
Parler de ma nationalité	×		
Parler de mon métier	×		
Épeler un mot	×		
Épeler un numéro de téléphone	×		
Avoir une conversation téléphonique simple		×	
Demander quelqu'un au téléphone	✓	×	
M'excuser au téléphone (mauvais numéro)	×		
Prendre RDV par téléphone	×		
Annuler un RDV par téléphone	×	✓	
Déplacer un RDV par téléphone	×		
Laisser un message sur un répondeur	×		
Faire mon annonce de répondeur	✓	×	
Dire une date	×		
Demander la date	×		
Dire l'heure	×		
Demander l'heure	×		
Parler de mon planning	×		
Utiliser du lexique spécialisé dans l'offre et la demande		×	
Utiliser du lexique spécialisé dans la livraison et le transport		×	
Utiliser du lexique spécialisé dans la facturation, le paiement		×	
Acheter un billet de train au guichet	×	✓	
Réserver un hôtel par téléphone	×		
Demander des renseignements simples	×		
Indiquer un chemin, localiser	×		
Donner mon avis, dire si j'aime ou non	×		
Passer une commande au restaurant	×		
Discuter de choses simples dans le domaine professionnel		×	
Discuter de la pluie et du beau temps « small talk »		×	

Comprendre			
Des salutations	X		
Des remerciements	X		
Des informations sur une personne (nom, prénom, adresse, téléphone etc.)	X		
Les chiffres	X		
Les lettres	X		
Une date	X		
Une heure	X		
Un numéro de téléphone	X		
Un message de répondeur		X	
Une annonce de répondeur	X		
Une situation simple au téléphone (mon correspondant est en ligne, occupé, les bureaux sont fermés etc.)		X	
Un planning simple	X		
L'objet d'un mail	X		
Une commande écrite de manière simple		X	X
Une annonce faite au micro à la gare			X
Un panneau d'informations dans la gare	X		
Des questions liées à une réservation (hôtel, billet de train, restaurant etc.)	X		
Des questions dans le cadre d'un repas au restaurant	X		
Écrire			
Un numéro de téléphone que l'on épelle	X		
Une adresse mail que l'on épelle	X		
Un nom et un prénom que l'on épelle	X		
Remplir un formulaire de renseignements simple	X		
Une date	X		
Un horaire que l'on me donne par téléphone	X		
Un mail	X		
Un message téléphonique	X	X	
Une facture en français			

Annexe 14 : Auto-évaluation par l'apprenante

Auto-évaluation /Selbsteinschätzung

Après les 30 heures de cours de français, je suis capable de:

Dire	+	+/-	-
Saluer, dire bonjour	X		
Me présenter	X		
Parler de ma nationalité	X		
Parler de mon métier	X		
Épeler un mot	X		
Épeler un numéro de téléphone	X	X	
Avoir une conversation téléphonique simple	X		
Demander quelqu'un au téléphone		X	
M'excuser au téléphone (mauvais numéro)		X	
Prendre RDV par téléphone		X	
Annuler un RDV par téléphone		X	
Déplacer un RDV par téléphone		X	
Laisser un message sur un répondeur		X	
Faire mon annonce de répondeur		X	
Dire une date	X		
Demander la date	X		
Dire l'heure	X		
Demander l'heure	X		
Parler de mon planning	X		
Utiliser du lexique spécialisé dans l'offre et la demande		X	
Utiliser du lexique spécialisé dans la livraison et le transport		X	
Utiliser du lexique spécialisé dans la facturation, le paiement		X	
Acheter un billet de train au guichet	X		
Réserver un hôtel par téléphone	X		X
Demander des renseignements simples	X		
Indiquer un chemin, localiser	X		
Donner mon avis, dire si j'aime ou non	X		
Passer une commande au restaurant	X		
Discuter de choses simples dans le domaine professionnel		X	
Discuter de la pluie et du beau temps « small talk »		X	

Annexe 15 : questionnaire de satisfaction (5pages)

Lauriane Bouchet // lauriane.b@hotmail.fr

Zufriedenheitsformular

Die Organisation

Meine Ansprechpartner im Institut waren verfügbar und rückwirkend:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Das Institut hat sich an meine Verfügbarkeiten angepasst:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Bemerkungen zur Organisation

- sehr gut, es gibt nicht zu verbessern!

Die Trainerin

Die Trainerin war ermutigend und motivierend:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Die Trainerin war Verfügbar:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Die Trainerin hat meine Erwartungen erfüllt:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Die Erklärungen der Trainerin waren klar:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Die Trainerin war Kompetent:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Bemerkungen zur Trainerin

Sehr gut, jemandem so kompetent,
kleinen nächsten Kurs wieder mit
Jauriane ☺

Der Unterricht

Das Kursmaterial war vielfältig und adaptiert:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Die Geschwindigkeit des Kurses war adaptiert:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Bemerkungen zur Ausbildung

Dur die kurze Zeit habe ich viel gelernt. Der Kurs war ~~es~~ auf meine Wünsche zugeschnitten.
Auch die „Tests“ haben mir sehr geholfen!

Die Ausbildung im allgemein

Was ich gelernt habe, kann ich in meinem Beruf anwenden:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Bemerkungen:

Die Inhalte der Ausbildung entsprachen meine Ursprünglich gesetzten Zielen:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Bemerkungen:

Ich habe meine Ziele erreicht:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Bemerkungen:

Im Allgemeinen bin ich mit dieser Ausbildung zufrieden:

- trifft voll und ganz zu
- trifft zu
- ich enthalte mich
- nicht zutreffend
- trifft überhaupt nicht zu

Bemerkungen:

Allgemeine

Würden Sie diese Ausbildung weiterempfehlen?

Ja

Nein

Aus welchem Grund?

keine, unversichtlich, ohne stress,

In dieser Ausbildung, was hat Ihnen besonders gefallen?

Die Vielfältigkeit
Die Spontaneität

In dieser Ausbildung, was hat Ihnen besonders nicht gefallen?

was alles super!

Haben Sie Vorschläge, um die Qualität der Ausbildung zu verbessern?

was alles super!

Vielen Dank!

Annexe 16 : attestation délivrée par l'IFS



STUTT GART

Ansprechpartner: Sandrine Martin
T +49 (711) 239 25-20
E-Mail: sandrine.martin@institutfrancais.de

Orgatech AG
Frau E
Projektleitung
Schillerstrasse 70
D- 71277 Rutesheim

BESCHEINIGUNG

Hiermit bestätigen wir, dass **Frau**
an folgender Sprachkurs teilgenommen hat:

Kursart: Einzelunterricht | Intensivkurs
von : 28.01.2012
bis: 24.03.2012
Gesamt: 40 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten
Erreichte Kompetenzstufe: A1

Die Einstufung ist nach dem vom Europarat entwickelten gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen ausgerichtet (Globalkala):

Elementare Sprachverwendung A	A1	Sie können alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze verstehen und verwenden, die auf die Befriedigung konkreter Bedürfnisse zielen. Sie können sich und andere vorstellen und anderen Leuten Fragen zu ihrer Person stellen. Sie können sich auf einfache Art verständigen.
	A2	Sie können häufig gebrauchte Ausdrücke im Zusammenhang mit Bereichen von unmittelbarer Bedeutung verstehen. Sie können sich in routinemäßigen Situationen verständigen und mit einfachen Mitteln Personen, Orte, Dinge, die eigene Ausbildung und Ihre Umwelt beschreiben.
Selbständige Sprachverwendung B	B1	Sie können ein Gespräch gut verfolgen, vor allem wenn es um alltägliche Situationen geht und der Gesprächspartner eine klare und gewöhnliche Sprache benutzt. Sie können in den meisten Situationen, die vorkommen, wenn Sie in das Land der Zielsprache reisen, zurechtkommen. Sie können erzählen, erklären, beschreiben und Gründe angeben.
	B2	Sie können das Wesentliche eines komplexen Textes erfassen. Sie können sich spontan und fließend ausdrücken, so dass ein normales Gespräch mit einem/r MuttersprachlerIn ohne Belastung für beide Gesprächspartner entstehen kann. Sie können Stellung nehmen, sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten erklären.
Kompetente Sprachverwendung C	C1	Sie können ein breites Spektrum anspruchsvoller, auch längerer Texte verstehen und implizite Bedeutungen erfassen. Sie können sich beinahe mühelos spontan und fließend ausdrücken. Sie können die Sprache wirksam und flexibel im gesellschaftlichen und beruflichen Leben gebrauchen. Sie können sich klar und gut strukturiert zu komplexen Sachverhalten äußern, etwas ausführlich beschreiben oder darüber berichten.
	C2	Sie können praktisch alles, was er/sie liest oder hört, mühelos verstehen. Sie können Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen zusammenfassen und dabei Begründungen und Erklärungen in einer zusammenhängenden Darstellung wiedergeben. Sie können sich spontan, sehr flüssig und genau ausdrücken,

Seite 1 von 2

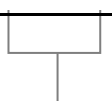
SPRACHKOMPETENZ-PROFIL

Kompetenzstufe: A1

Frau

Hören	kann: <ul style="list-style-type: none"> . einzelne Sätze und die gebräuchlichsten Wörter verstehen, wenn es um für sie wichtige Dinge geht (z.B. einfache Informationen zur Person und zur Familie, Einkaufen, Wegbeschreibung, Zimmerreservierung, Arbeit, Telefongespräche), vorausgesetzt es wird langsam gesprochen
Sprechen	kann: <ul style="list-style-type: none"> . mit einer Reihe von Sätzen und mit einfachen Mitteln z. B Ihre Familie, andere Personen, Ihre Wohnsituation, Ihre Ausbildung, Ihre gegenwärtige berufliche Tätigkeit und Ihre Projekte beschreiben . sich nach dem Weg erkundigen und Informationen geben . kann Reisevorbereitungen treffen, z.B. ein Hotelzimmer telefonisch reservieren . einfache Telefonate mit Geschäftspartnern führen
Lesen	kann: <ul style="list-style-type: none"> . kurze, einfache Texte lesen . in einfachen Alltagstexten konkrete, vorhersehbare Informationen auffinden (z. B. Anzeigen, Prospekten, Speisekarten oder Fahrplänen) . einfache E-Mails verstehen
Schreiben	kann: <ul style="list-style-type: none"> . in Formularen, Name, Adresse, Nationalität usw. eintragen . einfache E-Mails schreiben und beantworten
Grammatik	kann: <ul style="list-style-type: none"> . mühelos einfache grammatikalische Strukturen verwenden: Zeiten: Präsens, Fragestellungen, Possessivbegleiter, Demonstrativbegleiter und – Pronomen, Angleichung und Steigerung des Adjektives, Teilungsartikel, Orts- u. Zeitpräpositionen
[Fach] Wortschatz	kann: <ul style="list-style-type: none"> . in der allgemeinen und beruflichen Sprache einen einfachen Wortschatz verwenden, z.B. für: Bestellungen beantworten, Angebote machen (Rabatt gewähren, Zahlungsarten), Zahlungs- und Lieferbedingungen
Phonetik	kann: <ul style="list-style-type: none"> . sich mit deutlicher Aussprache ausdrücken
Interkulturelle Kompetenzen	kann: <ul style="list-style-type: none"> . sich mit der Alltagskultur von französischsprachigen Ländern auseinandersetzen (z.B. Höflichkeitsformeln, Begrüßungsarten, Esskultur, Reisebedingungen, französische Telefonvorwahlen).

Stuttgart, den 16.04.2012





Déclaration anti-plagiat
Document à scanner après signature
et à joindre au mémoire électronique

DECLARATION

1. Ce travail est le fruit d'un travail personnel et constitue un document original.
2. Je sais que prétendre être l'auteur d'un travail écrit par une autre personne est une pratique sévèrement sanctionnée par la loi.
3. Personne d'autre que moi n'a le droit de faire valoir ce travail, en totalité ou en partie, comme le sien.
4. Les propos repris mot à mot à d'autres auteurs figurent entre guillemets (citations).
5. Les écrits sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire sont systématiquement référencés selon un système de renvoi bibliographique clair et précis.

NOM : *Bouchet*..... PRENOM : *Lauriane*.....

DATE : *01/05/12*

Mots-clés : français sur objectifs spécifiques (F.O.S), évaluation, débutants, formation, certifications, ingénierie, dispositif, motivation.

Résumé. Ce travail traite de l'évaluation dans le cadre de formations spécifiques en langue française dans le milieu professionnel. Il relate les différents types d'évaluation existants, ainsi que les outils et les certifications linguistiques à visée professionnelle. Il se propose de cerner les enjeux d'une telle formation, et notamment ceux de l'évaluation de l'apprenant débutant et du dispositif de formation mis en place, à travers une démarche d'ingénierie. L'objectif est de déterminer jusqu'où un apprenant débutant peut aller dans l'apprentissage du français langue professionnelle, à partir d'objectifs déterminés, et sans niveau pré-requis.

Keywords : French for specific purposes, evaluation, beginners, training, certifications, engineering, facility, motivation.

Abstract. This work is about the evaluation in specific programs in language trainings. It covers the different kinds of evaluation, as well as the tools and business language level certifications. It proposes to review the purposes of those kind of trainings, specially the evaluation of the beginner level student and of the facility, through an engineering approach. The purpose of this work is to define how far can go a beginner level student in the learning in French for specific purposes.