

Concevoir la démarche qualité dans une formation pour public spécifique

De la planification à l'évaluation.

ANNEXES AU MÉMOIRE

**GRISARD Amandine
N°d'étudiant : 20330138**

Sous la direction de Catherine CARRAS et Dominique REMAUD

**Mémoire de master 2^{ème} année professionnelle
Mention Sciences du Langage Spécialité Français Langue Étrangère**

Année universitaire 2013-2014

Table des annexes

Annexe 1 Postes de travail du public formé (2009-2013).....	3
Annexe 2 Calendrier de formation	4
Annexe 3 Label <i>Qualité français langue étrangère</i> – RÉFÉRENTIEL 2013.....	5
Annexe 4 Questionnaire d'analyse des besoins avant formation	20
Annexe 5 Fiche de poste personnel <i>Total Angola</i> - Exemple	21
Annexe 6 Entretien individuel détaillé au CCFN - Analyse des besoins et objectifs.....	22
Annexe 7 Équivalence niveaux <i>Bright</i> – niveaux du CECR.....	23
Annexe 8 Résultat au test <i>Bright</i> – Exemple	24
Annexe 9 Phases du projet – objectifs et méthodes.....	25
Annexe 10 Manuel qualité "formation <i>Total Angola</i> " : cartographie des processus et points d'amélioration en pédagogie.....	27
Annexe 11 Manuel qualité "formation <i>Total Angola</i> " : cartographie des processus et points d'amélioration systémiques	32
Annexe 12 Référentiel de formation initial	39
Annexe 13 Nouveau référentiel de formation – Niveau 1	42
Annexe 14 Nouveau référentiel de formation – Niveau 2	51
Annexe 15 Nouveaux supports de cours niveau 1 – Exemple 1 (séance 6).....	59
Annexe 16 Nouveaux supports de cours niveau 1 – Exemple 2 (séance 11).....	69
Annexe 17 Nouvelles mises en pratique – Exemple 1 (séance 11).....	83
Annexe 18 Nouvelles mises en pratique – Exemple 2.....	88
Annexe 19 Nouvelles mises en pratique – Exemple document authentique (séance 11).....	92
Annexe 20 Évaluation "professionnelle initiale" – production écrite	93
Annexe 21 QCM pour l'évaluation diagnostique "académique" initiale et finale	96
Annexe 22 QCM pour l'évaluation diagnostique "académique" initiale et finale – Correspondances niveaux <i>Bright</i> et niveaux CECR.....	101
Annexe 23 QCM pour l'évaluation formative "académique" - Exemple.....	102
Annexe 24 Référentiel d'évaluation du projet	105
Annexe 25 Questionnaire d'appréciation de fin de parcours linguistique - format.....	106
Annexe 26 Questionnaire d'appréciation de mi- parcours linguistique - format	108
Annexe 27 Évaluation de la formation – données statistiques 2012-2013.....	110
Annexe 28 Anciens supports de cours – Exemple (leçon 11).....	114

Annexe 1
Postes de travail du public formé (2009-2013)

Domaine	Poste de travail	Nombre d'étudiants
Économie et finances	Économiste Contrôleur des coûts Comptable Administrateur salaires Gestionnaire des bourses	17
Secrétariat	Assistante de direction / secrétaire Centre d'appel HSE DGA	13
Technique	Ingénieur électro-technique Ingénieur manutention Ingénieur mécanique Technicien Ingénieur chimiste Ingénieur en électricité Ingénieur industriel	12
Ressources humaines	Chargé de contrat expat Gestionnaire des expatriés Coordinateur des activités sportives Coordinatrice activités culturelles Chargé de recrutement Assistante de recrutement Correspondant retraite et prévoyance Auditeur interne senior Juriste	10
Informatique	Ingénieur informatique Bureau d'aide Responsable sécurité informatique	8
Géologie	Géologue Cartographe Ingénieur des puits	8
Achat/transport	Responsable transport Agent de transport Import/export Acheteur Gestionnaire Gestionnaire de stocks produits chimiques	7
Recherche et développement	Ingénieur de projet Ingénieur de projet développement durable Ingénieur performance Coordinateur d'étude et de projet	4
Formation	Coordinateur des formations non linguistiques ni techniques Coordinateur des formations techniques Responsable formations langues Assistante de formation	4
Information et communication	Communication interne Communication externe Coordinateur information (reporting)	3
<i>Total étudiants depuis janvier 2009</i>		86

Annexe 2 Calendrier de formation

Horaires /jour	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
8h30-10h30	Cours	Cours	Cours	Cours	Cours	
1030h-11h	Pause encadrée	Pause encadrée	Pause encadrée	Pause encadrée	Pause encadrée	Activité culturelle ou de loisir
11h00-13h	Cours	Cours	Cours	Cours	Cours	
13h-14h30	Déjeuner accompagné	Déjeuner accompagné	Déjeuner accompagné	Déjeuner accompagné	Déjeuner accompagné	Déjeuner accompagné
14h30-17h30 dont 30 minutes de pause	Mise en pratique	Mise en pratique	Mise en pratique	Mise en pratique	Mise en pratique	Activité culturelle ou de loisir
19h-20h30	Dîner accompagné	Dîner accompagné	Dîner accompagné	Dîner accompagné	Dîner accompagné	
20h30-21h30	Exercices et préparation (non accompagné)	Exercices et préparation (non accompagné)	Exercices et préparation (non accompagné)	Exercices et préparation (non accompagné)	Exercices et préparation (non accompagné)	

Soit :

- 22h30 de cours par semaine dont (plus 2h30 de pause encadrée) ;
- 12h30 de mise en pratique par semaine dont 5h de multimédia (plus 2h30 de pause encadrée) ;
- 15h d'accompagnement déjeuner / dîner du lundi au vendredi ;
- 7h d'accompagnement le samedi à Windhoek.

Annexe 3
Label *Qualité français langue étrangère* – RÉFÉRENTIEL 2013



Label *Qualité français langue étrangère*

RÉFÉRENTIEL



Centre international d'études pédagogiques (CIEP)
1, avenue Léon-Journault 92318 Sèvres cedex France
Tél. : 33 (0)1 45 07 60 00 – Fax : 33 (0)1 45 07 60 55

[Texte]

Actualisé le 30 mai 2013

[Texte]



FORMATIONS, ENSEIGNEMENT

Organisation des indicateurs :

- conception des formations : F1, F2 ;
- information à valeur contractuelle sur les formations : F3 ;
- analyse des besoins : F4 ;
- planification des cours par les enseignants : F5 ;
- organisation de la mise en œuvre des formations : F6, F7 ;
- mise en œuvre pédagogique, pratiques de classe : F8, F9 ;
- évaluation des étudiants : F10, F11, F12 ;
- évaluation des formations : F13, F14, F15 ;
- accompagnement des étudiants et activités d'apprentissage complémentaires: F16, F17 ;
- articulation entre les formations en langue et les autres activités : F18 ;
- formations à distance : F19 ;
- formations spécifiques : F20.

Indicateurs critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) :
F1, F2, F3, F5, F6, F12, F15.

- F 1** La conception des formations est fondée sur des référentiels de formation/curricula/programmes qui décrivent de façon détaillée les objectifs d'apprentissage, les moyens mis en œuvre pour les atteindre et le dispositif d'évaluation. **[C]**
- F 2** Les niveaux des formations sont spécifiés par rapport au Cadre européen commun de référence pour les langues. **[C]**
- F 3** Les formations sont décrites de façon détaillée dans des documents contractuels accessibles avant l'inscription, et remis aux étudiants au début de la formation. **[C]**
- F 4** Le programme de formation proposé prend en compte les besoins des étudiants et leur niveau initial, qui sont évalués systématiquement de façon précise et individualisée. Cette procédure s'applique aussi aux étudiants qui intègrent une formation en cours.
- F 5** Les enseignants se fondent sur les référentiels de formation/curricula/programmes pour planifier le niveau et le contenu de leurs cours. **[C]**
- F 6** La taille des groupes-classes est en adéquation avec les objectifs d'apprentissage et les moyens mis en œuvre (approche méthodologique, activités...). **[C]**
- F 7** Les enseignants qui interviennent en commun dans une formation donnée coordonnent leur travail. Cette coordination s'appuie sur la rédaction d'un document écrit permettant à chaque enseignant de s'informer des activités proposées par ses collègues.
- F 8** Les enseignants utilisent des types d'activités et supports diversifiés, pour favoriser la motivation et développer l'autonomie dans la pratique de la langue. Ils pratiquent la différenciation pédagogique pour prendre en charge l'hétérogénéité des groupes.
- F 9** La dimension interculturelle est intégrée dans les activités d'apprentissage.
- F 10** L'évaluation formative est décrite dans les référentiels de formation et elle est mise en œuvre. Ses résultats sont pris en compte pour proposer des remédiations.
- F 11** Il existe un dispositif d'évaluation sommative interne calibré de manière fiable sur le Cadre européen commun de référence pour les langues. Il donne lieu à la délivrance d'attestations, certificats ou diplômes...
- F 12** Des évaluations sommatives externes sont proposées (tests, diplômes). **[C]**
- F 13** Le responsable pédagogique évalue la qualité et la cohérence des formations.
- F 14** Le centre met en place, en cours d'apprentissage, des réunions formelles et informelles avec un échantillon d'étudiants afin de recueillir des suggestions d'amélioration de la formation.

[Texte]

Actualisé le 30 mai 2013

[Texte]



- F 15 Les résultats de l'évaluation des formations par les étudiants sont analysés, exploités et diffusés. [C]
- F 16 Un accompagnement individualisé de l'apprentissage est proposé en complément de l'enseignement en groupe (tutorat, conseil, suivi).
- F 17 Les étudiants ont la possibilité de réaliser des activités complémentaires au centre de ressources.
- F 18 Il existe une articulation entre les formations et les autres activités proposées par le centre, particulièrement en cas de stage linguistique combinant l'apprentissage de la langue et une activité culturelle, de loisir ou autre.
- F 19 Lorsque le centre assure des formations à distance, il existe un processus de suivi individualisé.
- F 20 Si le centre propose des cours spécifiques (français sur objectifs spécifiques, français sur objectifs universitaires, etc.), les formations sont basées sur une analyse des besoins et sur un référentiel adapté ; des supports pertinents sont utilisés.

Documents attendus

- F 1 Référentiels de formation/curricula/programmes. [C]
- F 2 Référentiels de formation/curricula/programmes mettant notamment en relation les niveaux du référentiel et les formations. [C]
- F 3 Documents contractuels remis aux étudiants à l'inscription et au début de la formation. [C]
- F 4 Documents utilisés pour l'analyse des profils, tests de placement, analyses des besoins, propositions de placement individualisées. Fournir 3 exemples renseignés, chacun mettant en évidence, pour un même étudiant, l'analyse de son profil, son test de placement, l'analyse de ses besoins et le placement proposé.
- F 5 Référentiels de formation/curricula/programmes (c f F1). Exemples de préparations de cours (objectifs, supports et activités d'apprentissage, évaluation). [C]
- F 6 Liste des formations de l'année en cours faisant apparaître leur intitulé, le nombre de groupes-classes et les effectifs. Observations de quelques groupes-classes. [C]
- F 7 Outils de coordination.
- F 8 Exemples de préparations de cours. Observations de séquences.
- F 9 Référentiels de formation, exemples de préparations de cours. Observations de séquences.
- F 10 Descriptif du processus d'évaluation formative. Exemples d'outils utilisés pour l'évaluation formative (tests, questionnaires, documents de suivi, etc.).
- F 11 Descriptif du processus d'évaluation sommative. Exemples d'épreuves d'évaluation sommative, exemples d'attestation.
- F 12 Documents remis aux étudiants ou mis à leur disposition pour les informer sur les évaluations sommatives externes proposées (type, description, dates et lieux des sessions, procédure pour les inscriptions) : brochures, affiches, pages du site web, procédure pour informer les étudiants (notes de procédure ou de service). [C]
- F 13 Descriptif du processus d'évaluation de la réalisation d'une formation (procédure ou note de service ; autres documents pertinents : compte rendu d'observation, analyse des résultats, etc.). Entretiens.
- F 14 Comptes rendus de réunions. Entretiens avec des étudiants.
- F 15 Questionnaires de satisfaction portant sur les formations. Analyse des évaluations. Plans d'action. Preuves de la diffusion de l'analyse. Bilan des actions réalisées. [C]
- F 16 Document destiné aux étudiants décrivant l'offre du centre. Fiches de suivi. Entretiens avec les étudiants.
- F 17 Documents mettant en évidence l'information donnée aux étudiants et l'investissement du centre (horaires du centre, ressources, personnel dédié pouvant conseiller les étudiants pour des activités complémentaires autonomes ou semi-autonomes). Observations directes des ressources et des activités autonomes.
- F 18 Documentation annonçant ou décrivant quelques activités. Programmes d'activités ; liste des activités de l'année en cours. Référentiels de formation mettant en évidence l'articulation de la formation en langue avec les autres activités. Préparations ou bilans de cours mettant en évidence l'articulation des formations avec les autres activités.
- F 19 Accès à la plateforme. Document décrivant la formation à distance. Preuves de suivi (par exemple, exercices corrigés, évaluations à distance, correspondances avec les étudiants).
- F 20 Exemples d'analyses des besoins. Référentiels de formation. Supports (méthodes, documents, etc.). Observations de séquences.

ENSEIGNANTS

Organisation des indicateurs :

- recrutement et qualifications de l'équipe pédagogique : E1, E2, E3 ;
- gestion de l'équipe pédagogique : E4, E5, E6 ;
- formation continue : E7 ;
- organisation des cours en fonction de l'équipe pédagogique : E8, E9 ;
- animation de l'équipe pédagogique : E10, E11, E12, E13 ;
- matériel mis à la disposition de l'équipe pédagogique : E14.

Indicateurs critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) :

E1, E3, E9, E14

- E 1** La procédure de recrutement est formalisée et transparente ; les enseignants sont recrutés sur la base de qualifications avérées. **[C]**
- E 2** Le responsable pédagogique possède la qualification et l'expérience adéquates pour mener à bien des fonctions d'ingénierie pédagogique.
- E 3** L'équipe des enseignants comprend des permanents. Le centre mène une politique de fidélisation de son équipe. **[C]**
- E 4** Les enseignants permanents bénéficient de l'entretien annuel d'évaluation *si leur statut le permet* et un entretien professionnel est proposé à chaque enseignant non permanent.
- E 5** Le travail en classe des enseignants est observé au moins une fois par an par le responsable pédagogique et/ou par ses pairs. Cette observation donne lieu à un retour d'expérience et à un rapport signé par les deux parties dont le centre tient compte lors de l'entretien annuel (sauf pour les enseignants qui statutairement ne sont pas soumis à un entretien annuel d'évaluation). Lorsque la législation s'appliquant au statut de l'enseignant ne permet pas de rendre cette observation obligatoire, elle lui est proposée sur la base du volontariat.
- E 6** Le centre offre des possibilités de développement professionnel aux enseignants (diversification des tâches, fonctions, rémunérations, statuts).
- E 7** Un plan de formation annuel est établi à l'intention des enseignants. Les formations sont prises en charge au moins partiellement sur le temps de travail pour les enseignants permanents, si la législation s'appliquant à leur statut le permet. Les enseignants permanents non diplômés en FLE sont encouragés à suivre des formations diplômantes.
- E 8** Les cours sont répartis entre les enseignants en fonction des compétences propres à chacun.
- E 9** Il existe une procédure de remplacement des enseignants absents. **[C]**
- E 10** Il existe des réunions de concertation pédagogique dont les comptes rendus sont diffusés aux personnels concernés.
- E 11** Les enseignants sont associés aux choix du centre en ce qui concerne les approches méthodologiques, le choix des supports et des activités d'apprentissages (les méthodes, par exemple) et la mise en œuvre pédagogique.
- E 12** Les enseignants élaborent des outils pédagogiques.
- E 13** La mutualisation des pratiques et des outils pédagogiques est favorisée et effective.
- E 14** Les enseignants disposent du matériel pédagogique (méthodes, outils...) nécessaire pour préparer et assurer leurs cours. **[C]**

Documents attendus

- E 1** Procédure de recrutement (note de procédure). Preuves de mise en œuvre de la procédure : documentation d'un recrutement récent (fiche de poste, CV de l'enseignant recruté, lettre de motivation). En entretien, l'auditeur pourra demander à consulter les éléments relatifs à d'autres recrutements et à consulter les CV des enseignants afin de s'assurer de leurs qualifications. **[C]**
- E 2** Fiche de poste du responsable pédagogique. CV actualisé du responsable pédagogique, mentionnant ses diplômes, ses expériences, ses formations initiales et continues.
- E 3** Liste des enseignants (permanents et non permanents), avec type de contrat et année de recrutement (du 1^{er} recrutement, pour les non permanents ayant été plusieurs fois employés par le centre), pour l'année en cours et l'année précédente. **[C]**
- E 4** Procédure d'évaluation (note de procédure). Trois exemples au moins de comptes rendus d'entretiens professionnels.
- E 5** Procédure d'observation de classe (note de procédure). Trois exemples au moins de comptes rendus d'observation signés.
- E 6** Entretien avec le responsable pédagogique ou un autre responsable compétent : exemples d'évolutions effectives (diversification des tâches, fonctions, types de contrat, rémunération). Documentation confirmant les informations communiquées au cours de cet entretien. Entretiens avec les enseignants. Listes des enseignants permanents et non permanents (fournies pour l'indicateur E3). Comptes rendus d'entretien professionnels (fournis pour l'indicateur E4).
- E 7** Listes des formations proposées et des formations suivies, pour l'année en cours et pour l'année précédente. Plan de formation de l'année en cours et de l'année suivante (s'il est disponible au moment de l'audit). Eventuellement, formations diplômantes au niveau master FLE suivies par certains enseignants. Entretien avec le responsable pédagogique. Au cours de cet entretien, l'auditeur demandera à consulter la documentation confirmant les informations qui lui sont communiquées. L'entretien s'attachera particulièrement à éclairer comment les besoins et demandes de formation sont identifiés, recensés, hiérarchisés. Entretiens avec des enseignants.
- E 8** Liste des formations de l'année en cours faisant apparaître les noms des enseignants. Entretien avec le responsable pédagogique : procédure d'attribution des cours (critères, modalités). Documentation confirmant les informations communiquées au cours de cet entretien. Entretiens avec des enseignants.
- E 9** Procédure de remplacement des enseignants (note de procédure). Entretien avec le responsable pédagogique : au cours de l'entretien, il sera demandé un exemple de mise en œuvre de la procédure et les documents relatifs à cet exemple. **[C]**
- E 10** Comptes rendus de réunions. Preuves de diffusion des comptes rendus. Entretien avec le responsable pédagogique. Entretiens avec des enseignants.
- E 11** Comptes rendus de réunions. Entretien avec le responsable pédagogique. Entretiens avec des enseignants.
- E 12** Entretien avec le responsable pédagogique. Entretiens avec des enseignants. Exemples d'outils élaborés par les enseignants pour leur usage personnel ou pour un usage partagé.
- E 13** Comptes rendus de réunions, d'ateliers ou d'expérimentations (au moins 3 comptes rendus). Entretien avec le responsable pédagogique. Entretiens avec des enseignants. Exemples d'outils pédagogiques mutualisés.
- E 14** Observations directes du matériel disponible. Entretiens avec des enseignants.



ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT

Organisation des indicateurs :

- information des clients potentiels: A1, A2, A3 ;
- relations avec la clientèle avant la formation : A4, A5, A6, A7 ;
- accueil : A8, A9, A10, A11, A12 ;
- informations disponibles dans le centre : A13 ;
- ouverture des services : A14 ;
- séjour des groupes : A15 ;
- restauration : A16 ;
- hébergement : A17, A18, A19, A20 ;
- santé : A21 ;
- activités culturelles et de loisirs, rencontres extérieures : A22, A23, A24.

Indicateurs critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) : A1, A2, A8, A10, A17, A21.

- A 1 Le centre dispose d'un site Internet actualisé qui présente l'ensemble des services proposés : conditions de séjours et aide, procédures d'inscription, prix et conditions financières, conditions d'annulation, descriptifs de formation, taille des groupes-classes et toutes les informations utiles pour choisir un séjour. [C]
- A 2 Le centre diffuse des documents imprimés actualisés qui présentent l'ensemble des services proposés : conditions de séjour et aide, procédures d'inscription, prix et conditions financières, conditions d'annulation, descriptifs de formation, taille des groupes-classes et toutes les informations utiles pour choisir un séjour. [C]
- A 3 Le site et les documents sont disponibles en français et au moins dans deux langues étrangères.
- A 4 Le centre répond aux demandes de renseignements dans les deux jours ouvrables.
- A 5 Le centre propose différentes modalités d'inscription et de paiement : en ligne, par correspondance, sur place.
- A 6 Les confirmations d'inscription à distance sont envoyées aux étudiants dans les deux jours ouvrables.
- A 7 Le centre fournit avant la venue des étudiants des informations personnalisées pour leur accueil, notamment plan et informations facilitant, depuis leur lieu d'arrivée (aéroport, gare...), l'accès au centre et, le cas échéant, au lieu d'hébergement.
- A 8 L'accueil des étudiants et le traitement de leurs demandes sont organisés de façon efficace et rapide. Le personnel chargé de l'accueil, dont l'accueil téléphonique, est capable de renseigner sur l'ensemble des services proposés par le centre et d'orienter les étudiants vers les personnes compétentes. [C]
- A 9 Le personnel chargé de l'accueil des étudiants et du traitement de leurs demandes maîtrise au moins une langue étrangère.
- A 10 Le centre assure un accueil aimable et courtois. [C]
- A 11 Les procédures d'inscription et de paiement sur place sont conçues de manière à éviter les déplacements des étudiants entre les différents services concernés.
- A 12 Au début du séjour, les étudiants rencontrent les personnels du centre à qui ils sont susceptibles d'avoir à faire, et une visite guidée des locaux est organisée.
- A 13 Il existe un panneau d'information aisément repérable et lisible présentant les services du centre, les activités culturelles et les informations sur les cours et les certifications.
- A 14 Les étudiants peuvent accéder aux différents services du centre (accueil, scolarité, centre de ressources...) en dehors de leurs heures de formation.
- A 15 Lorsque le centre accueille des groupes, une personne référente assure le suivi du séjour.
- A 16 Les étudiants peuvent se restaurer dans le centre ou à proximité. Une liste de lieux et tarifs privilégiés leur est fournie.

[Texte]

Actualisé le 30 mai 2013

[Texte]



- A 17 Le centre s'assure de la sélection des logements, du placement et du suivi, notamment pour le traitement des réclamations (le service de logement peut être directement géré par le centre ou sous-traité). [C]
- A 18 Le service qui s'occupe du logement veille à séparer, dans la mesure du possible, les étudiants qui parlent la même langue, afin de favoriser les échanges en français.
- A 19 Lorsque le centre assure lui-même le logement des étudiants, il veille au respect des normes de sécurité et à la maintenance des locaux.
- A 20 Le centre propose plusieurs types de logement (chambre individuelle, chez des particuliers...).
- A 21 Il existe une procédure d'aide ou de secours connue de tous les personnels, des étudiants (et de leurs familles pour les étudiants mineurs) en cas d'accident, de maladie et pour tout problème de santé. [C]
- A 22 Le centre offre des informations détaillées et actualisées sur les possibilités de pratiquer différentes activités culturelles, sportives, culturelles et touristiques.
- A 23 Le centre organise des activités culturelles spécifiques (vidéo projections, club théâtre...) dans ses murs ou à l'extérieur (sorties culturelles, visites touristiques). Les prix sont en adéquation avec les moyens financiers des étudiants.
- A 24 Le centre facilite le contact des étudiants avec les francophones locaux (organismes, associations, familles...).



Documents attendus

- A 1 Observation du site Internet. [C]
- A 2 Brochure(s) de l'année en cours. [C]
Dans le cas de prestations en réponse à appel d'offres : cahier des charges et réponse à l'appel d'offres ; confirmation de prestataire officiel ; listes des groupes.
- A 3 Brochure(s) de l'année en cours ; observation du site Internet.
- A 4 Quelques exemples de lettres, courriels de demandes et de réponses (une dizaine). Entretiens avec les étudiants.
- A 5 Documents d'information décrivant pour les clients les procédures d'inscription et de paiement (par exemple : brochures, bulletin d'inscription).
- A 6 Quelques exemples de demandes et de réponses de confirmation (une dizaine). Entretiens avec les étudiants.
- A 7 Documents d'information systématiquement envoyés aux étudiants et trois exemples de réponses personnalisées à des demandes d'information sur l'arrivée et l'accueil.
- A 8 Descriptif du processus d'accueil, documents remis aux étudiants lors de l'accueil. Organigramme fonctionnel mettant en évidence la liste des personnels impliqués dans l'accueil et les fonctions qu'ils occupent. Observations directes, entretiens avec le personnel et/ou les stagiaires. [C]
- A 9 Entretiens avec le personnel et les étudiants.
- A 10 Procédure d'accueil ou consignes de travail ; questionnaires de satisfaction ; observations directes. [C]
- A 11 Descriptif du processus d'inscription et de paiement. Observations directes des lieux.
- A 12 Descriptif du processus d'accueil. Entretiens avec des étudiants.
- A 13 Observations directes.
- A 14 Emplois du temps des formations. Liste de l'ensemble des services et de leurs horaires d'ouverture.
- A 15 Organigramme fonctionnel. Documents d'information remis aux groupes.
- A 16 Observations directes dans le centre. Document d'information sur les lieux de restauration, remis aux étudiants.
- A 17 Descriptif du processus d'aide au logement. Liste des critères de sélection des logements. Liste des logements proposés. Descriptifs de logement. Formulaire de demande de logement renseignés. Questionnaires de satisfaction renseignés de l'année en cours. Procédure de réclamation en cas de difficulté (et documents illustrant sa mise en œuvre). [C]
Dans le cas de publics résidant en France : procédure d'accompagnement dans la recherche de logement ; liste d'adresses ou d'organismes ; descriptif d'aide en cas de difficulté.
- A 18 Statistiques de l'année en cours sur le placement des étudiants par nationalité.
- A 19 Compte rendu de la dernière visite de la Commission de sécurité, contrats de nettoyage, comptes rendus d'intervention, contrats/factures d'entretien. Observations directes des locaux.
- A 20 Liste des logements proposés. Descriptifs de logement.
- A 21 Documents d'information remis aux personnels et aux étudiants. [C]
- A 22 Panneaux d'affichage (observation directe). Documentation remise aux étudiants ou mise à leur disposition. Entretiens avec les étudiants.

[Texte]

Actualisé le 30 mai 2013

[Texte]



- A 23 Affiches/annonces, liste des activités de l'année en cours. Entretiens avec les étudiants.
- A 24 Affiches/annonces, liste des activités de l'année en cours. Entretiens avec les étudiants.

LOCAUX, SÉCURITÉ, ÉQUIPEMENT

Organisation des indicateurs :

- sécurité des locaux : L1, L2 ;
- caractéristiques générales des locaux : L3, L4, L5, L6, L7 ;
- espaces spécifiques : L8, L9, L10, L11 ;
- accessibilité : L12, L13, L14 ;
- matériel et équipements : L15, L16, L17, L18, L19, L20.

Indicateurs critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) :

L1, L2, L4, L7, L8, L15, L16

- L 1 Le centre s'assure, auprès des autorités compétentes, que l'ensemble des locaux est en conformité avec les normes en vigueur de sécurité et d'accessibilité. [C]
- L 2 Les procédures à suivre en cas de danger sont connues de tous les personnels et des étudiants. [C]
- L 3 Les locaux sont d'un volume adéquat pour la fréquentation maximale du centre.
- L 4 Les locaux sont en bon état général. [C]
- L 5 Les locaux du centre sont situés au même endroit ou à proximité.
- L 6 Les locaux sont bien éclairés, insonorisés, chauffés et ventilés.
- L 7 Les locaux sont maintenus dans un bon état de propreté, notamment les toilettes, qui sont convenablement équipées. [C]
- L 8 Les toilettes sont en nombre suffisant pour la fréquentation maximale du centre et une distinction hommes/femmes existe. [C]
- L 9 Il existe un espace à l'intérieur du centre pour des rencontres, la détente, la consommation de boissons.
- L 10 Les enseignants disposent d'une salle spécifique équipée, pour préparer leurs cours, se réunir, consulter des informations professionnelles.
- L 11 Les étudiants ont accès à un centre de ressources équipé. Sa taille et son équipement sont adéquats pour une utilisation régulière des stagiaires.
- L 12 Le centre est aisément accessible par les transports en commun. A défaut, le centre organise lui-même un système de transport.
- L 13 Il existe une signalétique claire, complète et visible permettant d'identifier le centre et de s'y orienter.
- L 14 Tous les services sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- L 15 Le matériel et l'équipement sont entretenus et en bon état de marche. [C]
- L 16 Les salles utilisées pour les formations sont équipées d'un matériel adéquat (tableau, matériel audio-visuel...) dont la puissance et la taille sont en adéquation avec le volume des salles. [C]
- L 17 En période de fréquentation maximale, l'équipement multimédia est adéquat dans les salles de classe, le centre de ressources, et les autres espaces où ils sont utilisés (ordinateurs, vidéoprojecteurs, connexion Internet, TBI).
- L 18 Le personnel administratif et technique dispose de l'équipement nécessaire (meubles, ordinateurs équipés de logiciels, copieurs, outillage...) pour effectuer son travail dans de bonnes conditions.
- L 19 Les étudiants bénéficient d'un accès Internet gratuit dans la plupart des espaces du centre. Les étudiants qui n'ont pas d'ordinateur personnel ont accès à des ordinateurs du centre pour communiquer à des fins personnelles.



- L 20 Lorsque le centre assure des formations à distance, le matériel utilisé (serveur informatique, plateforme de téléformation...) est performant, fiable, et en adéquation avec le nombre d'utilisateurs.



Documents attendus

- L 1 Demande d'ouverture et autorisation d'ouverture. Dernier compte rendu de la commission de sécurité. Preuves de mises en œuvre de recommandations de la commission de sécurité (notamment factures pour travaux et observations directes). [C]
- L 2 Documents destinés au personnel et aux étudiants, décrivant la conduite à tenir en cas d'urgence, notamment pour l'évacuation du centre. Comptes rendus d'exercices d'évacuation. Observations directes (issues de secours, consignes affichées en plusieurs langues et pictogrammes). Entretiens avec les personnels et les étudiants. [C]
- L 3 Planning avec les effectifs par salle pour les sessions en période de forte activité, année écoulée et en cours. Observations directes.
- L 4 Observations directes. Le cas échéant, liste de travaux planifiés. [C]
- L 5 Observations directes.
- L 6 Observations directes.
- L 7 Contrat(s) / plan(s) de nettoyage de l'année en cours. Observations directes. [C]
- L 8 Observations directes. [C]
- L 9 Observations directes.
- L 10 Observations directes. Entretiens avec des enseignants.
- L 11 Document décrivant le fonctionnement du centre de ressources (horaires, modalités d'accès et d'emprunt du matériel...). Observations directes.
- L 12 Plan du réseau de transport en commun et horaires. Documents d'information remis aux étudiants.
- L 13 Observations directes.
- L 14 Observations directes. Le cas échéant, liste de travaux planifiés.
- L 15 Cahier de maintenance. Contrats de maintenance. Fiches de poste des techniciens concernés en cas d'entretien assuré en interne. Observations directes. [C]
- L 16 Observations directes du matériel installé dans les salles et du matériel disponible à la demande. [C]
- L 17 Planning avec les effectifs par salle pour les sessions en période de forte activité, année écoulée et année en cours. Observations directes. Adéquation entre ces effectifs et le matériel observé en L 16.
- L 18 Liste du personnel et fiches de postes et de l'équipement dont il dispose. Observations directes et entretiens avec le personnel.
- L 19 Document destiné aux étudiants décrivant les modalités d'accès aux ordinateurs connectés ou à la wifi. Observations directes.
- L 20 Accès à la plateforme ; entretien avec le responsable ou le référent de la formation à distance.

GESTION

Organisation des indicateurs :

- structure de direction : G1, G2 ;
- démarche qualité : G3, G4 ;
- respect d'obligations légales : G5, G6, G7 ;
- gestion comptable : G8 ;
- gestion des ressources humaines : G9 ;
- pilotage de l'activité d'enseignement : G10, G11 ;
- réunions de service : G12 ;
- réclamations : G13 ;
- marketing et partenariats : G14, G15, G16.

Indicateurs critiques (ne peuvent être non pertinents ni non conformes) :
G1, G3, G4, G5, G6, G9, G13

- G 1** Le centre dispose d'une structure de direction explicite et claire précisant à qui est attribuée la responsabilité pédagogique. **[C]**
- G 2** La direction du centre est assurée de façon continue.
- G 3** Il existe un document décrivant les objectifs stratégiques et l'engagement dans une démarche qualité, connu de l'ensemble du personnel. **[C]**
- G 4** La direction met en œuvre une stratégie qualité (auto-évaluation, analyse des écarts, plan d'amélioration). **[C]**
- G 5** Le centre veille à ce que l'embauche et l'emploi des personnels soient conformes aux lois et règlements en vigueur. Tous les personnels bénéficient de contrats de travail qui précisent les conditions de travail, de rémunération, de droits à congés, de droits syndicaux, de représentation, de règlement de litige. **[C]**
- G 6** La direction du centre veille au respect des droits des personnes et des auteurs : déclarations à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et au centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), indication des sources des copies. **[C]**
- G 7** La structure d'administration (conseil d'administration, assemblée générale, ou autre) correspondant aux statuts juridiques du centre se réunit régulièrement.
- G 8** Il existe des outils de gestion comptable.
- G 9** Il existe une politique de gestion des ressources humaines. **[C]**
- G 10** Il existe un pilotage de la gestion de l'activité d'enseignement du français langue étrangère. Il utilise des outils adéquats (tableaux de bord ou autres outils).
- G 11** Les investissements en ressources humaines et matérielles visent à assurer un encadrement et un environnement pédagogiques adéquats.
- G 12** Il existe des réunions de service régulières dont les comptes rendus sont diffusés au personnel.
- G 13** Il existe une procédure simple et connue de tous les étudiants pour déposer une réclamation. **[C]**
- G 14** Il existe une politique commerciale (clients, partenaires, produits, prix).
- G 15** La direction du centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec d'autres institutions dans le domaine de l'éducation et de la formation (notamment groupements professionnels, universités étrangères, ministères, agences).
- G 16** La direction du centre entretient et cherche à développer une politique de partenariat avec des acteurs locaux (collectivités, entreprises, associations).



Documents attendus

- G 1 Organigramme fonctionnel, fiches de poste (personnels de direction et responsable(s) pédagogique(s)). [C]
- G 2 Documents établissant la délégation de direction (notes de service etc.).
- G 3 Documents décrivant les objectifs stratégiques et la démarche qualité. Preuves de la diffusion de ces documents. [C]
- G 4 Fiche de poste du responsable qualité, outil(s) utilisé(s) pour assurer et améliorer la qualité (notamment référentiel qualité, plan(s) d'action, comptes rendus de réunions, traitement et analyse des questionnaires de satisfaction). [C]
- G 5 Contrats de travail, déclaration unique d'embauche, bordereaux URSSAF, assurances des personnes et des locaux, règlement intérieur, procès-verbaux d'élection des instances représentatives du personnel. [C]
- G 6 Déclarations à la CNIL, déclarations au CFC. [C]
- G 7 Statuts du centre, convocations aux réunions statutaires de l'année écoulée et de l'année en cours.
- G 8 Bilan de l'année écoulée et budget prévisionnel de l'année en cours. Tableaux de suivi de l'année écoulée et de l'année en cours.
- G 9 Document décrivant la politique de gestion des ressources humaines. Fiches de poste (avec tâches d'enseignement et tâches annexes pour les enseignants). Plan de formation. Participation aux instances paritaires. Entretien annuel. Grilles de salaires. Document de gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC). [C]
- G 10 Tableaux de bord mettant en évidence au minimum le nombre d'inscriptions et le nombre d'heures vendues par type de cours.
- G 11 Contrats, comptes rendus, bulletins de salaires et documents budgétaires mettant en évidence l'investissement dans la gestion pédagogique (réunions, activités de conception pédagogique, activités pédagogiques annexes), investissements et renouvellements en ressources pédagogiques et matérielles (liste des acquisitions ou travaux de l'année en cours et documents budgétaires), formation des enseignants (plan de formation et documents budgétaires).
- G 12 Convocations aux réunions et comptes rendus de réunions de l'année en cours.
- G 13 Document informant les étudiants du processus de réclamation. Formulaire de réclamations renseignés. Relevé des réclamations en cas de procédure orale. Documents établissant le traitement des réclamations écrites ou orales. Entretiens avec des étudiants. [C]
- G 14 Organigramme fonctionnel mettant en évidence la fonction marketing. Fiche de poste du responsable du marketing. Entretien avec le responsable marketing, à qui pourront être demandés des documents pertinents mettant en évidence la politique de marketing.
- G 15 Liste des institutions partenaires, accords/conventions, exemples de comptes rendus d'activités récentes ou en cours.
- G 16 Liste des institutions partenaires, accords/conventions, exemples de comptes rendus d'activités récentes ou en cours.

Annexe 4

Questionnaire d'analyse des besoins avant formation

PREENCHA O QUESTIONARIO E REMETA AO DEP. DE FORMAÇÃO IMERSAO			
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE FORMAÇÃO EM LÍNGUAS - ESTÁGIO DE IMERSÃO			
Apelido :	Nome:		
Lingua de aprendizagem : FRANCES	Cargo : Técnico de Apoio aos utilizadores		
Telefone: .	E-mail:		
Pessoa a contactar em caso de urgência (nome e telefone):			
1/ Qual é o seu nível no teste de Bright : 1.0	Data do último teste: 30/05/2013		
2/ Qual é o objectivo do seu pedido de formação linguística?	Aprender a falar Francês para uso profissional e pessoal.		
3/ Quais são as suas necessidades linguísticas profissionais? (marque com uma cruz 3 casas no máximo por campo de competências orais e/ou escritas)			
Comunicação oral			
Competências com línguas		Competências Profissionais	
Vocabulário	X	Acolher visitantes	
Fonética & intonação		Comunicar através de telefone	X
Conhecimentos gramaticais	X	Assistir/participar em reuniões	X
Fluência & facilidade na oralidade	X	Fazer apresentações	
Compreensão dos sotaques / débitos rápidos		Comunicar com os clientes/fornecedores/colegas	
Compreensão em contexto multi-interlocutores		Negociar	
		Assegurar relações comerciais regulares com clientes	
		Fornecer explicações técnicas	X
Comunicação escrita			
Competências com línguas		Competências Profissionais	
Vocabulário	X	Ler documentos profissionais	X
Conhecimentos gramaticais	X	Redigir documentos profissionais	X
Expressões-tipo para correios/e-mails	X	Compreender instruções/direcções	X
Técnicas de compreensão global		Redigir instruções precisas	
4/ Acordo da hierarquia e validação da competências profissional	SIM		
5/ Alojamento	Hotel		
É fumador:	Não		
Suporta os animais domésticos:	Não		
Tem alergias:	Não		
Segue uma dieta alimentar especial:	Não		
Se for sim, especifique:	Não		
Segue um tratamento médico especial:	Não		
tratamento de contróle de hipertensao arterial :	Não		

Annexe 5

Fiche de poste personnel *Total Angola* - Exemple

<i>Description de Poste</i>	
Familie d'emplois :	
Branche : Exploration Production	
Direction / Entité (Sigle) : Secrétariat Général / Services Généraux (SG/SGX)	NP :
AGENTE DE TRANSPORTES Collaborateur sur le poste : XXX	
Situation dans l'organigramme	
Intitulé du poste du rattachement hiérarchique : CHEFFE DE SECCAO DE	Visa
Nom et Prénom du rattachement hiérarchique : XXXX	et date :
Postes subordonnés directs : 0	
DIMENSIONS DU POSTE	
Montant des contrats supervisés : XXX	
Contrat : WAPO, 80 bus, 160 véhicules,	
Effectifs sous-traités en moyenne : > 250	
ACTIVITE	
<p>HSE : Promouvoir une culture de la sécurité en guidant les personnels TEPA et en encadrant et contrôlant les entreprises sous-traitantes dans la mise en œuvre du système de management HSE. Organiser et participer aux réunions des comités HSE. Contribuer à la définition des objectifs HSE visant tous les utilisateurs</p> <p>En liaison permanente avec sa hiérarchie, l'Agent Transports de va :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer aux activités de la section dans le strict respect des normes de sécurité • Participer à l'établissement des cahiers des charges pour les appels d'offres • Participer à définir le bon dimensionnement de la flotte de transport en fonction des besoins de la filiale • Maintenir les prestations de qualité et diversifiées au meilleur coût • Contrôler l'activité des entreprises sous-traitées • Participer aux audits réguliers de la flotte de véhicules (contrôle de la maintenance, propreté, affichage des règles...) • Rédiger les P.V. consécutifs aux inspections quand des anomalies sont détectées • Contrôler le suivi et la réalisation des plans d'actions consécutifs aux inspections • Contrôler la mise à jour régulières des listes d'ayants droits • Vérifier l'existence et la bonne application des règles d'utilisation des différents services de transport mis à disposition des collaborateurs TEPA • Vérifier la disponibilité et l'accessibilité de l'information sur l'offre de service de transport • Participer à la demande de la hiérarchie à la mise à jour des statistiques hebdomadaires et mensuelles du service, • Assurer un reporting régulier des activités au responsable hiérarchique • Mettre en place un système de transport sur mesure lors des manifestations, événements ou réceptions organisés par TEPA 	
CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT	
<ul style="list-style-type: none"> • Diversité des interlocuteurs (nationaux, expatriés) et des prestataires des services. • Nombreuses demandes de dernière minute • Difficulté de circulation à Luanda • Augmentation des besoins en transport dus à la croissance rapide de la filiale 	
FINALITÉS	
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer aux collaborateurs le soutien logistique indispensable à la réalisation de leurs missions dans les meilleures conditions • Fournir et gérer la flotte des véhicules de service/fonction en optimisant les coûts 	
PROFIL REQUIS	
<ul style="list-style-type: none"> • Sens du client et bon contact • Disponibilité et réactivité • Autonomie et sens du commandement • Connaissances en matière d'appels d'offres et en négociation commerciale 	

Nom et Prénom du titulaire :

Visa et date :

Annexe 6

Entretien individuel détaillé au CCFN - Analyse des besoins et objectifs

Nom :

1. Est-ce que vous avez déjà étudié le français ? Quand ? Pendant combien de temps ? En formation initiale à l'école ou formation continue ? Est-ce que vous avez déjà voyagé dans un pays francophone ?

2. Quelle est votre profession ? Quelles sont vos tâches professionnelles ?

3. Avec qui dans votre entourage professionnel devez-vous parler en français ? Dans quelle situation (réunion, mail, rapport, organisation, ...)

4. Quelles tâches réalisez-vous en français au travail ?

5. Est-ce que vous avez d'autres contacts avec la langue française en dehors du travail (amis, films, lecture, voyages) ?

6. Pourquoi faites-vous cette formation ? Quels sont vos objectifs ?

7. Quel est votre objectif au test Bright ?

8. Que souhaitez-vous apprendre ou réviser au niveau grammatical et de quoi voulez-vous être capable en français (compétences professionnelles : assister à une réunion, maintenir une conversation téléphonique, comprendre des rapports, écrire des rapports, etc.) ?

9. Quelle compétence avez-vous le plus besoin de travailler (lecture, écriture, écoute, parole) ?

10. Quels sont vos centres d'intérêts personnels ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Cinéma, films | <input type="checkbox"/> Voyages |
| <input type="checkbox"/> Technologie, sciences | <input type="checkbox"/> Littérature |
| <input type="checkbox"/> Santé/Médecine | <input type="checkbox"/> Musique |
| <input type="checkbox"/> Économie | <input type="checkbox"/> Sports |
| <input type="checkbox"/> Nature et géographie | <input type="checkbox"/> Arts : peinture, photo, etc. |
| <input type="checkbox"/> Histoire, faits historiques | <input type="checkbox"/> Politique |
| <input type="checkbox"/> Cuisine | <input type="checkbox"/> Autre : |

Annexe 7
Équivalence niveaux *Bright* – niveaux du CECR¹

Niveaux Bright	Niveaux du CECR
0 à 1,5	A1
1,5 à 2	A2.1
2 à 2,5	A2.2 - B1.1
2,5 à 3	B1.2 – B2.1
3 à 3,5	B2.2
3, 5 et plus	C1 et C2

¹ Conseil de l'Europe, 2001.

Annexe 8

Résultat au test *Bright* – Exemple

Résultat du test

Information sur le candidat

Prénom XXXX

Nom XXXX

Informations sur le test

Langue French

Questions 120 (60 Oral, 60 Ecrit)

Pauses 1

Résultat du test

Date XXXX

Temps utilisé 80 minutes

Vos résultats

- Oral: 45 bonnes réponses sur 60

- Ecrit: 41 bonnes réponses sur 60

Note 2.9

Niveau (0 à 5) 3.0 (Autonomie Générale)

Capacités

Ecrit (2.5)	Oral (3.0)
Peut comprendre des e-mails, fax et courriers professionnels. Peut comprendre des brochures techniques. Peut rédiger des fax, e-mails et lettres basés sur des modèles.	Peut comprendre la plupart des situations professionnelles et celles relevant du quotidien. Peut exprimer clairement des opinions et fournir des explications. Peut participer à une discussion de groupe dans un domaine connu. Peut comprendre globalement une conversation avec quelques erreurs de détail. Peut saisir des informations non comprises la première fois à partir d'interventions précises sur le sujet en question.

Niveau global des capacités linguistiques (0 à 5): 3.0

La communication est efficace dans le domaine du quotidien et sur le plan professionnel spécifique.

Les nuances échappent encore, les tournures complexes sont mal maîtrisées, l'usage du téléphone pose encore des problèmes, les écrits se doivent de rester courts. Le vocabulaire usuel disponible s'élève à 2500 mots environ, meilleure compréhension contextuelle.

Annexe 9

Phases du projet – objectifs et méthodes

Objectifs	Méthodes
Analyse de la demande et des besoins.	
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître plus précisément les besoins de l'entreprise <i>Total</i> basée en Angola et à l'origine de la demande de formation. Connaître les besoins spécifiques des étudiants reçus au CCFN pour la formation au niveau professionnel, académique, et du fonctionnement du système de formation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture de documents émis par <i>Total</i> et <i>Total Angola</i> (médias). • Observation et analyse du <i>test Bright</i>, adopté par <i>Total Angola</i> pour mesurer le niveau en langue de ses employés. • Grille d'entretien avec les étudiants lors du premier jour de formation. • Observation des contenus développés dans les manuels d'enseignement-apprentissage du français du monde professionnel.
Construction d'un référentiel de compétences	
<ul style="list-style-type: none"> • À partir des besoins identifiés, organiser l'ensemble des compétences communicatives, linguistiques et culturelles à maîtriser par les employés de <i>Total Angola</i> pour être efficaces professionnellement en français. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation des besoins identifiés sous forme de compétences professionnelles, communicatives et linguistiques. • Observation des tableaux de contenus de différentes méthodes de français professionnel et des affaires.
Cartographie des processus mis en place pour la formation <i>Total</i> au CCFN.	
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostiquer les points de dysfonctionnement ou susceptibles d'être améliorés dans le système de formation. • Penser des propositions d'amélioration des processus à l'œuvre dans la formation à partir de ce diagnostic. 	<ul style="list-style-type: none"> • Observation des procédures logistiques et administratives mises en œuvre au CCFN, du fonctionnement de l'équipe pédagogique, des moyens mis en place, de la gestion du budget et du matériel. • Lecture de modèles qualités appliqués en enseignement et du FLE. • Réflexion et partage d'expérience de l'ensemble de l'équipe pédagogique et administrative. Recueil de propositions auprès des étudiants.
Contrôle des dépenses	
<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les dépenses réelles engendrées pour le CCFN pour chaque groupe reçu en formation, en fonction du nombre d'étudiants par groupe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprise des différentes factures et calcul des dépenses par domaine de dépense.
Réduction des dépenses engagées par le CCFN.	
<ul style="list-style-type: none"> • Renégociation des tarifs d'hébergement et des différentes activités. • Réduction des coûts de fonctionnement inutiles ou inadaptés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de nouveaux partenariats. • Visite et communication avec les partenaires du projet pour la négociation des tarifs de l'hébergement et des loisirs. • Réorganisation logistique, notamment au niveau des transports semaine/we.

Négociation avec L. pour la facturation dans le contrat 2013.	
<ul style="list-style-type: none"> Revoir la facturation pour les groupes (de 1 à 4 étudiants), en fonction des dépenses réelles engendrées. 	<ul style="list-style-type: none"> Calcul détaillé de la nouvelle facturation en fonction des postes de dépense. Négociation via email et contacts téléphoniques avec la société L. sur les points de désaccord.
Élaboration du programme de formation et construction des supports d'apprentissage.	
<ul style="list-style-type: none"> Renouveler le matériel pédagogique en fonction du référentiel de compétences établi. Adapter au plus juste les contenus de la formation aux objectifs du public concerné. Mettre ces nouveaux supports de cours à disposition de l'ensemble de l'équipe enseignante. 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration des supports de cours pour les niveaux A1-A2, à partir du référentiel de compétences et des contenus de différents manuels de français professionnel/des affaires sélectionnés, en accord avec L. et en collaboration avec la directrice du département de français. Sélection d'un manuel pour les niveaux A2-B1 : <i>Objectif Express 2</i>.
Choix d'un modèle qualité et d'adaptation et intégration des principes de ce modèle au système de formation Total Angola.	
<ul style="list-style-type: none"> Valider les modifications proposées ou déjà mises en place par l'adoption d'un modèle qualité adapté à notre terrain, au format de la formation et aux exigences des commanditaires et du public reçu : , le <i>Référentiel 2013</i> pour la qualité en FLE. 	<ul style="list-style-type: none"> Relecture des documents retraçant le montage de la formation, du contrat signé entre L. et le CCFN. Reprise de la cartographie des processus de la formation faite en amont du stage et des propositions d'amélioration, mise en parallèle avec les critères du <i>Référentiel 2013</i> pour la qualité en FLE.
Mise en place des différentes actions d'amélioration	
<ul style="list-style-type: none"> Développer le niveau de qualité de la formation. Répondre aux besoins du public reçu en termes de réalisation des objectifs de formation. Répondre aux attentes de ce même public, du client <i>Total Angola</i> et de la société commanditaire L., en termes de fonctionnement de l'ensemble du système. <p>Obtenir une satisfaction maximale de l'ensemble des entités impliquées dans la formation <i>Total Angola</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Partage du référentiel qualité avec l'ensemble de l'équipe Mobilisation de l'ensemble de l'équipe pédagogique et administrative.
Exploitation du nouveau programme de formation en classe.	
<ul style="list-style-type: none"> Améliorer les résultats des étudiants au <i>test Bright</i> et développer leurs compétences professionnelles en français dans le respect des objectifs de chacun. Obtenir une satisfaction maximale des étudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> Face à face pédagogique en classe. Méthode d'enseignement/apprentissage.

Annexe 10

Manuel qualité "formation *Total Angola*" : cartographie des processus et points d'amélioration en pédagogie

Critère Référentiel 2013 ¹	État des lieux	Problèmes liés à la 'non-qualité'	Propositions
Formations, enseignement			
F20 - Critère numéro 1 pour la formation <i>Total Angola</i> en ingénierie pédagogique et de la formation : le cœur de notre projet concerne la mise en place d'une démarche pour un public spécifique, à travers les différentes étapes d'analyse de la demande, d'analyse des besoins, de la révision du référentiel de formation, et des supports d'enseignement-apprentissage.			
F1, F5, F9 F20* ²	Référentiel de formation existant (voir annexe 12) mais : - Pas de progression en termes de compétences professionnelles. - Compétences de communication visées non indexées sur le monde professionnel et le terrain d'exercice. - Peu d'objectifs en termes de compétences interculturelles, pas de prise en compte du terrain d'exercice. - Progression manquant de rigueur et se terminant sur des contenus de niveau A2-B1.	Progression peu adaptée au public concerné. La formation a-t-elle un réel impact professionnel ? Et que propose-t-on aux étudiants commençant la formation avec un niveau B1 ?	Révision du référentiel de formation (voir annexes 13 et 14) : - Introduction d'une progression en termes de compétences professionnelles. - Compétences de communication indexées sur le milieu-cible à partir de l'étude du terrain d'exercice et de l'analyse des besoins. - Valorisation des apprentissages interculturels en lien avec le contexte d'entreprise <i>Total Angola</i> . - Progression s'appuyant sur les tableaux des contenus des manuels de français professionnel tout en entrant en cohérence avec les besoins professionnels et académiques du public. - Diffusion de ce référentiel de formation auprès des professeurs pour qu'ils visualisent l'ensemble de la progression et puissent organiser leurs cours de façon à suivre cette progression.
F2	Niveaux de formation non spécifiés par rapport au CECR mais par rapport aux niveaux <i>Bright</i> .	Comment situer la progression des étudiants par rapport au CECR aujourd'hui reconnu internationalement ?	Introduction d'une double spécification : celle internationalement reconnue des niveaux du CECR, et celle des niveaux <i>Bright</i> , outil adopté par <i>Total Angola</i> .

¹ Les critères supprimés sont ceux qui ne peuvent relever de notre domaine d'action car ils appartiennent à la direction générale du centre, et sont appliqués pour l'ensemble du fonctionnement de l'établissement.

² L'étoile (*) indique un critère modifié par rapport à celui initial du *Référentiel 2013*.

F3	<ul style="list-style-type: none"> - Formation décrite de façon détaillée dans un document édité par <i>Total Angola</i> et remis au personnel concerné avant la formation : informations non mises à jour concernant les horaires et les types de cours. - Formation décrite de façon détaillée dans un document personnalisé édité par le CCFN et remis aux étudiants <u>au</u> début de la formation : calendrier et horaires de cours, activités culturelles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informations qui ne correspondent pas au service proposé, attentes déçues des étudiants. -Aucune communication entre le CCFN et les étudiants avant la formation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Demande de mise à jour du document d'information avant départ via <i>L</i>. - Transmission par email via <i>L</i> du document édité par le CCFN <u>une semaine avant le début de la formation</u> : calendrier et horaires de cours, activités culturelles.
F4 et F20	<p>Evaluation individualisée du niveau initial des étudiants lors du premier jour de formation à travers un échange oral autour de la vie personnelle, de la formation et du parcours professionnel. Production écrite plus libre autour des mêmes sujets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de prise de connaissance du parcours d'apprentissage en français des stagiaires. - Pas d'évaluation diagnostique de maîtrise de la langue pour situer les stagiaires par rapport à l'objectif test <i>Bright</i>. - Echange limité quant au poste de travail occupé et aux compétences à mobiliser en français en contexte professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir l'évaluation individualisée du niveau initial des étudiants lors du premier jour de formation. - Développer la discussion autour de questions portant sur le parcours en français du stagiaire. - Développer cette évaluation en proposant un test académique de type <i>Bright</i> qui permet une première évaluation de la maîtrise de la langue. - Élargir l'échange à l'évaluation précise des besoins de chacun en fonction du poste de travail, des objectifs professionnels – et aux attentes quant à la formation.

F6	Critère non pertinent dans notre cas. 6 personnes maximum reçues en même temps, à partir desquels nous pouvons former jusqu'à 3 groupes classe en fonction du niveau et des objectifs de chacun.		
F7	Pas de document écrit circulant entre les professeurs à propos des activités réalisées en classe. La coordinatrice de formation assure les cours du matin, prépare le contenu des mises en pratique de l'après-midi et fait les photocopies pour les enseignants.	Pas de coordination entre les membres de l'équipe enseignante. Implication moyenne voire très limitée de la part de ces derniers, notamment en ce qui concerne la préparation des cours.	- Introduction d'un travail en binôme enseignant pour les cours du matin (responsable de formation + un autre professeur). - Les professeurs de l'après-midi suivent les directives du responsable de formation en termes de contenu et de support, mais organisent eux-mêmes leur matériel à partir des dossiers 'mise en pratique' laissés à leur disposition. - Introduction d'un cahier de suivi pour chaque groupe d'étudiants, où les enseignants notent les activités réalisées, que ce soit le matin ou l'après-midi, le déroulement du cours et les éventuelles remarques. Le professeur prenant la suite s'informe par ce moyen de la progression du groupe.
F8	- Divers formats d'enseignement/apprentissage de par le format négocié avec <i>L. et Total Angola</i> lors de la mise en place de la formation en 2008 : cours 'théoriques', mises en pratique, séances multimédia. - Supports de cours : dossiers créés par le responsable de formation, incluant exercices d'écoute, de compréhension écrite, de grammaire, ou de prononciation tirés de manuels de français général et parfois professionnel. Cours globalement très axés sur la maîtrise de la grammaire et coupés de la maîtrise des compétences de communication. (voir annexe 28). - Mises en pratiques basées sur la maîtrise des compétences de communication mais souvent non ancrées en contexte professionnel. Français général. - Séances multimédia : certains liens obsolètes pour les exercices en ligne.	Développement des connaissances en langue mais quel développement des compétences de communication ? Peu d'ancrage dans le monde professionnel et encore moins dans le contexte d'entreprise <i>Total</i> . Problème de fonctionnement des liens multimédias : plaintes des étudiants.	Maintien de la variété de formats d'apprentissage <u>mais renouvellement des supports de cours</u> : - Pour le niveau débutant (A1-A2), création de supports de cours développant la maîtrise de la langue au service de la communication professionnelle. Nombre raisonné d'exercices de systématisation et large place accordée aux activités liées aux compétences de compréhension et de production. Activités créées spécifiquement pour le public <i>Total Angola</i> et/ou proposées dans les manuels de français professionnel existants. - Pour le niveau intermédiaire (A2-B1 et plus), choix d'un manuel pour les cours du matin – <i>Objectif Express 2</i> . - Mises en pratique de l'après-midi incluant activités à partir de documents déclencheurs, visionnage de vidéos courtes, tâches à réaliser, parcours à l'extérieur du CCFN, travail à partir de films, dossiers DELF pro, DFA, etc. - Séances multimédia : révision des liens et réorganisation des séances en fonction de la nouvelle progression (exercices type 'hot potatoes', exercices en ligne de compréhension, parcours d'apprentissage en ligne).

F10	Non renseigné. Évaluation formative non intégrée dans le référentiel de formation.	Prise de conscience des acquis et des notions à revoir, des compétences non ou mal maîtrisées ?	Deux procédures d'évaluation formative : - Évaluation de type 'académique' : chaque semaine, 20 questions de type test <i>Bright</i> en lien avec les points de langue étudiés. Les points non-acquis sont revus en classe. - Évaluation de type 'professionnel' : mises en pratiques à partir des documents du DELF pro pour situer le niveau des compétences de l'étudiant par rapport aux indications du CECR. Renforcement du travail sur les compétences faibles.
F11	Critère non pertinent dans notre cas Ne correspond pas à la demande de <i>Total Angola</i> et aux besoins de reconnaissance du niveau en français des salariés.		
F12	Test <i>Bright</i> adopté par <i>Total Angola</i> pour dresser un bilan des connaissances et des compétences en français de son personnel	X	Pas de changement. Mais la question de l'évaluation au retour en contexte professionnel serait intéressante à poser.
F16	Critère non pertinent dans notre cas Au vu du nombre d'étudiants reçus à l'année et dans chaque groupe, l'accompagnement et le suivi sont toujours individualisés.		
F17	Non renseigné.	X	Utilisation libre de la médiathèque, invitation à l'emprunt de DVD et à la lecture des périodiques français.
F18	- Activités culturelles prévues le samedi (visite de Windhoek, voyage à Swakopmund). - Repas accompagnés.	Activité non structurée pour le 3 ^{ème} samedi de la formation.	- Mise en place d'une activité supplémentaire pour le troisième samedi de la formation : journée dans un parc naturel. - Fermeture du CCFN le vendredi après-midi : introduction de visites ponctuelles d'expositions, rencontre avec des francophones extérieurs au CCFN.

Critère Référentiel 2013	État des lieux	Problèmes liés à la 'non-qualité'	Propositions
Enseignants			
E1, E2, E3, E4, E6, E7	Critères dépendant de la direction générale du CCFN, ne pouvant s'appliquer à la démarche qualité dans la limite de notre projet.		
E8	Oui : les professeurs du matin, devant assurer les cours 'théoriques' demandant un temps de préparation assez long et une rigueur professionnelle importante, sont assurés par les professeurs possédant un diplôme de FLE ou ayant suivi une formation de niveau universitaire. Les autres professeurs réalisent les mises en pratique et les accompagnements repas ou loisirs.	X	Même procédure.
E14	- Les cours créés par le responsable de formation sont disponibles pour l'ensemble de l'équipe enseignante. Des méthodes de français général et professionnel sont également à leur disposition dans la salle des professeurs. - Les enseignants disposent d'une salle informatique équipée, de postes de télévision et de lecteurs DVD, d'un rétroprojecteur pour réaliser leurs cours.	Pas de délimitation d'un matériel d'enseignement-apprentissage réduit pour la formation.	- Même procédure. Sélection d'un échantillon de méthodes pertinentes en fonction des besoins identifiés chez le public reçu. - Mise à disposition de matériel supplémentaire : sélection DVD, méthodes annexes de type <i>Vocabulaire du français des affaires</i> ¹ .

¹ Manuel destiné aux apprenants de niveau intermédiaire à avancé ayant un objectif professionnel, conçu pour être utilisé en complément d'une méthode de français professionnel. (Penformis, 2004).

Annexe 11

Manuel qualité "formation *Total Angola*" : cartographie des processus et points d'amélioration systémiques

Critère Référentiel 2013	État des lieux	Problèmes liés à la 'non-qualité'	Propositions
Critère numéro 1 pour la formation <i>Total Angola</i>, valable pour les trois rubriques de la qualité 'systémique', négocié avant la mise en place de la formation en 2008 : recrutement d'un responsable de formation qui organise et assure le bon fonctionnement de l'ensemble du système.			
Accueil, accompagnement			
A1*	Critère non pertinent dans notre cas. La formation n'est pas ouverte au public mais répond à une demande particulière. La communication concernant la formation <i>Total Angola</i> a tout intérêt à s'effectuer directement avec l'entreprise cliente plutôt que de façon publique.		
A2*, A7 et A21	- Document avant départ remis par <i>Total Angola</i> au personnel concerné mais informations non mises à jour : nom des responsables au CCFN et numéros de téléphone. - Lors de l'accueil le premier jour de formation, diffusion privée, auprès des étudiants concernés uniquement et via L., d'un document personnalisé édité par le FNCC et présentant les conditions de séjour (accueil à l'aéroport, hébergement, restauration, transport, etc.), les conditions financières, le descriptif de formation, et les numéros de téléphone utiles en cas de problème. Les prestations incluses ou non incluses dans la formation n'y sont pas précisées de façon rigoureuse, les consignes de sécurité pour le séjour non plus. Information quant à la taille des groupes classe non pertinente étant donné la faible quantité d'étudiants reçus.	- étudiants ne pouvant nous contacter en cas de retard ou de problèmes avant l'arrivée. - Non contrôle des dépenses des étudiants à assumer par le CCFN. - Non positionnement du CCFN en termes de sécurité : responsabilisation du CCFN en cas d'accident ou de vol.	- Demande de mise à jour du document d'information avant départ via L. - Même procédure mais document également diffusé via L. <u>une semaine</u> avant le début de la formation : état clair des prestations incluses dans la formation et des frais personnels à assumer par le stagiaire, consignes de sécurité claires pour une responsabilisation des stagiaires quand à leur sécurité et leurs effets personnels.

A3*	Le document édité par <i>Total Angola</i> et remis au personnel concerné avant la formation est en portugais, langue maternelle du public concerné, et le document remis par le CCFN est en français. Présence d'une deuxième langue étrangère non pertinente dans notre cas, étant donné la spécificité du public.	X	Même procédure.
A4*	Critère non pertinent dans notre cas Impossibilité de communiquer avec les stagiaires de façon directe avant leur arrivée, du fait de l'obligation de respect de la chaîne d'interlocuteurs. Pour l'échange d'information avec les autres interlocuteurs, voir la rubrique "Communication et circulation de l'information".		
A5*, A6*, A8* et A11*	Critères non pertinents dans notre cas Dans la procédure en place, les stagiaires n'organisent pas personnellement leur formation, et ils ne contactent pas le CCFN, qui ne traite pas directement leurs demandes.		
A9*	Critère peu pertinent dans notre cas Même débutants, les stagiaires reçus sont tous sensibilisés au français de par leur immersion dans un contexte d'entreprise français. De plus, la proximité entre langue portugaise et langue française est un élément facilitateur pour l'accès à la deuxième langue. Enfin, dès le premier jour de formation, et même si toute l'équipe du centre parle anglais (et certains éléments un peu de portugais), le format 'immersion' nous oriente vers une logique de communication en français. Dans des cas exceptionnels, notamment concernant des problèmes de logistique ou personnels, la communication avec les responsables se fait en anglais ou portugais.		

A10 et A12	<p>- Matinée d'accueil au CCFN : détails de la procédure non renseignés.</p> <p>- Visite accompagnée du centre ville et repérage des principaux services (pharmacie, banque, bureau de change, téléphonie, etc.) l'après-midi.</p>	<p>Nécessité de suivi d'une procédure d'accueil claire et répondant à une grande rigueur en termes de qualité, assurant une bonne impression et une satisfaction des étudiants dès le premier jour.</p>	<p>Procédure d'accueil le matin: Lors de leur arrivée au centre, les stagiaires sont reçus par le responsable de formation et présentés à l'ensemble de l'équipe de travail et du personnel. On leur propose une visite du centre. Le responsable de formation présente le fonctionnement pédagogique de la formation, et les procédures concernant l'hébergement, la restauration, et les autres besoins liés au séjour en immersion (santé, numéros de téléphone utiles, règles de sécurité, sport, etc.). On invite les stagiaires à exprimer leurs premières impressions, à poser les questions nécessaires. <u>Maintien de la visite accompagnée du centre ville l'après-midi.</u></p>
A13* et A23	<p>- Non renseigné pour A13.</p> <p>- A23 : les événements culturels sont partie intégrante des activités du CCFN depuis sa création et sont l'une de ses orientations majeures. Les étudiants Total sont invités à y participer gratuitement, mais non renseigné en termes d'information des étudiants.</p>	<p>X</p>	<p>Pas de nécessité de panneau d'information (serait valable seulement pour un public nombreux). Procédure d'information individualisée : distribution lors de la matinée d'accueil du journal bimensuel FRANCO, et présentation des activités culturelles à venir pendant la période de séjour des stagiaires. Les différents services et cours donnés au CCFN sont présentés à l'oral lors de la visite du centre. <u>Même procédure pour A23.</u></p>
A14	<p>Oui, services ouverts de 8h à 18h du lundi au vendredi. Notons que les stagiaires ont peu recours aux services d'accueil et administratifs mais s'adressent généralement au responsable de formation qui est la personne référente. Les services 'détente' : médiathèque et restaurant, sont en accès libre.</p>	<p>X</p>	<p>Même procédure.</p>

A15	C'est le responsable de formation qui organise le séjour et assure son suivi.	X	Même procédure.
A16*	Restaurant francophone annexe au CCFN : les étudiants sont tenus d'y manger pour le déjeuner, accompagnés d'un professeur. Le dîner doit être pris dans la structure où sont logés les étudiants (hors centre ville), accompagnés d'un professeur.	Assez régulièrement, des étudiants, sans en informer l'équipe pédagogique, décident de ne pas participer au repas au CCFN ou à la guesthouse, et vont manger sans accompagnateur francophone à l'extérieur.	- Etant donné la durée de la formation et pour éviter un caractère trop répétitif : Les étudiants peuvent déjeuner dans le restaurant de leur choix, au CCFN ou au centre-ville, accompagnés d'un professeur. Même procédure pour le dîner (logement en centre ville, proche de nombreux restaurants). Ils découvrent les restaurants sur proposition des enseignants accompagnateurs. - Augmentation significative de l'enveloppe repas donnée aux étudiants.
A17	Le responsable de formation organise le logement des étudiants, recueille et transmet les éventuelles réclamations de ces derniers.	X	Même procédure.
A18*	Critère non pertinent en milieu non francophone. Les étudiants, lorsqu'ils ne sont pas accompagnés, doivent de toute façon communiquer en anglais dans le contexte namibien.		
A19	Non pertinent – pas de logement possible dans le centre.		
A20*	Le centre ne propose qu'une possibilité de logement de type 'guesthouse', en fonction des places disponibles et du budget alloué pour ce poste de dépense. Ces guesthouses sont éloignées des lieux de restauration de la ville, ce qui contraint les étudiants à dîner sur place, ou alors le CCFN à organiser un transport le soir.	Nombreuses plaintes des étudiants quant à la qualité de l'hébergement et aux services disponibles (pas de salle de sport, pas de frigidaire individuel, climatisation défectueuse).	- Développement d'un accord avec un nouveau partenaire pour l'hébergement, validé par Total Angola, afin d'offrir le choix entre deux possibilités : guesthouse et hôtel de plus haut standard. - Mise en place d'un partenariat privilégié avec un seul établissement pour chaque catégorie, afin de garantir la réservation des chambres au moment où nous en avons besoin, et de garantir une réponse efficace en cas de réclamation.

Critère Référentiel 2013	État des lieux	Problèmes liés à la 'non-qualité'	Propositions
Locaux, sécurité, équipement			
L4 et L7	Non renseigné	X	Signalement immédiat en cas de problème d'état des locaux ou de problème de propreté des lieux.
L12	- Différents systèmes de transport prévus entre le lieu d'hébergement et le CCFN pour les jours de cours et pour les activités culturelles : chauffeur et voiture du CCFN, taxi, ou société de transport privée. - Zones de flottement quand au transport le soir pour sortie au restaurant, certaines activités du samedi, et les activités personnelles.	Postes de dépense non prévus dans le budget et réticence des étudiants à régler des frais pour participer à des éléments du programme de formation.	Même procédure. Clarification des zones de flottement : - L'hébergement étant maintenant situé à proximité de différents restaurants, pas de transport organisé le soir. - Idem pour les sorties organisées dans la ville. - En cas de besoin personnel, les étudiants organisent et règlent eux-mêmes le taxi.
L15*	Salle multimédia utilisée deux après-midi par semaine : équipement informatique incomplet, problèmes de fonctionnement.	Plaintes des étudiants.	Rachat de matériel et révision technique des ordinateurs par un spécialiste. Signalement immédiat en cas de non fonctionnement d'autres équipements : appareils d'éclairage ou de climatisation, etc.
L16	Salles équipées de tableaux, de lecteurs CD, et de télévisions avec lecteurs DVD	X	Même type d'installation.
L17	6 ordinateurs disponibles dans la salle multimédia (groupes de 6 personnes maximum), vidéo projecteur disponible dans la salle de conférence, connexion internet et accès wifi permanent.	X	Même type d'installation.
L19	Accès internet gratuit dans le centre pour les étudiants, et possibilité d'utilisation des ordinateurs de la salle des professeurs en cas de besoin.	X	Même procédure.

Critère Référentiel 2013	État des lieux	Problèmes liés à la 'non-qualité'	Propositions
Communication et circulation de l'information*			
C1*	Contrat avec L fixant le cadre légal et les procédures de la formation : procédure d'inscription, conditions financières, conditions d'annulation, condition du séjour, descriptif de la formation.	Budget et informations non actualisés : nouveau directeur, etc.	Actualisation des budgets et signature du nouveau contrat pour 2013.
C2*	Non renseigné	X	Vérification des emails deux fois par jour au moins et réponse dans la journée, concernant les demandes directes de L. ou de <i>Total Angola</i> via la même société, les inscriptions, la gestion du budget, les problèmes urgents, les évaluations, etc.
C3*	L'équipe enseignante s'adresse systématiquement au coordinateur pédagogique pour la coordination des cours et la transmission des messages à l'un ou l'autre de ses membres.	Perte de temps pour l'ensemble de l'équipe et non responsabilisation de ses membres.	Il est demandé à l'ensemble de l'équipe enseignante de s'assurer de la communication écrite (cahier de suivi) et orale entre ses membres pour la coordination des cours, sans passer par le responsable de formation, sauf en cas de besoin spécifique. C'est l'équipe elle-même qui prend part à la bonne circulation de l'information pour les destinataires concernés.
C4*	Les tâches logistiques et administratives sont assurées par plusieurs employés du centre : réceptionniste pour la réservation de l'hébergement, comptable pour la réservation du transport et pour la gestion des différentes factures, responsable de formation pour l'organisation des activités de loisir, etc.	Perte de temps et erreurs de transmission d'information. Pas ou peu de contrôle possible du responsable pédagogique sur les délais de réponse, les relances, et certaines dépenses.	Centralisation des tâches logistiques et administratives pour une plus grande rapidité de traitement et un meilleur contrôle de l'information. Le responsable de formation s'occupe de toute l'organisation logistique de la formation, il reçoit ou émet toutes les informations qu'il redistribue aux personnes concernées si nécessaire (exemple : éléments de facturations transmis à la comptabilité).

C5*	Multiplicité de partenaires qui assurent un service lorsqu'ils en ont la possibilité.	Communication lourde et chronophage pour arriver à obtenir un service. Doute permanent quant aux disponibilités.	<ul style="list-style-type: none"> - Sélection de partenaires fixes pour une coopération et une communication plus resserrée et plus efficace : l'Alliance française de Swakopmund, lieux d'hébergement, service de transport et activités de loisirs. Mise en place de contrats entre le CCFN et ces partenaires. - Vérification des emails plusieurs fois par jour et réponse dans la journée.
C6*	Non renseigné	X	<ul style="list-style-type: none"> - Attention portée aux demandes des étudiants et développement des occasions pour eux de s'exprimer : analyse des besoins et entretien personnel de début de formation, réunions informelles, attention particulière aux remarques et formulations de demandes. Mise en place rapide de nouvelles procédures en cas de remarques récurrentes (élévation du budget repas à partir de janvier 2013 par exemple, liberté de choix quant au restaurant pour le déjeuner ou le dîner, etc.).

Annexe 12

Référentiel de formation initial

Niveau Bright de 0 à 1,5

Grammaire	Thématique	Actes de communication	Lettres et sons
0 - 0,5			
<ul style="list-style-type: none"> • Masculin / féminin • Etre au présent • Le pluriel • Tu / vous • Avoir et les verbes du 1^{er} groupe au présent • L'interrogation simple : intonation / 'est-ce que' • Les prépositions de lieu : ville / pays • C'est / il y a 	<ul style="list-style-type: none"> • Les nationalités et langues • Les professions, métiers • Les pays et villes • Les chiffres (0 à 100) • Les expressions de politesse • La description des personnes 	<ul style="list-style-type: none"> • Se présenter, prendre contact avec quelqu'un • Epeler un nom / indiquer la nationalité • Saluer et employer des formules de politesse • Parler de soi : dire son nom, son âge, son métier, la ville et le pays où on habite • Faire la description simple d'un lieu ou d'une personne 	<ul style="list-style-type: none"> • L'alphabet • La prononciation de français
0,5 - 1			
<ul style="list-style-type: none"> • Rappel des notions de base • Le présent de l'indicatif • L'interrogation et négation • Les articles définis / indéfinis • Les adjectifs possessifs • Les verbes pronominaux • Les adjectifs démonstratifs 	<ul style="list-style-type: none"> • La localisation • Le logement • Les chiffres (suite) et les dates • L'heure • Les transports, circulation • Les activités quotidiennes • La famille 	<ul style="list-style-type: none"> • Demander et donner l'heure • Décrire sa journée, son emploi du temps • Indiquer une direction, demander son chemin • Parler de sa famille • Accepter et refuser une invitation • Exprimer des goûts et préférences • Poser / répondre à des questions sur un sujet familier 	<ul style="list-style-type: none"> • Les intonations affirmatives et négatives
1 - 1,5			
<ul style="list-style-type: none"> • Révision des acquis de niveau débutant • Les partitifs • Le futur proche • Le passé composé • Les prépositions de lieu et temps • Le conditionnel de politesse 	<ul style="list-style-type: none"> • L'alimentation • Les expressions de quantité • La ville, le paysage • La météo • Les vêtements, matériaux et textures • Les formules de politesse pour les lettres, fax et mails, téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir des visiteurs • Formuler un projet, annoncer un programme • Relater un fait passé • Commander des plats, faire des achats • Exprimer la politesse et le désir • Prendre et transférer un appel téléphonique • Ecrire : lettres et mails – comprendre et rédiger un message simple 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accent tonique

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Grammaire et vocabulaire progressifs du français : niveau débutant
- Exercices d'oral en contexte
- Tempo 1
- Phonétique progressive du français
- Comment vont les affaires
- Objectif.com
- Documents authentiques : extrait d'Internet, enregistrements audiovisuels
- <http://www.planete-energies.com>

Niveau Bright de 1,5 à 2,5

Grammaire	Thématique	Actes de communication	Lettres et sons
1,5 - 2			
<ul style="list-style-type: none">• Consolidation des structures élémentaires• L'imparfait• Emploi passé composé / imparfait• Les pronoms personnels directs et indirects• Les indicateurs de temps• Les relatifs simples<ul style="list-style-type: none">• Le futur simple	<ul style="list-style-type: none">• Presse, média et actualité<ul style="list-style-type: none">• Voyages, vacances et tourisme• La vie culturelle• Le langage du téléphone• Les expressions utilisées dans la rédaction de courriel et les échanges téléphoniques usuels• Les mots de liaison	<ul style="list-style-type: none">• Raconter des événements passés, évoquer des souvenirs<ul style="list-style-type: none">• Donner un avis, exprimer ses opinions• Exprimer son accord et son désaccord• Parler d'événements futurs, faire des prévisions• Au téléphone : engager une communication téléphonique et y mettre fin, prendre et laisser des messages, faire patienter• Écrire : rédiger un mail ou une lettre pour confirmer ou changer un rendez-vous	<ul style="list-style-type: none">• Les liaisons obligatoires et interdites
2 – 2,5			
<ul style="list-style-type: none">• Rapide révision des fondamentaux• Les adverbes• Les pronoms compléments y et en• Le conditionnel présent• Les comparatifs et superlatifs• Initiation au subjonctif	<ul style="list-style-type: none">• Les faux amis• Le monde du travail, l'entreprise• Les expressions types utilisées dans une réunion• L'argent et la banque• Les expressions idiomatiques courantes	<ul style="list-style-type: none">• Établir des comparaisons• Faire une présentation préparée• Donner des conseils ou des directives, demander / donner la permission, suggérer• Participer à une réunion professionnelle• Au téléphone : prendre / annuler / reporter des rendez-vous, faire des réservations• Écrire : rédiger une lettre de candidature	<ul style="list-style-type: none">• Les enchaînements vocaliques et consonantiques

Supports pédagogiques

- Grammaire et vocabulaire progressifs du français : niveau intermédiaire
- Civilisation du français
- Tempo 1 et 2
- Exercices d'oral en contexte
- Le monde de l'entreprise
- Affaires à suivre
- Documents authentiques : extrait de presse, enregistrements audiovisuels
- <http://www.planete-energies.com>

Annexe 13
Nouveau référentiel de formation – Niveau 1

NIVEAU 1						
Niveau <i>Bright</i> de 0 à 1,5 = niveau A1 du CECR						
<i>0 – 0,5 Bright : Séances 1 à 3</i>						
Séance	Objectifs communicatifs	Grammaire	Lexique	Contenus interculturels	Supports	Compétence professionnelle associée.
1 Saluer, entrer en contact (4h) + (2h30)	Saluer Se présenter (1) – nom, nationalité, profession et adresse mail Epeler Faire face à des problèmes de compréhension/s’excuser.	Verbe être s’appeler aller questions avec quel/quelle possessifs masculin/féminin des noms, des professions, et des nationalités.	alphabet nationalités professions Nombres de 0 à 20.	Les salutations Différence tu/vous Prénoms français/francophones Quelques gestes courants	<i>Objectif express</i> <i>Objectif diplomatie</i> <i>Connexions</i> <i>Alter Ego</i> DELF A1 Option professionnelle, www.ciep.fr	Saluer/entrer en contact avec quelqu’un Remplir un formulaire
2 Se présenter, premiers contacts au téléphone,	Se présenter (2) – âge, adresse, pays, situation familiale, numéro de téléphone, langues parlées.	Révision verbe être Révision possessifs Préposition devant pays : habiter à/en/au ; venir de/du	Nombres de 20 à 100. Noms de pays.	Stéréotypes des nationalités et comportements culturels.	<i>Version originale</i> <i>La grammaire autrement</i>	Faire connaissance. Parler au téléphone.

<p>demander quelque chose</p> <p>(4h) + (2h30)</p>	<p>Interroger son interlocuteur (tu/vous).</p> <p>Présenter quelqu'un (1+2) - il/elle.</p> <p>Aborder quelqu'un pour demander quelque chose</p>	<p>Verbe avoir</p> <p>Verbes habiter + parler (-ER).</p> <p>Conditionnel de politesse : je voudrais, je pourrais avoir...</p>	<p>Vocabulaire de la famille (1).</p> <p>Les expressions usuelles au téléphone.</p> <p>Les jours de la semaine.</p>		<p><i>Objectif Express</i></p> <p><i>Objectif diplomatie</i></p> <p><i>DVD Communication en images</i></p>	<p>Aborder quelqu'un pour demander quelque chose</p>
<p>3</p> <p>Décrire son environnement de travail, exprimer ses goûts et activités.</p> <p>(4h) + (2h30)</p>	<p>Parler de sa profession avec précision</p> <p>Exprimer ses goûts.</p> <p>Décrire un caractère.</p>	<p>Quelques verbes d'activité professionnelle : préparer, étudier.</p> <p>J'aime/je n'aime pas + autres verbes de goût</p> <p>Articles définis : le/la/l'/les</p> <p>L'élision</p> <p>La négation (ne...pas, ne...jamais)</p> <p>Adjectifs qualificatifs masculin/féminin/pluriel</p> <p>Pronoms toniques.</p>	<p>Directeur, collègues, collaborateurs, réunion, dossiers, etc.</p> <p>Adverbes de fréquence.</p> <p>Les secteurs d'activité de l'entreprise.</p> <p>Quelques tâches professionnelles simples.</p> <p>Caractère/qualités et défauts (1).</p>	<p>Us et coutumes, gestes en situation professionnelle (plateforme)</p>	<p><i>Travailler en français en entreprise</i></p> <p><i>Connexions</i></p> <p><i>Objectif Express</i></p> <p><i>Objectif diplomatie</i></p> <p><i>La grammaire autrement</i></p> <p><i>900 entraînements à la communication professionnelle.</i></p> <p><i>DVD communication en images</i></p>	<p>Parler de ses activités professionnelles et de celles des collègues.</p> <p>Exprimer ses goûts.</p> <p>Parler de son caractère ou du caractère de quelqu'un.</p>

0,5 – 1 Bright : Séances 4 à 6

Séance	Objectifs communicatifs	Grammaire	Lexique	Contenus interculturels	Supports	Compétence professionnelle associée.
4 Emploi du temps, loisirs et météo. (4h) + (2h30)	Décrire son emploi du temps, sa journée habituelle. Parler de ses loisirs. Parler du temps qu'il fait.	Verbes pronominaux. Expression de l'habitude : tous les jours, une fois par semaine, etc. Faire + du/de la/de l'/des Révision verbe aller + au/à la/à l'/aux Expressions de la météo	Les actions quotidiennes Les heures et les moments de la journée. Quelques activités de loisirs : sport ou musique. La famille (2). Lexique de la météo.	Temps de travail et temps de repos.	<i>Travailler en français en entreprise</i> <i>Connexions</i> <i>Objectif Express</i> <i>Objectif diplomatie</i> <i>900 entraînements à la communication professionnelle.</i> <i>DVD Rond-Point et Regards VI 2007</i>	Décrire sa journée de travail, de ses activités journalières. Parler de son temps libre, de ses activités extra-professionnelles. S'exprimer sur la météo.
5 Invitations, rendez-vous et réunions. (4h) + (3h)	Inviter/répondre à une invitation Organiser un RDV professionnel, une réunion. Annuler ou reporter un RDV.	Les pronoms toniques après une préposition. Les mots interrogatifs L'interrogation avec "est-ce que". Interrogation formelle (inversion sujet-verbe).	Expression de la date / les mois. Proposer/accepter et refuser. Quelques sorties/activités sociales (restaurant, pot,	Repas d'affaires et invitation chez des français.	<i>Connexions</i> <i>Objectif Express</i> <i>Alter Ego +</i> <i>Objectif diplomatie</i> <i>900 entraînements à la communication</i>	Inviter quelqu'un. Rédiger un mail simple d'invitation. Rédiger un mail simple professionnel. Organiser une

		Pronoms "te" et "vous" L'obligation : devoir Verbes vouloir et pouvoir. Le pronom "on" = nous.	verre, etc.). Formules d'introduction / de clôture pour les mails.		<i>professionnelle.</i> réunion (informer les participants). Annuler ou reporter un RDV.	
6 Dans l'entreprise, s'orienter et décrire des locaux. (4h) + (3h)	Comprendre et expliquer comment se rendre dans un bureau. Parler du mobilier de bureau / de l'équipement Localiser.	Les adjectifs ordinaux. Il y a/il n'y a pas. Les verbes venir, prendre et descendre Prépositions et adverbess de lieu. Les démonstratifs : ce/cette/cet/ces. Révision de l'accord des adjectifs. Introduction de l'impératif.	Le mobilier de bureau. Les bureaux d'une entreprise. Les couleurs.	Espace public/espace privé.	DELF A1 Option professionnelle, www.ciep.fr <i>Objectif diplomatie</i> <i>Objectif Express</i>	S'orienter ou orienter quelqu'un dans un immeuble. Trouver un bureau/une personne. Communiquer sur l'équipement d'un bureau. Faire aménager un bureau.

1 – 1,5 Bright : Séances 7 à 8

Séance	Objectifs communicatifs	Grammaire	Lexique	Contenus interculturels	Supports	Compétence professionnelle associée.
7	Réserver / acheter un	Révision de l'interrogation	Vocabulaire de la réservation, de	Voyager en	<i>Objectif Express</i>	Réserver/acheter

<p>Voyager, partir en déplacement, s'orienter en ville.</p> <p>(4h) + (3h)</p>	<p>billet d'avion, de train, etc.</p> <p>Demander des renseignements concernant les transports.</p> <p>Se repérer et se déplacer en ville.</p> <p>Demander et comprendre un itinéraire.</p> <p>Orienter quelqu'un.</p>	<p>et des prépositions de lieu.</p> <p>Le futur proche.</p> <p>Le pronom relatif « où »</p> <p>Le verbe savoir au présent.</p> <p>Introduction du futur simple (construction).</p>	<p>l'avion, du train.</p> <p>Les moyens de transport.</p> <p>Les principaux lieux/services de la ville : hôtel, rue, place, station de métro, etc.</p> <p>Indications de directions : tout droit, à gauche, etc.</p>	<p>France : métro, bus, etc.</p>	<p><i>Objectif diplomatie</i></p> <p><i>Version originale</i></p> <p><i>DVD Alors 1</i> <i>« Le TGV »</i></p> <p><i>DVD Rond-point 1</i> <i>« Embarquement immédiat »</i></p>	<p>un billet en français.</p> <p>Demander des renseignements concernant les transports.</p> <p>S'orienter en français dans une ville.</p>
<p>8</p> <p>Repas professionnel, achats.</p> <p>(4h) + (3h)</p>	<p>Commander, demander des informations concernant les plats.</p> <p>Interroger sur un produit/un service, demander un conseil.</p> <p>Apprécier un repas / remercier des hôtes.</p>	<p>Révision de l'invitation/accepter/refuser (séance 5).</p> <p>Les partitifs – quantité imprécise.</p> <p>Un/une/deux, etc – quantité précise.</p> <p>Le/la – verbes de goût (révision).</p> <p>Les pronoms interrogatifs : lequel/laquelle/etc.</p> <p>Les pronoms démonstratifs</p>	<p>Les aliments et les boissons.</p> <p>Les repas de la journée.</p> <p>La table et les couverts.</p> <p>Dire la chronologie : d'abord, ensuite, etc.</p>	<p>Manières de table.</p> <p>Être invité/inviter.</p>	<p><i>Festival</i></p> <p><i>Connexions</i></p> <p><i>Objectif Express</i></p> <p><i>Objectif diplomatie</i></p> <p><i>DVD communication en images, séquence 10.</i></p>	<p>Participer à un repas professionnel en français.</p> <p>Faire un achat.</p> <p>Recevoir et être reçu pour un repas.</p>

		Le pronom complément "en".				
Niveau <i>Bright</i> de 1,5 à 2 = Niveau A2.1						
<i>1,5 – 2 Bright : Séances à 9 à 13</i>						
9 Réserver une chambre d'hôtel/une salle de réunion, louer des bureaux. (4h) + (3h)	Faire une réservation / louer une chambre, une salle, des bureaux, etc. Donner une opinion, faire une réclamation. Écrire une lettre formelle. Raconter des événements passés.	Demander le prix : combien ? Adverbes : très/assez/un peu Découverte du passé composé et des participes passés. Les indicateurs de temps du passé. Les pronoms COD : le/la/l'/les. Les pronoms possessifs. La comparaison.	Compter jusqu'à 1000 Modes de paiement. L'hôtel / les bureaux : salle de bain, climatisation, etc. La lettre formelle : je reste à votre disposition, etc. L'opinion : je pense que, je trouve que. Vocabulaire de la plainte.	Hôtels et logements en France (objectif diplomatie + objectif express).	<i>Objectif Express</i> <i>Connexions</i> <i>Objectif diplomatie</i> DELF A2 Option professionnelle, www.ciep.fr	Réserver / louer un logement, des locaux. Rédiger une lettre formelle simple. Donner son opinion. Protester.
10 Offre d'emploi, CV, passé	Comprendre une offre d'emploi.	Approfondissement du passé composé, accord du	Les qualités et compétences professionnelles.	Le Curriculum Vitae.	<i>Objectif Express</i> <i>Travailler en français en entreprise.</i>	Comprendre une offre d'emploi.

<p>professionnel. (4h) + (3h)</p>	<p>Savoir décrire ses tâches dans son poste actuel et ses postes passés, sa formation.</p> <p>Suivre et donner des conseils.</p>	<p>participe passé avec l'auxiliaire être.</p> <p>La temporalité : il y a/en/depuis/pendant.</p> <p>Expression du conseil et de l'obligation.</p>	<p>Les tâches professionnelles : vocabulaire de l'action.</p> <p>La nominalisation : suivi, organisation, etc</p>	<p>Les salaires en France.</p>	<p><i>Objectif diplomatie</i></p> <p><i>La grammaire des premiers temps.</i></p> <p><i>Fiche « Forum des métiers de l'énergie.</i> www.metiers-energie.com</p>	<p>Se présenter professionnellement à l'écrit et à l'oral.</p> <p>Suivre et donner des conseils.</p>
<p>11</p> <p>Réaliser un entretien professionnel, parler de son entreprise.</p> <p>(4h) + (3h)</p>	<p>Décrire des activités passées.</p> <p>Parler des conditions de travail (salaire, avantages, congés).</p> <p>Présenter son entreprise (historique, activités, etc.)</p>	<p>Savoir et connaître.</p> <p>Le passé récent : « venir de »</p> <p>Les mots interrogatifs composés.</p> <p>L'imparfait : construction et alternance avec le passé composé.</p> <p>Les pronoms relatifs « qui » et « que ».</p>	<p>Quelques verbes de l'entreprise : produire, construire, vendre.</p> <p>Les conditions de travail.</p> <p>Les noms des commerces.</p>	<p>Les types d'entreprise en France et la culture d'entreprise.</p>	<p><i>Objectif Express.</i></p> <p><i>La grammaire autrement.</i></p> <p><i>La grammaire des premiers temps.</i></p> <p><i>Travailler en français en entreprise.</i></p> <p><i>900 entraînements à la communication professionnelle.</i></p> <p><i>Fiche « Processus de recrutement Total,</i> www.careers.total.com</p>	<p>Réaliser un entretien professionnel : parler de sa carrière.</p> <p>S'informer sur des conditions de travail, poser des questions sur un poste.</p> <p>Présenter son entreprise.</p>
12						

<p>Produire ensemble.</p> <p>(4h) + (3h)</p>	<p>Dire les étapes d'un processus et leur chronologie.</p> <p>Décrire un produit.</p> <p>Comprendre et formuler des instructions de travail et des conseils.</p> <p>Comprendre et rédiger de brèves notes pour des besoins professionnels.</p>	<p>Le pronom indéfini « on ».</p> <p>Les verbes « obtenir » et « mettre ».</p> <p>Quelques constructions verbales avec préposition.</p> <p>Les formes impersonnelles.</p> <p>Les pronoms compléments « lui » et « leur ».</p>	<p>Vocabulaire des produits et des services.</p> <p>Demander de suivre des instructions et interdire.</p>	<p>Les comportements des collègues.</p>	<p><i>Objectif Express.</i></p> <p><i>Travailler en français en entreprise.</i></p> <p><i>900 entraînements à la communication professionnelle.</i></p>	<p>Parler d'un processus de fabrication/de service.</p> <p>Parler d'une démarche à suivre.</p> <p>Organiser le travail avec ses collègues.</p> <p>Rédiger des notes professionnelles.</p>
<p>13</p> <p>Programmer, proposer, expliquer.</p> <p>(4h) + (3h)</p>	<p>Expliquer un programme futur.</p> <p>Faire des propositions.</p> <p>Expliquer le fonctionnement d'un appareil, d'un logiciel, etc.</p> <p>Expliquer une panne.</p> <p>Parler de symptômes.</p> <p>Donner son opinion,</p>	<p>Le présent progressif : « en train de ».</p> <p>Révision du futur simple.</p> <p>Le participe présent.</p>	<p>Exprimer la satisfaction : c'est bien, c'est parfait, très bien, c'est une bonne/excellente idée, pourquoi pas, etc.</p> <p>Vocabulaire technique des machines.</p> <p>Les symptômes physiques et le corps humain.</p>	<p>Les codes vestimentaires au travail.</p>	<p><i>Objectif Express.</i></p> <p><i>Travailler en français en entreprise.</i></p> <p><i>80 fiches pour la production orale.</i></p> <p>DELFB1 Option professionnelle, www.ciep.fr</p>	<p>Établir un programme futur.</p> <p>Expliquer un fonctionnement, un problème technique.</p> <p>Décrire un état physique.</p> <p>Participer à une discussion.</p>

	approuver, nuancer.		Les médicaments. Expression du point de vue / approuver / nuancer.			
FIN FORMATION NIVEAU 1						

Annexe 14
Nouveau référentiel de formation – Niveau 2

NIVEAU 2						
Niveau <i>Bright</i> de 2 à 2,5 = niveaux A2.2 - B1.1 du CECR						
<i>2 – 2,5 Bright : Séances 14 à 20</i>						
Séance	Objectifs communicatifs	Grammaire	Lexique	Contenus interculturels	Supports de cours	Compétence professionnelle associée.
14 Nouvelles. (4h) + (2h30)	Demander et donner des nouvelles Souhaiter la bienvenue à quelqu'un Présenter une personne Attirer l'attention de quelqu'un/interpeller	Révisions : « être en train de » Alternance passé composé/imparfait dans le récit pronoms possessifs : le mien, le tien, etc. Pronoms compléments COD et COI: me/te/nous/vous le/la/les/lui/leur pour remplacer des personnes	Tâches professionnelles (bis) Activités de loisir (bis) Problèmes de santé.	Les congés et la rentrée. Manières de saluer.	<i>Objectif express 2</i> <u>Unité 1</u> : Document A, p. 10-11 Document B p. 12-13 Document C p. 14-15. + <i>Cahier d'activités.</i>	Échanger à propos de tâches professionnelles Accueillir un nouveau collègue et faire des présentations Participer à une conversation informelle sur des événements de la vie quotidienne
15 Faire des projets, envisager des changements.	Expliquer un plan d'action. Échanger en réunion : ordre du jour, etc. Parler de conditions de	Les connecteurs du discours : la chronologie. Révision du futur simple / futur proche	États physiques et mentaux. Vocabulaire de la réunion.	Travailler en France. Les français expatriés.	<i>Objectif express 2.</i> <u>Unité 2</u> : Document A, p.26-27.	Conseiller quelqu'un. Participer à une réunion simple et brève concernant un plan d'action/un

(4h) + (2h30)	travail. Exprimer la possibilité. Exprimer l'hypothèse. Parler d'un projet en cours d'élaboration.	Le conditionnel présent pour demander poliment et pour parler d'une situation imaginaire. La possibilité/l'hypothèse probable/l'hypothèse irréaliste : « si... »	Conditions de travail : contrats, congés, indemnités, etc.		Document B, p. 28-29. Document C p. 30-31. + <i>Cahier d'activités.</i>	programme futur Échanger sur des conditions de travail. Parler d'un projet personnel ou de l'entreprise.
16 Marketing des produits et services (1). (4h) + (2h30)	Décrire les fonctions d'un appareil usuel/son utilité. Présenter un service. Comparer des services ou indiquer des critères d'exception.	Révision des pronoms compléments : le/la/l'/les, en + introduction de "y" Les superlatifs (+le moindre) Les pronoms indéfinis : quelqu'un/personne/quelque chose/rien.	Les fonctions d'un ordinateur, téléphone, etc. L'aéroport / le confort en avion. Les avantages d'un produit/service.	Le bon de commande.	<i>Objectif express 2.</i> <u>Unité 3</u> : Document A, p. 42-43. Document B, p. 44-45. + <i>Cahier d'activités.</i>	Échanger à propos d'un appareil usuel. Décrire et vanter un service.
17 Marketing des produits et services (2).	Expliquer le contenu d'un livre/article/dossier. Présenter les	Les pronoms relatifs "dont" et "où". Place des adjectifs	Adjectifs pour décrire un produit (bis)	La publicité.	<i>Objectif express 2.</i> <u>Unité 3</u> : Document C,	Présenter un livre/article/dossier. Décrire un produit/faire une fiche

(4h) + (2h30)	caractéristiques d'un produit. Parler de marketing.	qualificatifs. Le complément du nom avec "de". Expressions impersonnelles + infinitif : il faut, il est important de, etc. Tout/toute/tous/toutes.	Le marketing : client, produit, consommateur, etc.		p. 46-47. Document D, p. 48-49. + <i>Cahier d'activités.</i>	descriptive.
18 Transmettre des informations au téléphone. (4h) + (3h)	Se présenter au téléphone. Donner des instructions téléphoniques Rapporter les propos de quelqu'un. Relater des faits passés. Exprimer un accord ou un désaccord. Demander à être informé.	Le discours indirect au présent. Le plus-que-parfait : construction Révision des temps du passé et de leur utilisation : passé composé/imparfait/passé récent/plus que parfait	Vocabulaire au téléphone. Vocabulaire de la mission/du déplacement professionnel.	Communiquer au téléphone : enregistrer un message d'accueil et laisser un message (p. 70).	<i>Objectif express 2.</i> <u>Unité 4</u> : Document B, p. 60-61. <u>Unité 5</u> : Document C, p. 78-79. + <i>Cahier d'activités.</i>	Laisser un message sur une boîte vocale. Rendre compte d'une mission.
19 Causes et conséquences. (4h) +	Se plaindre et répondre à une plainte/exprimer son mécontentement. Exprimer une intention.	Accord du participe passé avec l'auxiliaire avoir L'expression de la cause : car/puisque/parce que/comme, etc.	Vocabulaire de la plainte. Lexique du courriel professionnel : formules d'appel/faire référence à un	Bien rédiger ses courriels professionnels. Comment réussir un	<i>Objectif express 2.</i> <u>Unité 5</u> : Document A, p. 74-75.	Exprimer son mécontentement/réagir à un problème Rédiger un courriel formel.

<p>(3h)</p>	<p>Exprimer la cause.</p> <p>Rédiger un courriel professionnel.</p> <p>Décrire des échanges.</p> <p>Expliquer des conséquences.</p>	<p>La conséquence : par conséquent/c'est pourquoi/si bien que/donc</p> <p>Révision des indicateurs de temps : il y a/depuis/ça fait...que/dans/de...à/ en + date/ jusqu'en.</p>	<p>courriel, une demande/demander un renseignement, un service/remercier/conclure (expressions formelles).</p> <p>Vocabulaire des échanges : établir, alimenter, s'étendre sur, etc.</p>	<p>premier contact.</p> <p>(p.86-87).</p>	<p>Document B, p. 76-77.</p> <p><u>Unité 6</u> : Document D, p. 96-97.</p> <p>+ <i>Cahier d'activités</i>.</p>	<p>Faire un compte rendu oral d'une rencontre et d'échanges.</p> <p>Expliquer des causes et des conséquences.</p>
<p>20</p> <p>Organiser et participer à des évènements.</p> <p>(4h) + (3h)</p>	<p>Informé sur le lieu, le moment, le programme d'un évènement.</p> <p>Demander de confirmer la présence à un évènement.</p> <p>Exprimer des actions et des faits nécessaires.</p> <p>Indiquer les rôles de chacun.</p> <p>Exprimer sa volonté ou des souhaits.</p> <p>Dire des sentiments.</p>	<p>Les adverbes en -ment</p> <p>Le subjonctif présent : construction et utilisation pour exprimer la nécessité.</p> <p>Expression du souhait et des sentiments : choix entre l'indicatif et le subjonctif (sujet identique/sujet différent).</p> <p>Espérer que + indicatif</p>	<p>Vocabulaire de l'invitation</p> <p>Vocabulaire de l'évènement professionnel : atelier, cérémonie, cocktail, etc.</p> <p>Le salon professionnel : badge, brochure, etc.</p> <p>Vocabulaire des sentiments : touché, ému, etc.</p>	<p>Joindre le geste à la parole : signes d'irritation ou d'agressivité (p.119).</p>	<p><i>Objectif express 2.</i></p> <p><u>Unité 6</u> : Document A, p. 90-91.</p> <p>Document B, p. 92-93.</p> <p>Document C, p. 94-95.</p> <p>+ <i>Cahier d'activités</i></p>	<p>Rédiger une invitation à un évènement professionnel</p> <p>Échanger à propos d'un évènement professionnel et de son organisation.</p> <p>Faire un discours de remerciement.</p>

Niveau Bright de 2,5 à 3 = Niveau B1.2- B2.1 du CECR

Bright 2,5 – 3 / Séances 21 à 26

Séance	Objectifs communicatifs	Grammaire	Lexique	Contenus culturels	Supports de cours	Compétence professionnelle associée.
<p>21</p> <p>Faire et traiter des réclamations.</p> <p>(4h) + (3h)</p>	<p>Expliquer les motifs d'une réclamation/demander une suite.</p> <p>Parler de conditions de vente/expliquer un problème technique.</p> <p>Exprimer la déception et l'irritation.</p> <p>Proposer de l'aide/une solution/un arrangement.</p> <p>Exprimer le but d'une action.</p> <p>Présenter des excuses</p>	<p>L'opposition</p> <p>Expressions impersonnelles pour exprimer l'opinion : il est inadmissible/anormal de/que + infinitif/subjonctif</p> <p>La restriction : ne...que/seulement</p> <p>L'expression du but : afin de, afin que + subjonctif, pour, pour que + subjonctif</p>	<p>Vocabulaire du litige et de la réclamation.</p>	<p>Présenter une lettre commerciale.</p>	<p><i>Objectif express 2.</i></p> <p><u>Unité 7</u> :</p> <p>Document A, p. 106-107.</p> <p>Document B, p. 108-109.</p> <p>Document C, p. 110-111.</p> <p>+ <i>Cahier d'activités</i></p>	<p>Rédiger une lettre de réclamation ou y répondre.</p> <p>Interagir lors de situations de réclamation ou de litige.</p>
<p>22</p> <p>S'investir dans des discussions : opinions, suggestions, critiques.</p>	<p>Relater un litige et des démarches juridiques</p> <p>Commencer/clore une réunion</p> <p>Inviter à s'exprimer/donner un avis</p>	<p>Le double pronom complément</p> <p>La phrase nominale</p> <p>La mise en relief : ce qui...c'est/ce sont, ce que...c'est/ce sont</p>	<p>Vocabulaire juridique : assurance, avocat, etc.</p> <p>Réaction positive : ce n'est pas mal, c'est parfait, bonne idée, etc.</p>	<p>La réunion : les pratiques.</p>	<p><i>Objectif express 2.</i></p> <p><u>Unité 7</u> : Document D, p. 112-113.</p> <p><u>Unité 8</u> :</p>	<p>Relater un litige et des démarches juridiques.</p> <p>Comprendre et réagir lors d'une réunion.</p> <p>Rédiger une lettre/un courriel pour donner</p>

(4h) + (3h)	Faire des propositions/réagir à des propositions Exprimer la satisfaction/l'intérêt/féliciter Critiquer		Montrer son intérêt. Féliciter : bravo (pour), félicitations (pour), etc. Critiquer : sans intérêt, superficiel, inadapté, etc.		Document A, p. 122-123. Document B, p. 124-125. + <i>Cahier d'activités</i>	son avis.
23 S'impliquer dans les débats d'entreprise. (4h) + (3h)	Indiquer l'origine d'une information. Rapporter une information non confirmée. Parler d'un conflit social. Exprimer l'approbation. Demander des explications. Apporter un jugement/une certitude/donner un avis. Exprimer le doute/la crainte.	Le conditionnel passé pour dire un événement passé non confirmé. Le gérondif. L'indicatif et le subjonctif pour exprimer une opinion.	Le commerce : déboursier, acquérir, racheter, etc. Origine d'une information : selon/d'après, etc. Information non confirmée : il semble que, il paraît que, on dit que, etc. Vocabulaire du conflit social : assemblée, crise, etc.	La représentation des salariés dans les entreprises françaises. Les conflits collectifs du travail et les grèves.	<i>Objectif express 2.</i> <u>Unité 8</u> : Document D, p. 128-129. <u>Unité 9</u> : Document A, p. 138-139. Document B, p. 140-141. + <i>Cahier d'activités</i>	Comprendre des articles ou des interviews sur des sujets économiques. Collaborer à l'élaboration d'un dossier/d'un journal d'entreprise. Échanger à propos d'un conflit social. Participer à une discussion ou à un débat.
24 Argumenter et convaincre. (4h) +	Indiquer son exaspération Exprimer l'empathie Parler d'une démission	Le discours indirect au passé L'expression de la concession Les articulateurs du discours pour introduire des	Vocabulaire de la démission : préavis, départ, remplacement, etc.	Les possibles malentendus au travail.	<i>Objectif express 2.</i> <u>Unité 9</u> : Document C, p. 142-143.	Échanger à propos d'une démission. Expliquer une insatisfaction.

(3h)	<p>Indiquer une conséquence illogique</p> <p>Rassurer ≠ mettre en garde</p> <p>Donner des explications ou des exemples</p>	<p>explications/exemples : en effet, par exemple, c'est-à-dire, autrement dit, etc.</p>			<p>Document D, p. 144-145.</p> <p>+ <i>Cahier d'activités</i></p>	<p>Fournir des explications détaillées.</p> <p>Rassurer et mettre en garde contre d'éventuels problèmes.</p> <p>Convaincre quelqu'un.</p>
<p>25</p> <p>Faire le point : données chiffrées et fonctionnement.</p> <p>(4h) + (3h)</p>	<p>Commenter un graphique/des résultats</p> <p>Préciser des sources d'information</p> <p>Exprimer un ordre de grandeur, une proportion</p> <p>Indiquer des quantités non chiffrées</p> <p>Dire des manques, insuffisances, dysfonctionnements</p> <p>Indiquer des efforts faits/à faire</p>	<p>Adjectifs indéfinis de quantité : aucun, plusieurs, quelques, etc.</p> <p>Indicateurs temporels : quand, aussitôt que, dès que, etc.</p> <p>Le futur antérieur : construction et utilisation</p>	<p>Vocabulaire économique des données chiffrées : chiffre d'affaire, croissance, etc.</p> <p>Le dysfonctionnement : il manque, il y a trop de, etc.</p>	<p>Les principales formes juridiques des entreprises françaises.</p>	<p><i>Objectif express 2.</i></p> <p><u>Unité 10</u> : Document A, p. 154-155.</p> <p>Document B, p. 156-157.</p> <p>+ <i>Cahier d'activités</i></p>	<p>Commenter des graphiques/des résultats</p> <p>Faire un bilan d'activité</p> <p>Exprimer un dysfonctionnement à l'oral ou dans un rapport</p> <p>Parler d'actions à envisager</p>
<p>26</p> <p>Évoluer professionnellement.</p>	<p>Indiquer une réserve</p> <p>Différer une réponse</p>	<p>Les pronoms indéfinis : aucun, certains, d'autres, plusieurs, quelques-uns, chacun, tous</p>	<p>Qualités professionnelles (bis)</p>	<p>L'entretien d'évaluation</p>	<p><i>Objectif express 2.</i></p> <p><u>Unité 10</u> :</p>	<p>Interagir lors d'un entretien d'évaluation annuel</p>

<p>(4h) + (3h)</p>	<p>Décrire des qualités professionnelles (bis)</p> <p>Faire des hypothèses sur une situation passée</p> <p>Parler du déroulement d'une formation</p> <p>Vanter une formation</p>	<p>Hypothèse passée : si + plus-que-parfait → conditionnel passé</p> <p>Les connecteurs logiques : addition, énumération, transition, restriction, résumé.</p> <p>Utilisations de l'indicatif pour la certitude et la probabilité (je suis sûr que, il est probable que, etc.) et du subjonctif pour la possibilité ou impossibilité (il est possible que, il se peut que, etc.)</p>	<p>Vocabulaire de l'entretien professionnel : bilan, évaluation, etc.</p> <p>Actions en formation : aborder, voir en détail, etc.</p> <p>Appréciation positive : sympathique, tout était bien, etc.</p>		<p>Document C, p. 158-159.</p> <p>Document D, p. 160-161.</p> <p>+ <i>Cahier d'activités</i></p>	<p>Échanger à propos d'une formation</p> <p>Donner des arguments et convaincre.</p>
<p>FIN FORMATION NIVEAU 2</p>						

Annexe 15

Nouveaux supports de cours niveau 1 – Exemple 1 (séance 6)

Formation Total 1 – Fiche apprenant

Séance 6 : Dans l'entreprise, s'orienter et décrire des locaux

Vous allez apprendre à :

- Vous orienter ou orienter quelqu'un dans un immeuble
- Trouver un bureau/une personne
- Communiquer sur l'équipement d'un bureau
- Faire aménager un bureau

Activité 1 – S'orienter dans un immeuble : les étages.

- a) Aujourd'hui, c'est l'accueil des nouveaux salariés. Le directeur vous présente les principaux services de l'entreprise. Écoutez le document et reliez.

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

- b) Observez ce document et dites si les phrases sont vraies ou fausses.



- Dans cet immeuble, il y a le Service Médico Social du Travail.
- Le Service administratif est au premier étage.
- Il n'y a pas de cabinet Médical au deuxième étage.
- Le service des Examens Complémentaires est au troisième étage.

- c) Et dans l'immeuble où vous travaillez ? Répondez et complétez la règle.

- Il y a un service administratif ?
- Il y a des bureaux ?
- Il y a une infirmerie ?
- Il n'y a pas de cantine ?

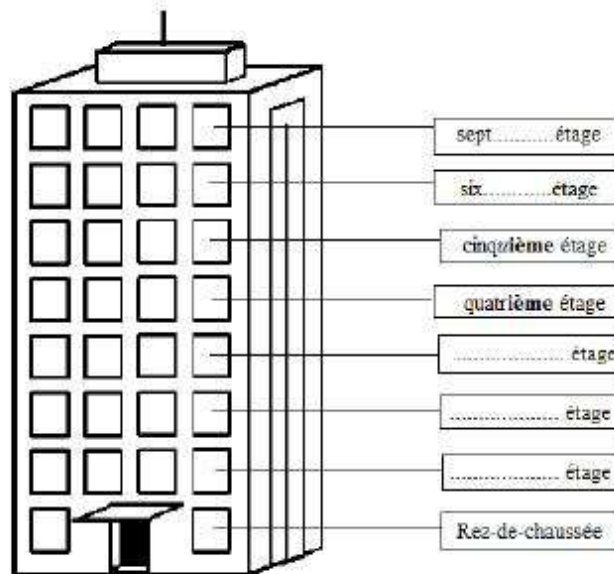
Il y a + + nom masculin

Il y a + + nom féminin

Il y a + + nom au pluriel

Il n'y a pas + + nom masculin, féminin et pluriel

- d) Complétez et trouvez les étages jusqu'à 20.



- e) À l'oral, écrivez l'immeuble où vous travaillez :
- Est-ce qu'il y a plusieurs étages ?
 - Quels sont les services et à quel étage sont-ils ?

Activité 2 – S'orienter dans un immeuble : trouver un bureau.

- a) Lisez ce document et répondez à l'oral.

De : « Bérandère Lebrize » < Berandere.Lebrize@walbru.fr >
 A : < diane.diabate@unesco.org >
 CC:
 Date : mercredi, 2 mars 2005 9:30
 Objet : Notre rendez-vous du 4 mars 2005

Madame,

Suite à notre entretien téléphonique de ce jour, je vous confirme notre rendez-vous du 4 mars, 11 heures, à la DGWB.

Cette Délégation générale se situe au 274 boulevard Saint-Germain, dans le 7^e arrondissement. Si vous venez en métro, prenez la ligne 12 et descendez à la station Solferino. Présentez-vous à l'accueil, à droite lorsque vous entrez dans le bâtiment. Vous devez présenter une pièce d'identité et l'agent de sécurité vous remet une carte magnétique. Vous restez dans le bâtiment principal et vous prenez l'ascenseur jusqu'au deuxième étage. Mon bureau est le 2455. Il se trouve à gauche de l'ascenseur, en face de la photocopieuse.

À bientôt,
 Meilleures salutations,

Bérandère Lebrize

Conseillère culturelle
 Délégation Générale Wallonie-Bruxelles à Paris
 CGRI/ Commissariat Général aux Relations Internationales de la Communauté Française de Belgique

1. Quel est ce document ?
2. Qui écrit ?
3. A qui ?
4. Est-ce que les deux femmes se connaissent bien ?
5. Est-ce qu'elles viennent de se téléphoner ?
6. Est-ce que Diane Diabaté travaille à l'UNESCO ?
7. Est-ce que Bérangère Lebrize propose ou confirme un rendez-vous ?
8. Quand est le rendez-vous ?

3

b) Soulignez les informations dans le texte

1. À quelle station de métro doit-on descendre pour aller à la DGWB ?
2. Où se trouve l'accueil ?
3. Dans quel bâtiment se trouve le bureau de Bérangère Lebrize ?
4. À quel étage ?
5. On doit prendre l'ascenseur ou un escalier ?
6. En face de quoi se trouve le bureau de Bérangère Lebrize ?

c) Associez les formes des verbes « prendre » et « descendre » aux sujets et complétez les dialogues.

prenez	prend	prends	prends	prennent	prenons
descendent	descendons	descend	descends	descendez	descends

<u>Prendre</u>	<u>Descendre</u>
Je prends	Je descends
Tu	Tu
Il/Elle	Il/Elle
Nous	Nous
Vous	Vous
Ils/Elles	Ils/Elles

1. - Vous allez au 5^{ème} étage ? Vous l'escalier ou l'ascenseur ?
 - Je l'ascenseur pour monter, mais je par l'escalier.
2. - On la ligne 2 ?
 - Moi, en général, je la ligne 6 et je à la station Nation.
 - Ah bon ! Nous, nous plutôt la 2.
 - Mais à quelle station-vous ?
 - Nous aussi à Nation !

d) Au centre culturel, est-ce qu'il y a....

- un bâtiment/un immeuble ?
- une entrée/un hall ?
- un rez-de-chaussée ?
- un sous-sol ?
- un étage ?
- un escalier ?
- des marches ?
- un ascenseur ?
- un parking ?
- un garage ?

e) Observez les verbes suivants extraits de l'e-mail de Bérangère Lebrize. Trouvez leur infinitif.

IMPÉRATIF	INFINTIF
<i>Prenez la ligne 12.</i>
<i>Descendez à la station Solférino.</i>
<i>Présentez-vous à l'accueil.</i>

Choisissez la réponse correcte : À l'impératif, il y a / il n'y a pas de sujet devant le verbe.

Que peut-on exprimer avec l'impératif ?

f) S'orienter dans un immeuble. Observez et soulignez les verbes à l'impératif.

La cantine se trouve au sous-sol.
 Le parking se situe derrière le bâtiment B.
 Il y a un ascenseur à l'entrée principale.
 On prend l'ascenseur ?
 Prenez la première porte à gauche.
 Montez au quatrième étage.
 Descendez au sous-sol.
 Traversez le hall d'entrée.
 Vous sortez du bureau et vous allez à gauche.

Complétez avec le verbe qui convient.

1. Pour la cantine, vous devezau sous-sol
2. Pour aller dans mon bureau, c'est simple :la cour.
3. Oùle parking, s'il vous plaît ?
4.le couloir à droite, après l'ascenseur.
5. Jeau douzième étage.
6. La cafétériaau dernier étage.

Activité 3 – Organisation d'un bureau.

a) Écoutez le dialogue et répondez à l'oral.

- Qui parle ?
- Est-ce que Vincent Kaboré et Saliou sont au même endroit ? Où est Saliou ?
- De quoi parlent-ils ?
- Qu'est-ce qu'il y a dans le bureau de Saliou ? (Trouver 3 objets ou meubles)

5

b) Lisez et jouez le texte à deux.

<i>Vincent Kaboré :</i>	Allo Saliou, c'est Vincent Kaboré. Alors, <u>cette</u> installation à Abuja, comment ça se passe ?
<i>Saliou Gueye :</i>	Oh, je ne suis là que depuis une semaine. J'ai passé mon temps à me présenter, rencontrer des gens...J'ai tout de même réussi à installer mon bureau.
<i>Vincent Kaboré :</i>	<u>Ce</u> vieux bureau inconfortable !
<i>Saliou Gueye :</i>	Tu ne vas pas le reconnaître ! C'est vraiment une nouvelle pièce : j'ai un poste informatique complet à côté de mon bureau. Il y a des étagères à gauche de l'entrée et une petite table à droite. Bien sûr, j'ai changé le fauteuil.
<i>Vincent Kaboré :</i>	Et sur les murs, tu as mis des photos ?
<i>Saliou Gueye :</i>	Non, pas encore. J'attends un peu pour la décoration. Il y a seulement une grande carte de l'Afrique politique au-dessus de la table...Et puis, j'ai mis un masque Baoulé sur le petit meuble entre les deux fenêtres. Comme ça, c'est agréable et fonctionnel...Quand viens-tu me voir à Abuja ?
<i>Vincent Kaboré :</i>	Je ne sais pas...Aménage d'abord ton appartement !

c) Point de grammaire : les adjectifs démonstratifs. Observez les mots soulignés dans le texte et complétez la règle.

		Adjectifs (avec un nom)
Masculin	singulier bureau Attention : <u>ce</u> t immeuble
Féminin	singulier installation
Masculin	pluriel	<u>ce</u> s fauteuils
Féminin	pluriel	<u>ce</u> s maisons

d) Pratique avec les couleurs.

.....

→ Répondez à l'oral aux questions du professeur.

Exemple : De quelle couleur est ce tableau ? Ce tableau est blanc.

e) Soulignez dans le texte où se trouve(nt) :

- le poste informatique
- les étagères
- la petite table
- la carte de l'Afrique politique
- le masque Baoulé
- le petit meuble

f) Observez le dessin et donnez son nom à chaque objet du bureau.

<i>une plante verte</i>	<i>un tapis</i>	<i>un bureau</i>	<i>une étagère</i>
<i>une table</i>	<i>un fauteuil</i>	<i>un meuble de classement</i>	
<i>une chaise</i>	<i>un ordinateur</i>		



- | | |
|---------|---------|
| ① | ⑥ |
| ② | ⑦ |
| ③ | ⑧ |
| ④ | ⑨ |
| ⑤ | ⑩ |

g) Exprimer le lieu. À l'aide du tableau ci-dessous, répondez aux questions.



7

1. La lampe est sous le bureau ?
--> Non, elle est **sur** le bureau
ou --> Non, elle est **dessus**.
2. La plante verte est **à droite de** la table?
3. La photo est **à côté de** la fenêtre?
4. Le fauteuil est **devant** le bureau?
5. Les dossiers sont **dans** le meuble de classement?
6. Les livres sont **sur** l'étagère?

Attention : en face **de** la fenêtre
à côté **du** bureau
à droite **des** chaises

h) Dessinez les objets au bon endroit dans le bureau.

- La table est à droite de la porte et le bureau à gauche.
- La plante verte se trouve entre le coffre et la fenêtre.
- Le dossier bleu est dans l'armoire
- Le tapis vert est sous le bureau.
- La lampe est posée sur la table.
- La carte est placée au-dessus de la table.



i) Rayez la proposition fausse.

Salut Benita !

Tu vas trouver sans difficultés. Quand tu entres (*dans/dedans*) le bureau, (*à gauche/à gauche de*), il y a une étagère.

(*Sur/dessus*) l'étagère, il y a une grosse boîte grise avec des dossiers (*à côté/à côté de*).

Un des dossiers est rouge.

Le document que tu cherches est (*sous/dessous*), (*dans/dedans*) une enveloppe verte.

8

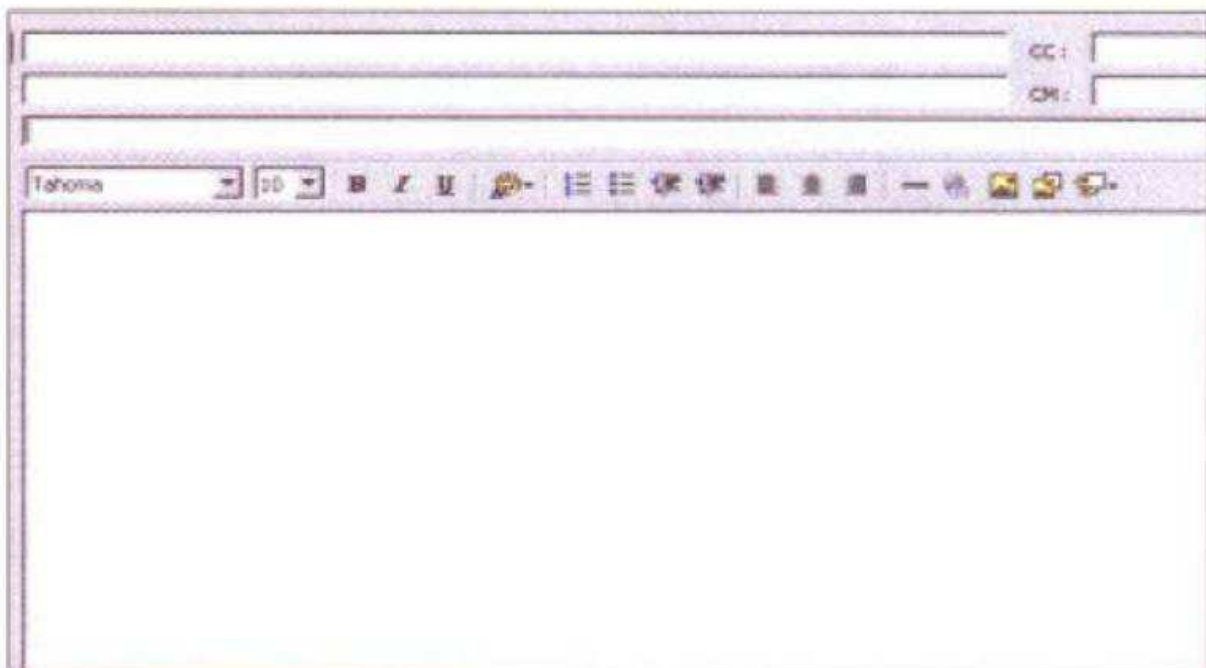
j) Associez les adjectifs aux noms. Attention au féminin et au pluriel !

rond confortable moderne fonctionnel grand ancien

1. Un bureau
2. Un espace de travail.....
3. Une table
4. Un meuble.....
5. Un fauteuil
6. Une chaise.....

Activité 4 – À vous !

a) Le service technique va refaire votre bureau. Précisez par courriel comment vous souhaitez l'aménager.



Activité 5 : Point culturel

a) À partir du document ci-dessous, discutez avec le professeur.

MANIÈRES DE VIVRE

Espace public, espace privé



1. Laisser la porte de son bureau ouverte, c'est plus convivial !
2. Au travail, l'endroit le plus important, c'est la cafétéria : on y rencontre tout le monde !
3. C'est normal d'entrer dans le bureau d'un collègue sans frapper.
4. Dans un bureau confortable (avec des plantes et des objets personnels), on peut beaucoup mieux travailler.
5. Partager le bureau avec deux, trois collègues, c'est tellement plus sympathique !
6. D'un côté, il y a le travail, de l'autre, la vie privée : on n'invite pas ses collègues à la maison !

Et chez vous, c'est comment ?

Sources (certains exercices ont été adaptés) :

- 1- a) DELF A1 option professionnelle, www.ciep.fr
- 2 – a) et b) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 61.
- 2 – c) et f) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 62.
- 3 – b) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 58.
- 3 – c) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 63.
- 3 – e) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 58.

- 3 – f) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 59.
- 3 – g, h et i) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 60.+ *Objectif express 1*, p. 52.
- 3 – j) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 59.
- 4 – a) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 60.
- 5 – a) *Objectif diplomatie Afrique-Océan Indien*, p. 67.

Annexe 16

Nouveaux supports de cours niveau 1 – Exemple 2 (séance 11)

Formation Total 1 – Fiche apprenant

Séance 11 : réaliser un entretien professionnel, parler de son entreprise

Vous allez apprendre à :

- Décrire des activités passées
- Parler des conditions de travail (salaire, avantages, congés)
- Présenter votre entreprise (historique, activités, etc.)

Activité 1 – Votre profil nous intéresse.

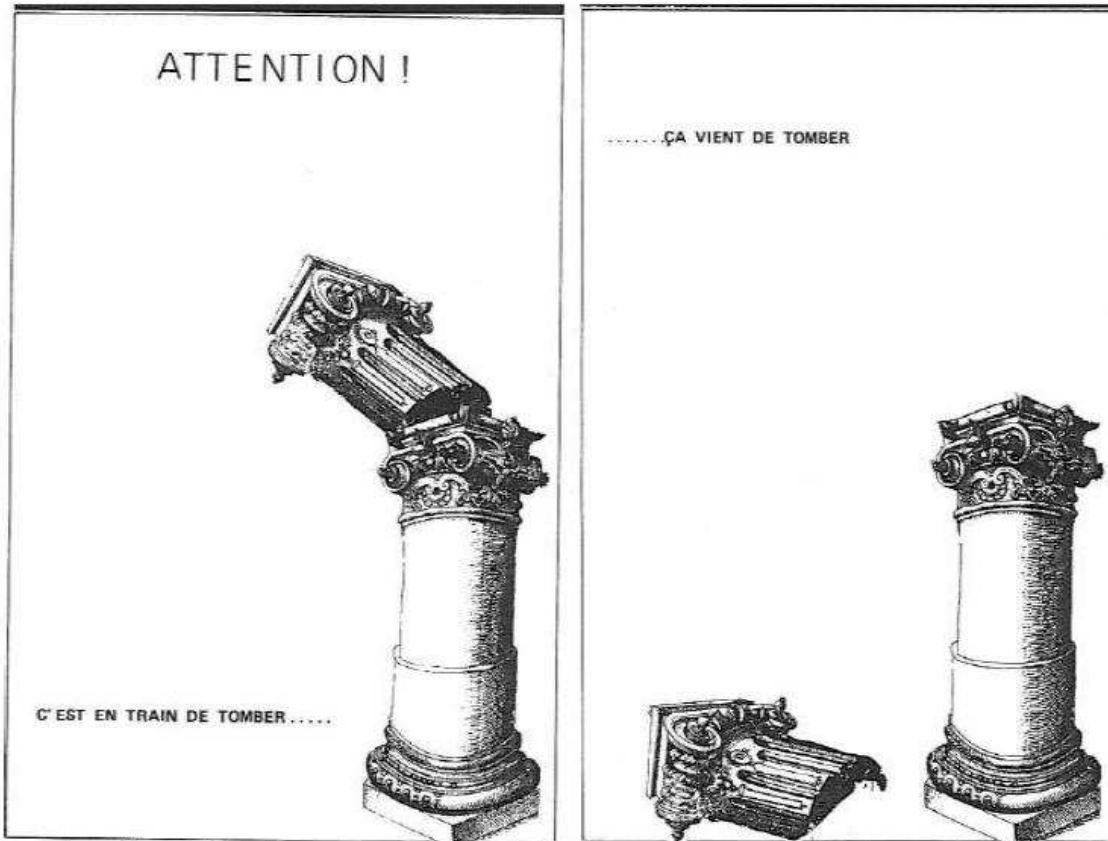
a) Écoutez le dialogue et répondez aux questions à l'oral.

1. Qui parle ?
2. Quelle est la situation ? Choisissez :
 - La jeune femme répond à l'interview d'un journaliste.
 - La jeune femme passe un entretien d'embauche
 - La jeune femme est en réunion de travail
3. Où la jeune femme a-t-elle fait son premier stage ? Pendant combien de temps ?
4. Quelle a été sa fonction pendant le stage ? Choisissez :
 - Elle s'est occupée de la publicité.
 - Elle était vendeuse dans un magasin
 - Elle contactait les nouveaux clients.
5. En quelle année est-elle allée à Londres ? Pour un stage ou un emploi ? Est-ce qu'elle travaillait seule ?
6. Où travaille-t-elle maintenant ? Quelle est sa profession ? Pourquoi cherche-t-elle un nouveau travail ?

b) Jouez maintenant le dialogue.

<i>Le DRH*</i> :	Mademoiselle Giannini, je viens de relire votre CV et je vois que vous avez travaillé à l'étranger.
<i>Brigitte Giannini</i> :	Oui, en effet. Il y a quatre ans, j'ai fait mon premier stage à Barcelone pendant trois mois comme vendeuse dans un grand magasin. Et puis, je suis allée six mois à Londres, en 2002.
<i>Le DRH</i> :	Bon, qu'est-ce que vous <u>faisiez</u> à Londres.
<i>BG</i> :	À ce moment-là, <u>j'étais</u> stagiaire. <u>Je travaillais</u> avec la responsable commerciale. <u>Nous allions</u> dans les magasins et <u>nous organisions</u> des ventes promotionnelles. <u>J'étais</u> très souvent en contact avec la clientèle.
<i>Le DRH</i> :	Très bien. Quelles sont vos fonctions actuelles ?
<i>BG</i> :	Et bien, je suis responsable du développement de nouveaux marchés. Je connais bien le marché européen et je viens de conclure une affaire importante en Allemagne.
<i>Le DRH</i> :	Alors, pourquoi voulez-vous quitter cette société ?
<i>BG</i> :	Je travaille chez Gaspi depuis quelques années déjà

c) Quelle action est au présent ? Quelle action est au passé ?



2


- Que vient de faire le directeur dans le dialogue ?

d) Qu'est-ce qu'ils viennent de faire ?



e) Observez et rayez la ou les mauvaise(s) réponse(s).

- | | | |
|----------------------------------|---|--|
| Je connais le marché européen. | } | CONNAITRE + <i>nom / verbe / mot interrogatif.</i> |
| Je connais cette entreprise. | | |
| Je sais parler anglais. | } | SAVOIR + <i>nom / verbe / mot interrogatif.</i> |
| Je sais utiliser ce logiciel. | | |
| Je sais où est cette entreprise. | | |
| | | |

 **Outils :**

CONJUGAISON	Savoir	Connaitre
	Je sais	Je connais
	Tu sais	Tu connais
	Il / Elle sait	Il / Elle connaît
	Nous savons	Nous connaissons
	Vous savez	Vous connaissez
	Ils / Elles savent	Ils / Elles connaissent

f) Complétez les phrases avec *savoir* et *connaitre*.

1. Vous la nouvelle collègue ?
2. Je comment elle a obtenu ce poste.
3. Vous ses diplômes ?
4. Non, mais nous où elle a travaillé.
5. Et toi, tu ses compétences ?
6. Oui, elle travailler en équipe.
7. Elle bien le marché asiatique.
8. Et elle négocier les contrats.

g) À vous ! Créez trois phrases en utilisant *savoir*, et trois phrases en utilisant *connaitre*.

- Je sais.....
-
-
-
-
-

h) Notez les verbes soulignés dans le texte puis complétez.

L'IMPARFAIT	
Vous faisiez	Pour construire l'imparfait, on utilise le radical de la première personne du pluriel (sauf verbe <i>être</i>) + les terminaisons : ais, ais, ait, ions, iez, aient. <i>Exemple : Faire → nous faisons</i> au présent <u>Imparfait :</u> Je fais – ais Tu- ais Il- ait <u>Attention, verbe être :</u> j'étais, tu étais, il nous, vous, ils

4

i) Conjuguez les verbes à l'imparfait.

Avant, je (travailler) dans un cabinet de consultants. J'(aller) dans les entreprises et j'(animer) des formations. Je (partir) souvent en province. Quand j'(être) au bureau, je (préparer) mes missions, je (faire) des rapports. Je (commencer) tôt le matin et je (finir) tard le soir et parfois je (retourner) au bureau le weekend pour finir les dossiers. J'(avoir) aussi souvent des diners à l'extérieur. Le travail (être) très motivant et je (rencontrer) beaucoup de personnes intéressantes mais j'(être) trop fatigué et je ne (prendre) pas le temps de vivre alors j'ai changé de métier : je suis fleuriste !

j) À vous ! Comment était votre première expérience professionnelle ? Répondez à l'oral aux questions.

- Vous travailliez dans quelle entreprise ?
- Que faisiez-vous ?
- Vous commenciez à quelle heure le matin ? Et vous finissiez à quelle heure le soir ?
- Est-ce que vous aimiez ce travail ?

Activité 2 – Situation passée / évènements.

a) Observez les dessins et les commentaires.



5

AVANT Situation passée	ÉVÈNEMENTS survenus entre-temps	MAINTENANT Situation actuelle
Imparfait	Passé composé	Présent
Il était plutôt rond. Il pesait 85 kilos. Il avait des moustaches.	Il a été malade. Il a maigri. Il s'est rasé les moustaches.	Il est plutôt maigre. Il pèse 65 kilos. Il n'a plus de moustaches.

b) Répondez à l'oral.

- Comment était-il avant ?
- Que s'est-il passé ?
- Comment est-il maintenant ?

c) Répondez à l'oral puis à l'écrit.

- Comment était-il avant ?
- Que s'est-il passé ?
- Comment est-il maintenant ?

- Comment était le village avant ?
- Que s'est-il passé ?
- Comment est la ville maintenant ?

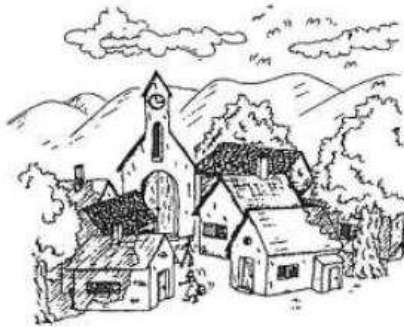


.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

d) À vous ! Répondez à l'oral.

- Quel était votre niveau de français quand vous avez commencé la formation ?
- Que s'est-il passé depuis ?
- De quoi êtes-vous capable en français maintenant ?
- Comment étiez-vous lors de votre expérience personnelle ?
- Que s'est-il passé depuis ?
- Comment êtes-vous maintenant ?

7

Activité 3 – Quelles sont les conditions ?

a) Écoutez le document et notez les avantages du poste proposé.

Niveau d'autonomie	
Outils de travail	- -
Salaire	
Congés	

b) Écoutez à nouveau et complétez le texte.

<i>Brigitte Giannini :</i>	Excusez-moi, est-ce que je peux vous poser quelques questions ?
<i>Le DRH :</i>	Mais, je vous en prie.
<i>Brigitte Giannini :</i>	Pouvez-vous me dire ?
<i>Le DRH :</i>	Et bien, en Espagne et en Italie.
<i>Brigitte Giannini :</i> ?
<i>Le DRH :</i>	Avec le directeur commercial, mais vous allez être complètement autonome dans vos missions.
<i>Brigitte Giannini :</i>	Et disposent vos commerciaux ?
<i>Le DRH :</i>	Ils ont un ordinateur et un téléphone portables.
<i>Brigitte Giannini :</i>	Et ?
<i>Le DRH :</i>	Vous allez avoir une voiture de fonction.
<i>Brigitte Giannini :</i>	Et, si je suis embauchée, ?
<i>Le DRH :</i>	Pour ce poste, le salaire brut est de 34 000 euros par an, plus les primes.
<i>Brigitte Giannini :</i>	Hmmm. C'est très bien. Et je vais avoir ; ?
<i>Le DRH :</i>	Et bien, vous avez droit à cinq semaines légales.
<i>Brigitte Giannini :</i>	Ah ! Très bien... Écoutez, ça me convient.

c) Vous commencez un nouveau travail. Vous demandez des renseignements à vos collègues.

- Reconstituez les questions.
- Faites correspondre les réponses de vos collègues aux questions.

		Questions	Réponses
1)	Avec qui	prime je peux compter ?	a) Dans le bâtiment en face.
2)	Dans quel	moyen de transport venez-vous au bureau ?	b) Sur un treizième mois.
3)	Avec quel	bâtiment il y a la cantine ?	c) Avec le directeur export.
4)	Pour quels	étage se trouve mon bureau ?	d) Pour des magasins néerlandais.
5)	Sur quelle	clients préparez-vous ces commandes ?	e) avec le bus.
6)	À quel	je vais voyager ?	f) Au 2 ^e étage.

8

Questions

Réponses

1)
2)
3)
4)
5)
6)

d) Lisez le contrat d'embauche et cochez la bonne réponse.

9

Madame,

Nous avons le plaisir de vous informer que vous êtes engagée chez Paramex, à partir du 3 mars 2006 par contrat de travail à durée indéterminée.
Fonction : conseillère clientèle.
Période d'essai : 3 mois.
Rémunération brute mensuelle sur la base de 35 heures par semaine : 1 980 euros
Avantages : 13^e mois, téléphone et ordinateur portables
Lieu de travail : filiale de Bordeaux, nombreux déplacements à Lille
Congés payés : 5 semaines, 4 semaines entre le 1^{er} mai et le 31 octobre et une semaine en décembre.

Nous vous remercions de nous retourner un exemplaire de la présente lettre d'engagement avec votre signature précédée de la mention « lu et approuvé ».

Veuillez agréer, Madame, nos meilleures salutations.

Le Directeur des ressources humaines

1) La personne recrutée est :

- un homme.
- une femme.
- on ne sait pas.

2) La personne est employée :

- depuis le 3 mars.
- pendant 3 mois.
- il y a 3 mois.

3) Son salaire est de 1980 € :

- par semaine.
- par mois.
- pour une durée de 3 mois.

4) Le poste est basé à :

- Lille.
- Bordeaux.
- Lille et Bordeaux.

5) La personne a :

- un avantage matériel.
- deux avantages matériels.
- trois avantages matériels.

6) Elle a droit à :

- 4 semaines de congés payés en hiver.
- 5 semaines de congés payés en été.
- 4 semaines de congés payés au printemps, en été ou en automne et une semaine en hiver.

Activité 4 : historique entreprise

a) Lisez le document.

L'ENTREPRISE DU MOIS : LA PROVENÇALE

Entretien avec Jean-Marc Tissot, directeur général de la société La Provençale.

Pascal Bray : Quel est l'historique de votre société ?
Jean-Marc Tissot : La société La Provençale a été créée en 1970. À l'origine, c'était une entreprise familiale. En 1988, elle a rejoint le groupe Auréa, qui est le leader européen des produits d'hygiène.

PB : Quelle est votre activité ?
JMT : Nous produisons et vendons des savons, des crèmes pour le corps, des gels pour le bain et la douche et des shampoings. Nous avons une gamme de 450 produits que nous exportons dans le monde entier.

PB : Qui sont vos clients ?
JMT : Les parfumeries, les pharmacies, les hôtels, les coiffeurs et les salons de beauté, mais aussi les entreprises et les hôpitaux. Nous avons plus de 6000 clients.

PB : Où est située votre usine ?
JMT : Dans le sud-est de la France, en Provence, mais notre siège social se trouve à Nice.

PB : Quelle est la taille de votre entreprise ?
JMT : Nous employons 320 personnes et nous avons un chiffre d'affaires annuel de 123 millions d'euros.



b) Répondez à l'oral puis complétez.

Fiche d'identité

Nom de l'entreprise :

Directeur général :

Date de création :

Siège social :

Lieu d'implantation de l'usine :

Activité :

Nombre d'employés :

Chiffre d'affaires annuel :

c) Choisissez la bonne réponse.

1. Notre entreprise a été en 1985.
 située créée posée
2. Nous avons une usine près de Lausanne en Suisse.
 située créée posée
3. Notre est de fabriquer des bijoux fantaisie.
 siège social activité chiffre d'affaires
4. Notre est de 120 personnes.
 activité effectif chiffre d'affaires
5. Notre de produits est connue dans le monde entier.
 gamme clientèle effectif
6. Nous nos produits dans de nombreux magasins implantés dans notre pays.
 exportons produisons vendons

d) Observez et dites si c'est « qui », « que » ou les deux.

- En 1988, elle a rejoint le groupe Auréa, est le leader européen des produits d'hygiène.
- Nous avons une gamme de 450 produits nous exportons dans le monde entier.

1. Relie deux phrases. qui que
2. Remplace un sujet. qui que
3. Remplace un complément d'objet direct. qui que
4. Est généralement placé devant un verbe. qui que
5. Est généralement placé devant un sujet. qui que

e) Complétez les phrases ci-dessous avec « qui », « que », « où ».

1. C'est une boutique vous pouvez acheter du saumon et des dorades.
2. C'est une personne fait de jolis bouquets de fleurs.
3. Dans cette boutique, vous pouvez trouver le livre vous cherchez.
4. Cette personne sait réparer les chaussures vous mettez.
5. Je vous conseille cette personne coupe très bien les cheveux.
6. C'est un endroit vous achetez du parfum et des produits de beauté.
7. Ce commerçant est très connu pour les gâteaux il fait.
8. Ce commerçant vend une excellente viande je vous conseille.

f) Trouvez de quel commerce ou commerçant il s'agit. Donnez le numéro des phrases.

Un cordonnier
Un fleuriste
Un coiffeur
Un boucher
Une parfumerie
Une poissonnerie
Une librairie
Un pâtissier

g) Complétez les phrases comme vous le souhaitez.

1. Total est une entreprise qui
2. Nous produisons des produits que
3. Nous avons un marché qui
4. Nous avons de nombreux clients qui
5. Notre usine est implantée dans une zone que

h) À vous ! Votre entreprise participe à un salon en France. Rédigez une courte présentation de votre entreprise pour le catalogue.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Activité 5 : Point culturel.

a) Complétez avec les mots proposés.

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| ① siège social | ⑥ PME |
| ② grandes entreprises | ⑦ filiales |
| ③ chiffre d'affaires | ⑧ profession libérale |
| ④ salariés | ⑨ l'effectif |
| ⑤ TPE | |

13

Pour connaître la taille d'une entreprise, on utilise deux critères : le et le nombre d'employés (.....). Il y a trois grandes catégories d'entreprises : les TPE, les PME et les grandes entreprises.

→ Les : les très petites entreprises (artisans, petits commerçants, entreprises familiales) ont moins de 20 salariés.

→ Les : petites et moyennes entreprises :
- les petites entreprises de moins de 50 employés,
- les entreprises moyennes de 50 à 500 employés.

→ Les ont plus de 500 employés. Elles sont parfois appelées *groupe*, composé d'une *société mère* et de

En France, la plupart des entreprises sont des PME et des TPE.

Une entreprise est organisée en directions et en services. Son adresse principale est appelée : Les ouvriers, les employés, les cadres et les cadres-dirigeants sont tous des de l'entreprise.

On peut aussi choisir une (avocat, médecin, notaire, etc.).

b) Répondez à l'oral.

- Et dans votre pays, quelle est la taille moyenne des entreprises ?
- Quelle est la proportion d'entreprises privées et publiques ?
- Est-ce qu'il y a beaucoup d'entreprises artisanales, familiales, de professions libérales ? Dans quels secteurs d'activité ?

c) Lisez. À l'oral, expliquez à un collaborateur français les rites et codes sociaux de votre entreprise.

La **culture d'entreprise** est le résultat des habitudes et de l'histoire de l'entreprise. Par exemple : la « pause café » ou les « pots » sont des pratiques habituelles. Pour ces pots, on se réunit sur le lieu de travail pour fêter un événement comme une naissance, un départ en retraite ou une promotion. Et on boit un verre.

Dans la **culture d'entreprise française**, on félicite peu ses collaborateurs pour leur travail. En France, on n'a pas l'habitude de voir ses collaborateurs en dehors du travail pour un dîner ou pour faire du sport. On ne mélange pas beaucoup vie professionnelle et vie privée.

Autre exemple de culture d'entreprise : il y a des secteurs comme la publicité, la communication, le tourisme ou l'informatique, où les supérieurs hiérarchiques tutoient leurs collaborateurs et les appellent par leur prénom.



Sources (certains exercices ont été adaptés) :

- | | |
|--|--|
| 1- a) et b) <i>Objectif express1</i> , p. 94. | 3 – c) et d) <i>Objectif express 1, cahier d'activités</i> , p. 73-74. |
| 1 – c) <i>La grammaire autrement</i> , p. 60-61. | 4 – a) et b) <i>Objectif express1</i> , p. 104. |
| 1 – e) <i>Objectif express1</i> , p. 98. | 4 – c) <i>Objectif express 1, cahier d'activités</i> , p. 75. |
| 1 – f) <i>Objectif express 1, cahier d'activités</i> , p. 69-70. | 4 – d) <i>Objectif express1</i> , p. 112. |
| 1 – i) <i>Objectif express1</i> , p. 152. | 4 – e) et f) <i>Objectif express 1, cahier d'activités</i> , p. 75. |
| 2 – a) et c) <i>La grammaire des premiers temps</i> , p. 88-89. | 4 – h) <i>Objectif express1</i> , p. 106. |
| 3 – a) et b) <i>Objectif express1</i> , p. 96. | 5 – a), b) et c) <i>Objectif express1</i> , p. 114. |

Annexe 17

Nouvelles mises en pratique – Exemple 1 (séance 11)

Formation Total 1 – Fiche apprenant

Mise en pratique 11 : réaliser un entretien professionnel, parler de son entreprise

Vous allez mettre en pratique les points abordés dans le cours :

- Les verbes savoir et connaître, produire, construire et vendre.
- Le passé récent : « venir de ».
- Les mots interrogatifs composés.
- L'imparfait : construction et alternance avec le passé composé (sensibilisation).
- Les pronoms relatifs « qui » et « que ».
- Les noms des commerces.

Afin de pouvoir :

- Décrire des activités passées
- Parler des conditions de travail (salaire, avantages, congés)
- Comprendre et s'adapter à une procédure de recrutement.

1 – Exercices d'application

a) Complétez les phrases avec « connaît » ou « savent ».

1. Les commerciaux les besoins des clients.
2. Les informaticiens développer des logiciels.
3. Les ingénieurs les techniques de production.
4. Les techniciens les machines.
5. Les assistantes parler plusieurs langues.
6. Les directeurs comment manager les équipes.

b) Complétez les phrases avec le verbe qui convient au présent : produire / construire / vendre.

1. Il des maisons que nous aux clients.
2. Nous des légumes qu'il sur les marchés.
3. Tu des immeubles que les agents immobiliers
4. Vous des avions que vous aux compagnies aériennes.
5. Je des vêtements de sport que je aux magasins de sport.
6. Ils des montres que tu dans ta boutique.

c) Complétez les questions avec une préposition + *quel(s) / quelle(s)*, comme dans l'exemple.

1. *Pour quelles* entreprises préparez-vous ce contrat ? → Pour les entreprises polonaises.
2. ordinateur travailles-tu ? → Sur l'ordinateur de Christophe.
3. consultants avez-vous fait cette formation ? → Avec les consultants de H&L.
4. Tu as fait cette note service ? → Pour le service marketing.
5. tiroir as-tu rangé les CV ? → Dans le tiroir de droite.
6. photocopieuse avez-vous fait ce document ? → Avec la photocopieuse du 1^{er} étage.

d) Associez les questions du recruteur 1 à 7 et les réponses du candidat a à g.

- | | |
|---|--|
| 1. À l'époque, qu'est-ce que vous faisiez ? | a. Elle organisait des salons dans 30 pays. |
| 2. C'était une grande entreprise ? | b. Il définissait les plans de communication. |
| 3. Quelle était son activité ? | c. Oui. Dans une banque. Pendant six mois. |
| 4. Qu'est-ce qu'il faisait, votre responsable ? | d. J'étais assistant du responsable marketing. |
| 5. Et vous, quel était votre rôle ? | e. Moyenne. Il y avait 150 collaborateurs. |
| 6. Quelles étaient les qualités nécessaires ? | f. Le sens du contact et la capacité à négocier. |
| 7. Vous avez fait d'autres stages ? | g. Je contactais les agences de publicité. |

2

e) Complétez avec l'imparfait, comme dans l'exemple.

- Avant, je *finissais plus tôt*. Maintenant je finis à 18h.
- Avant la nouvelle loi, nous Maintenant, nous travaillons 35h.
- Avant, Maintenant, elle ne ferme pas.
- Avant, Ce mois-ci vous gagnez 2100 €.
- Avant, mais maintenant elle voyage beaucoup moins.
- L'ancienne assistante La nouvelle assistante a moins d'expérience.
- Avant,, mais maintenant ils partent moins.

f) Complétez avec un pronom : « qui », « que » ou « qu' »

Bonjour, je suis votre voisine !

- J'habite l'appartement se trouve juste en face de chez vous.
- Je vous présente Monsieur Bois remplace notre gardien, malade en ce moment.
- Et voilà Madame Bois s'occupe du ménage de l'immeuble.
- Alors, le petit jardin vous voyez là appartient aux habitants de l'immeuble.
- Dans le quartier, nous avons aussi le parc des Sapins vous connaissez peut-être.
- Le courrier arrive vers 9 h et il y a un facteur vient spécialement pour les paquets.
- La petite épicerie est au coin de la rue reste ouverte jusqu'à 23h.
- Pour aller au centre ville, vous avez des bus passent tous les quarts d'heure.
- S'il y a encore des questions vous vous posez, vous me demandez, bien sûr !
- Vous savez, c'est vraiment un quartier on découvre avec plaisir !

2 - Compréhension orale et écrite.

a) Écoutez ces entrepreneurs qui parlent de leur société. Cochez la bonne réponse.

Entrepreneur 1 : Qui dirige l'entreprise ?

- a/ Le père
- b/ La fille
- c/ Le groupe Mobuiso

Entrepreneur 2 : Quel est le nombre d'employés de l'entreprise ?

- a/ 920
- b/ 1980
- c/ 90

Entrepreneur 3 : Où est située l'entreprise ?

- a/ En Côte d'Ivoire
- b/ En Belgique
- c/ En France

Entrepreneur 4 : Quelle est l'activité de l'entreprise ?

- a/ La fabrication de cadeaux d'entreprise.
- b/ Le placement d'employés en entreprise.
- c/ La vente de cadeaux d'entreprise.

3

b) Lisez l'article de presse suivant et cochez la bonne réponse.

Rencontre avec Angela Gao, chef d'entreprise

Angela Gao a son atelier de création à Lyon. Trois fois par mois, elle va dans son usine de fabrication de montres fantaisie, située à 150 km dans la Loire. Elle va rencontrer ses salariés parce que cette usine n'a pas de directeur. À l'origine, l'organisation était traditionnelle avec un responsable de production, mais la productivité était faible et l'ambiance de



travail mauvaise. Elle a alors décidé de supprimer les postes de responsables et de travailler en direct avec les salariés. Aujourd'hui, elle produit deux fois plus de montres fantaisie, et les salariés sont responsables de la fabrication des produits.

Elle recrute toujours des personnes motivées et les diplômés ne sont pas importants.

1/ Angela Gao est :

- a/ employée dans une usine.
- b/ chef d'entreprise.
- c/ chef de production dans une usine.

2/ L'usine de fabrication est située :

- a/ à proximité de l'atelier de création.
- b/ dans la ville de Lyon.
- c/ loin de Lyon.

3/ Comment est organisée l'usine ?

- a/ Il n'y a pas de chef.
- b/ Un directeur de production la dirige.
- c/ Des chefs d'atelier ont sous leur responsabilité les salariés.

4/ Angela Gao a changé l'organisation de l'usine :

- a/ parce que les responsables n'étaient pas motivés.
- b/ parce qu'il y avait trop de salariés.
- c/ parce que l'usine ne produisait pas assez de montres.

5/ Comment sont recrutés les salariés ?

- a/ Les diplômes sont importants.
- b/ La motivation est plus importante que les diplômes.
- c/ Une expérience du métier est nécessaire.

c) Voici des conseils qui peuvent servir pour un entretien d'embauche. Faites correspondre la partie de gauche avec la partie de droite pour chaque phrase.

- | | |
|---|---|
| 1. C'est la 1ère impression qui compte et | a déjà presque gagné. |
| 2. Celui qui montre de l'intérêt et de l'amabilité | si vous souriez et regardez votre interlocuteur. |
| 3. Vos efforts linguistiques auront plus de succès, | choisissez votre meilleur niveau de langue. |
| 4. Faites attention à la façon dont vous parlez | que vous maîtrisez deux règles importantes de la communication. |
| 5. Laisser parler son interlocuteur et l'écouter attentivement montre | cette impression se forme en seulement 7 secondes. |
| 6. Ce qui compte, | n'aura pas beaucoup de réussites ni au niveau professionnel ni dans la vie privé. |
| 7. Celui qui ne fait pas attention à son comportement | c'est l'attention, l'intérêt et un bon esprit d'observation. |

3 – Production orale.

a) Lisez la feuille « processus de recrutement Total ». Répondez à l'oral.

- Qu'est-ce qui est important pour l'entreprise Total lors du recrutement ?
- Quelles différentes personnes rencontre le candidat lors des 4 entretiens de recrutement ?
- Est-ce la procédure qui vous a été proposée ?

5

b) Vous passez la première étape du recrutement. Le recruteur vous demande vos motivations, et teste votre personnalité. Répondez à ses questions puis classez vos priorités à partir des propositions ci-dessous.

Pour moi, un travail intéressant, c'est en priorité...

- | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| 1. travailler... | | 2. a. faire un travail passionnant. | <input type="checkbox"/> |
| a. en indépendant(e). | <input type="checkbox"/> | b. avoir des objectifs et les moyens. | <input type="checkbox"/> |
| b. dans une petite société. | <input type="checkbox"/> | c. diriger un service. | <input type="checkbox"/> |
| c. dans un grand groupe. | <input type="checkbox"/> | d. conduire un projet. | <input type="checkbox"/> |
| d. dans une entreprise connue. | <input type="checkbox"/> | e. pouvoir se former. | <input type="checkbox"/> |
| e. dans un secteur d'avenir. | <input type="checkbox"/> | f. pratiquer plusieurs langues. | <input type="checkbox"/> |
| 3. a. partager la même culture. | <input type="checkbox"/> | 4. a. avoir une bonne rémunération. | <input type="checkbox"/> |
| b. bien s'entendre avec les supérieurs. | <input type="checkbox"/> | b. avoir des avantages sociaux. | <input type="checkbox"/> |
| c. avoir des collègues sympathiques. | <input type="checkbox"/> | c. travailler dans un bureau confortable. | <input type="checkbox"/> |
| d. avoir des collaborateurs compétents | <input type="checkbox"/> | d. travailler près de la maison. | <input type="checkbox"/> |
| e. rencontrer beaucoup de gens | <input type="checkbox"/> | e. voyager beaucoup. | <input type="checkbox"/> |

c) Vous passez le deuxième entretien de recrutement. Vous posez des questions sur le poste (missions, salaire, avantages, congés, etc.).

d) Vous passez le troisième entretien de recrutement. Répondez aux questions du professeur.

e) Vous avez rendez-vous pour signer le contrat. Il ne correspond pas aux conditions discutées pendant les différents entretiens. Vous le signalez au DRH et vous en discutez.

Sources (certains exercices ont été adaptés) :

- | | |
|---|--|
| 1 – a) <i>Objectif express 1</i> , p. 152. | 3- a) Fiche « Processus de recrutement Total », www.careers.total.com |
| 1 – b) <i>Objectif express 1, cahier d'activités</i> , p. 76. | 3 – b) <i>Travailler en français en entreprise 1</i> , p. 98. |
| 1 – c) <i>Objectif express 1</i> , p. 152. | 3 – d) <i>Travailler en français en entreprise 1</i> , p. 103. |
| 1 – d) <i>Travailler en français en entreprise 1</i> , p. 100. | |
| 1 – e) <i>Objectif express 1, cahier d'activités</i> , p. 72. | |
| 1 – f) <i>Exercices de grammaire en contexte, niveau débutant</i> , p. 113. | |
| 2 – a) et b) <i>Objectif express 1</i> , p. 115-116. | |
| 2 – c) <i>900 entraînements à la communication professionnelle</i> , www.euro-cordiale.lu , fiche D2/31, p. 16. | |

Annexe 18

Nouvelles mises en pratique – Exemple 2

Responsable sécurité informatique - Mise en pratique oral long (niveau C1)

Consigne :

À partir des documents suivants, vous ferez le bilan de la situation actuelle concernant l'utilisation des outils informatiques par les entreprises et des enjeux et des risques qui y sont associés. Vous dégagerez aussi des perspectives pour le futur. Vous n'oublierez pas de parler de votre expérience personnelle et de citer des exemples.

Après votre présentation, votre collègue discutera avec vous de son point de vue, et vous posera des questions supplémentaires.

Préparation : 1h

Présentation : 15min

Débat : 15 min

Document 1 :

Analyse des réseaux sociaux, quels bénéfices pour les entreprises ?

Le 03 Juin 2013

Cela fait deux ou trois ans tout au plus que les entreprises portent un réel intérêt sur ce qui se dit sur les médias sociaux autour de leur marque ou de leurs produits. Jusqu'à présent, elles utilisaient les médias sociaux pour véhiculer une communication très institutionnelle, mais n'écoutaient que très occasionnellement les conversations. Aujourd'hui, les entreprises, via leur service marketing, ont clairement pris en compte l'importance de l'espace d'expression public que représentent les médias sociaux pour leurs ambassadeurs, mais aussi pour leurs détracteurs.

Selon une étude (Le numérique : l'agenda 2013 des directions de la relation client) menée par le CXP et Colorado Conseil pour le compte de plusieurs fournisseurs, 79 % des entreprises sondées attendent une hausse voire une forte hausse de l'usage des médias sociaux dans leurs relations clients. On y apprend aussi que 84 % des personnes interrogées indiquent, aujourd'hui, que 0 à 5 % des interactions sont traitées via les médias sociaux et 63 % estiment qu'ils seront utilisés pour 5 à 30 % des flux dans 5 ans. Face à ces chiffres, on comprend mieux l'engouement des fournisseurs sur le marché des « Software Social » et, notamment, l'arrivée des grands éditeurs américains qui investissent massivement via des acquisitions ciblées.

Source : www.lemondeinformatique.fr

Document 2 :

Open Data, les initiatives fleurissent même sans vrai modèle économique

Le 10 Mai 2013



L'ouverture des données publiques (statistiques, cartographies, horaires, données économiques et financières) aux entreprises n'est pas une initiative nouvelle en soi, elle concernait, jusqu'à présent, essentiellement les données juridiques pour lesquelles un certain nombre d'éditeurs de livres et de sites Internet ont généré et génèrent toujours des revenus non négligeables. Depuis peu, le phénomène de l'Open Data s'est accéléré avec les nombreuses ouvertures très médiatisées de portails renfermant les données publiques de l'état, des régions, des collectivités locales et même des grandes entreprises publiques. Aujourd'hui, les entreprises profitent de manière sporadique de l'ouverture de ces données publiques, un certain nombre d'applications mobiles, pour la majorité gratuites, autour des transports notamment et de services ont été créées en réutilisant ces données. Toutefois, nous avons pu constater, au travers de cette enquête, une certaine frénésie autour de l'Open Data. SSII, start-ups, acteurs IT, etc, tous profitent à divers niveaux des usages de l'Open Data.

Source : www.lemondeinformatique.fr

Document 3 :

Gouvernance des données, comment mieux organiser son stockage

Le 01 Mars 2013

Face à l'explosion des données, surtout celles qualifiées de « non structurées », la gestion du stockage s'est complexifiée. Aujourd'hui, l'ajout de baies de stockage supplémentaires n'est plus le seul argument valable pour les entreprises, ces dernières se doivent aussi de disposer d'une vraie politique de gestion des données. En effet, si les coûts d'investissements du stockage ont tendance à diminuer, leur coût d'exploitation, quant à lui, a explosé. Entre les données économiques, patrimoniales et légales, repenser le cycle de vie de la donnée est donc devenu une priorité.

Sur cette problématique, les fournisseurs ont d'ailleurs des avis très partagés, mais ils sont unanimes pour dire qu'il faut hiérarchiser plus clairement les données en fonction de leur importance. Les fournisseurs mettent ainsi en avant les avantages de leurs solutions logicielles, de leurs services cloud mais aussi des innovations et les progrès techniques réalisés autour des équipements matériels.

Source : www.lemondeinformatique.fr

Document 4 :

États-Unis : la justice dévoile une immense opération de piratage informatique

Cinq pirates présumés soupçonnés d'avoir volé 160 millions de numéros de cartes de crédit dans les systèmes de sociétés américaines et européennes, dont Carrefour et Dexia, ont été inculpés. Préjudice estimé : 300 millions de dollars.

160 millions de numéros de cartes de crédit volés dans les systèmes de plusieurs sociétés américaines et européennes. Un profit dépassant les 300 millions de dollars. En inculquant à Newark (New Jersey) cinq pirates informatiques présumés, quatre Russes et un Ukrainien, la justice américaine a mis au jour ce qu'elle qualifie de «plus grande opération» de piratage informatique et de vol de données jamais poursuivie aux États-Unis.

Ces cinq hommes sont soupçonnés d'avoir pénétré les systèmes informatiques d'une quinzaine de sociétés majoritairement américaines mais aussi européennes. On retrouve, au sein d'une liste assez importante, l'opérateur Nasdaq, la compagnie aérienne JetBlue, Visa Jordanie, ou encore la chaîne de supérettes 7-Eleven. Mais aussi le groupe français [Carrefour](#) et la banque franco-belge [Dexia](#).

La justice fédérale américaine les accuse d'avoir installé des logiciels malveillants dans les systèmes de ces sociétés. Ceux-ci désactivaient les logiciels anti-virus et collectaient ensuite les données de cartes bancaires des clients de ces sociétés, entreposées ensuite sur de multiples plates-formes de hacking. Les 160 millions de numéros de carte bancaire ainsi récupérés auraient ensuite été revendus de 10 à 50 dollars pièce à des receleurs. Dernière étape du processus, les receleurs les mettaient en vente sur des forums en ligne ou auprès de «caissiers» qui encodaient les numéros sur des cartes vierges. Préjudice estimé: 300 millions de dollars dont les deux tiers au détriment de la société [Heartland](#), spécialisée dans les moyens de paiement.

Deux millions de cartes récupérées chez Carrefour

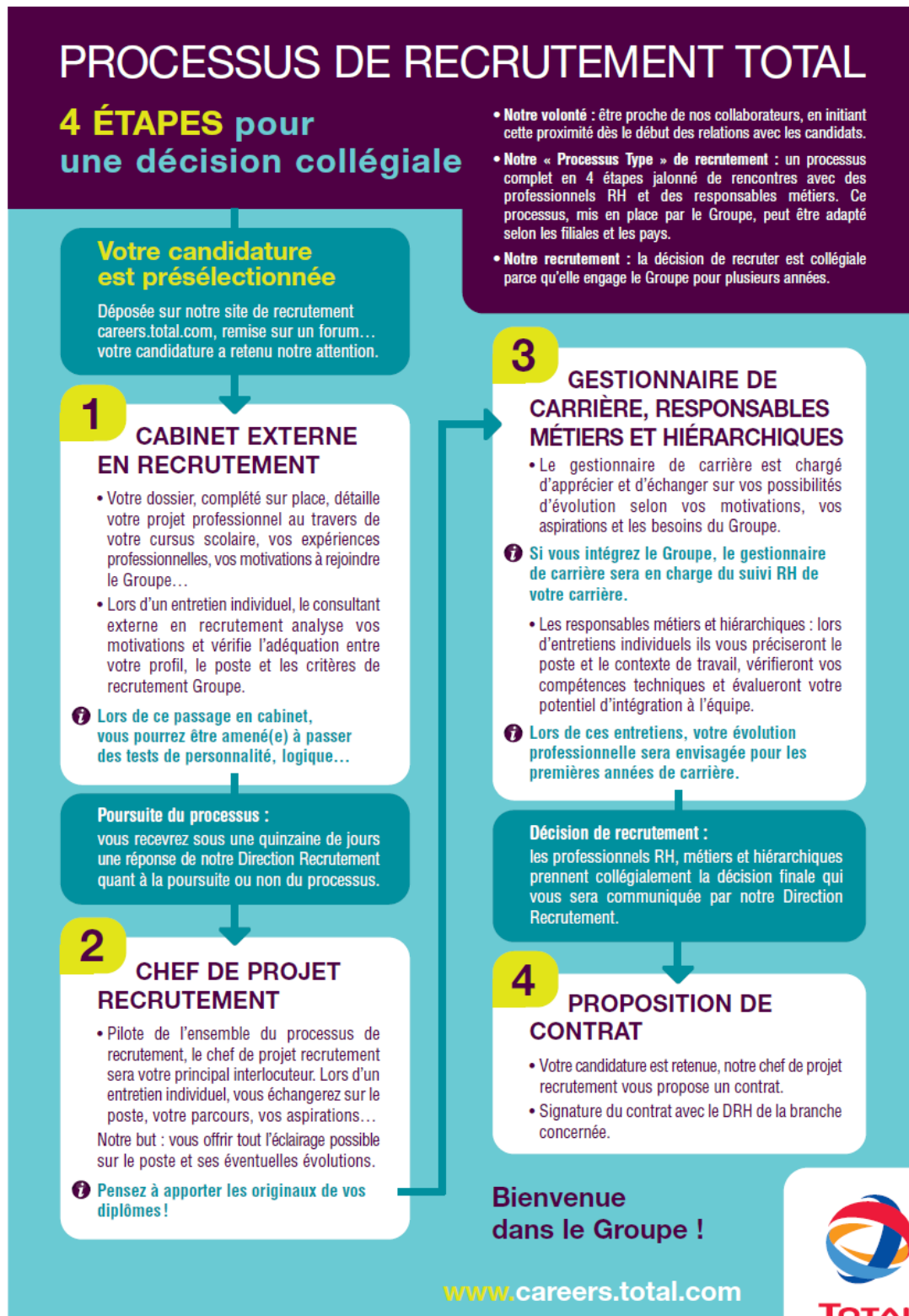
Carrefour, de son côté, aurait été victime «au moins depuis octobre 2007»: «Environ deux millions de numéros de cartes de crédit» ont été récupérés par les malfaiteurs, détaille le document d'inculpation rendu public jeudi par le département américain de la Justice. Contacté par *Le Figaro*, le groupe n'a voulu apporter aucun commentaire s'agissant d'une affaire en cours. Dexia a de son côté été victime de février 2008 à février 2009 et a perdu environ 1,7 million de dollars.

Deux des prévenus, Vladimir Drinkman et Alexandre Kalinine, ont été arrêtés le 28 juin 2012 à la demande des États-Unis alors qu'ils se trouvaient aux Pays-Bas. Les trois autres personnes soupçonnées sont en fuite. Kalinine et Drinkman avaient déjà été inculpés en 2009 sous l'identité de «Hacker 1» et de «Hacker 2» dans une affaire similaire qui visait déjà la société Heartland. Dans cette affaire, un pirate informatique de Floride, Albert Gonzalez, avait plaidé coupable de piratage informatique et été condamné à 20 ans de réclusion. Il serait à nouveau impliqué dans cette affaire.

Source : <http://www.lefigaro.fr/>

Annexe 19

Nouvelles mises en pratique – Exemple document authentique (séance 11)



Notre énergie est votre énergie.

Annexe 20

Évaluation "professionnelle initiale" – production écrite

Formation Total

Test de positionnement – évaluation initiale

Nom :

Prénom :

PRODUCTION ÉCRITE

Débutants (A1 = 0-1,5) : sujet 1

Intermédiaires (A2 = 1,5 – 2) : sujets 1 et 2

Avancés (B1 et plus = 2,5 – 3) : sujets 2 et 3

Sujet 1 :

Vous vous présentez. Vous écrivez votre nom, votre prénom, votre âge et votre nationalité. Vous écrivez où vous habitez. Vous présentez votre travail de façon simple, de ce que vous aimez et ce que vous n'aimez pas. Vous parlez de votre famille, de vos activités extra-professionnelles. (Niveau A1 – 1,5).

15 lignes.

30 minutes.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PRODUCTION ÉCRITE :

Sujet 2 :

Vous racontez votre dernière expérience professionnelle. Vous dites dans quelle entreprise vous étiez, ce que vous avez fait, ce que vous avez apprécié ou n'avez pas apprécié.

2

15 lignes.

30 minutes.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Annexe 21
QCM pour l'évaluation diagnostique "académique" initiale et finale²

TEST DE POSITIONNEMENT

Grammaire et vocabulaire

1. Rome est ___ capitale de l'Italie

- une un la le

2. Pierre et Sophie ___ au cinéma tous les samedis.

- vont vais allent allez

3. Marie _____ à la plage.

- va jamais ne va jamais ne va pas jamais ne va

4. Trois mille quatre cent soixante-dix-huit.

- 3468 3478 3488 3498

5. Nous allons ___ France tous les étés.

- à à la en au

6. « ___ habites-tu? »

- Quand Où Qui Comment

7. En Camargue, il y a des ___ sauvages.

- cheval chevaux chevaux cheveaux

8. Jean n'a pas beaucoup ___ livres.

- des de les de les

9. L'année dernière, mes soeurs ___ en vacances en Grèce.

- ont allé ont allés sont allés sont allées

10. As-tu ___ toute la poésie?

² Source : <http://www.french.language.ru/french/onlinetest/>

appris apprise apprendé

11. Hier, ils ___ à minuit.

ont couché ont couché eux se sont couchés sont couchés

12. Pour cet examen, Marc ___.

a beaucoup travaillé a travaillé beaucoup
 beaucoup a travaillé travaillé a beaucoup

13. «- C'est le fils de Madame Durand?

- Oui, c'est ___ fils»

sa lui son leur

14. ___ est-il parti?

Qu'est-ce que qu' Quand c'est que Quand Est-ce

15. ___ heure est-il?

Quel Quels Quelle Quelles

16. Cette ___ est connue dans le monde entier.

acteur actrice actresse actrice

17. Sais-tu où est mon père ? Je ___ cherche depuis une heure.

leur lui le la

18. J'ai téléphoné à mes parents. Je ___ ai parlé de notre projet de mariage.

leur lui les en

19. L'année prochaine, j'___ visiter le Canada.

allerai allerais irai irais

20. Il adore la France. Il ___ est allé cinq fois l'année dernière.

la y en l'

21. «Qu'est-ce que tu fais?». Il demande___.

- qu'est-ce que tu fais qu'est-ce que fais tu
 ce que fais tu ce que tu fais

22. Le chocolat noir est ___ que le chocolat blanc.

- mieux plus mieux meilleur plus meilleur

23. Le directeur exige que vous ___ ce travail avant demain.

- finissiez finissez finirez finiriez

24. Le film ___ ils parlent a reçu la Palme d'or au festival de Cannes.

- qu' dont qui que

25. Au moment ___ il est arrivé, il y a eu un grand silence dans la salle.

- que dont quand où

26. «- Tu as écrit à tes grands-parents?

- Pas encore, je ___ leur écrire dans cinq minutes»

- suis vais suis en train de viens de

27. Cette sculpture ___ par César.

- a été créée avait créée aurait créée a créée

28. Je l'attends ___ une heure.

- depuis pendant ça fait il y a

29. Si tu ___ rencontrer une personne célèbre, qui choisirais-tu?

- puisses pourras pourrais pouvais

30. ___ de ces deux livres me conseillez-vous?

- Quel Quels Lesquels Lequel

31. ___ tu lui as dit lui a fait très plaisir.

- Celui que Cella que ça que Ce que

32. C'est votre chien. C'est ___.

- le votre le vôtre la votre la vôtre

33. Quand tu ___ fini ce projet, tu pourras te reposer.

- seras auras serai aurais

34. «Ils achèteront une nouvelle voiture l'année prochaine». Il a dit qu'ils ___ une nouvelle voiture l'année prochaine.

- achèteront achèteraient achètent ont acheté

35. Elle parle toujours très _____.

- intelligent intelligente intelligemment intelligemment

36. Je parle souvent _____.

- en dormant dormant en dormir dormi

37. Nous avons lu ___ les romans de Zola.

- aucun plusieurs tous beaucoup

38. C'est un collier ___ je tiens beaucoup.

- que auquel qui lequel

39. Si j'avais eu le temps, je ___ à la piscine.

- serais allé aurais allé avais allé avais été

40. Vous pensez qu'elle ne ___ pas.

- vienne viendrait viendra venait

41. Cet appareil ___ de traduire des textes de russe en français.

- défend autorise permet interdit

42. Il n'est pas certain que nous ___ arriver à l'heure à la réunion.

- pouvons puivons puissions pourrions

43. Tu iras au cinéma ___ que tu ne sois plus malade.

- seulement si malgré bien à condition

44. Quand nous avons quitté Paris, ___ vingt ans que nous y habitons.

il y a il y avait pendant depuis

45. Malgré que nous ____, nous avons échoué à notre baccalauréat.

avons beaucoup travaillé avions beaucoup travaillé
 aurions beaucoup travaillé ayons beaucoup travaillé

46. Les minijupes sont à la mode, elles ____ beaucoup cette année.

portent sont portées se portent ont été portées

47. Le nombre de divorces augmente. Cette ____ est inquiétante.

augmente augmentation augmentement augmentature

48. Il a reçu une mauvaise nouvelle, ça l'a ____ triste.

fait arrivé devenu rendu

49. Notre chef du personnel a démissionné, son poste est donc ____.

vacances vacation vacant vacante

50. Il y a une grande ____ de tableaux impressionnistes au musée municipal.

exhibition exposition exposé explosion

Annexe 22
QCM pour l'évaluation diagnostique "académique" initiale et finale –
Correspondances niveaux *Bright* et niveaux CECR

Questions 1 à 8 + 13 à 16	= Niveau A1 = Test Bright 0-1,5
Questions 9 à 12 + 17 à 19 + 26 + 28 + 37 + 41	= Niveau A2.1 = Test Bright 1,5-2
Questions 20 à 25 + 27 + 29 à 36 + 38 à 40 + 47	= Niveau A2.2 - B1.1 = Test Bright 2-2,5
Questions 42 à 46 + 48 à 50	= Niveau B1.2 – B2 = Test Bright 2,5-3,5

Annexe 23
QCM pour l'évaluation formative "académique" - Exemple

<u>Séances 3-8</u>

1. L'équipe de travail va aéroport pour accueillir le client.
 - a. au
 - b. à la
 - c. à l'

2. Noustravailler sur ce projet pour le rendre dans les temps.
 - a. pouvons
 - b. sommes
 - c. devons

3.va partir demain en déplacement.
 - a. On
 - b. Nous
 - c. Paul et Simon

4. J'ai commencé à travailler chez Total10 mai dernier.
 - a. au
 - b. le
 - c. en

5. Le bureau du directeur se trouve auétage.
 - a. neuf
 - b. neuvième
 - c. neufième

6. J'ai deux dossiersLequel veux-tu ?
 - a. oranges
 - b. orange
 - c. vertes

7. Tu trouveras ce document dans mon tiroir,la pile de dossiers.
 - a. au dessus
 - b. sur de
 - c. sur

8. Les ressources humaines sont au 2^{ème} étage, justel'ascenseur.
 - a. à gauche de
 - b. a gauche d'

- c. à gauche
9. Tu crois qu'il arrivera paravion
- a. ce
 - b. cet
 - c. cette
10.cet entretien pour demain s'il vous plait, M. Ripoux.
- a. Prépare
 - b. Pré pares
 - c. Préparez
11. Je reporter le rendez-vous à mercredi.
- a. vas
 - b. vais
 - c. aller
12. Nousle plan de recrutement la semaine prochaine
- a. organisons
 - b. organiserons
 - c. avons organisé
13. Ilune réponse bientôt.
- a. a
 - b. aurat
 - c. aura
14. Tu asencre dans ton imprimante ?
- a. de l'
 - b. l'
 - c. du
15. Non, je n'ai pas
- a. de l'encre
 - b. d'encre
 - c. l'encre
16. Je voudrais papier à en-tête s'il vous plait.
- a. le
 - b. du
 - c. de le

17. En général, les gens aiment bien desserts

- a. les
- b. des
- c. de

18. Tu as fini de rédiger le contrat ?

- a. Lesquels ?
- b. Laquelle ?
- c. Lequel ?

19. Vous pouvez me transférer cet email ?

- a. Ceux-ci?
- b. Celui-ci ?
- c. Ce – ci ?

20. Vous préférez quelle solution ?

- a. La première.
- b. Laquelle.
- c. Celles-là

Annexe 24

Référentiel d'évaluation du projet

Questionnement	Critères (objectifs à atteindre)	Indicateurs (ce que je peux mesurer pour savoir si je réusis à obtenir ce que je souhaite).	Outils - (méthode d'évaluation)
Le pilotage du projet a-t-il été efficace ?	La communication avec tous les partenaires et acteurs a été assurée.	Structuration et multiplication des moments de rencontre et d'échange.	<ul style="list-style-type: none"> - Critère "communication et circulation de l'information" dans le référentiel qualité adapté à la formation. - Fréquence et qualité des échanges avec tous les partenaires et acteurs (entretiens informels, réunions, téléphone, mails, etc.)
	Le projet a remporté l'engagement de tous les acteurs impliqués.	Les différents acteurs appliquent les mesures proposées.	<ul style="list-style-type: none"> - Observation sur le terrain.
Les actions mises en place au niveau pédagogique ont-elles permis de mieux répondre aux besoins de formation de l'entreprise et des étudiants ?	Amélioration de la performance des étudiants au <i>test Bright</i> en fin de formation.	La moyenne d'écart entre les résultats au <i>test Bright</i> d'entrée et au <i>test Bright</i> de sortie est supérieure à la moyenne des années précédentes.	<ul style="list-style-type: none"> - Observation et analyse des résultats chiffrés au <i>test Bright</i> de 2008 à 2013.
	Adéquation avec le milieu professionnel	Flexibilité et adaptation de la formation en fonction du poste et des objectifs prioritaires de l'apprenant. Évaluation du développement des compétences professionnelles en français des étudiants.	<ul style="list-style-type: none"> - Actions mises en place : évolution de l'entretien de début de formation et programme individualisé. - Moments d'évaluation tout au long de la formation. - Compétences professionnelles associées aux résultats chiffrés du <i>test Bright</i>. - Autoévaluation et évaluation par la hiérarchie (<i>Formetris</i>).
La perception de la formation et la satisfaction des apprenants, de la société commanditaire, et de la société cliente, ont-elles été globalement améliorées ?	Satisfaction des étudiants	Taux de satisfaction à l'évaluation statistique de la formation par les étudiants	<ul style="list-style-type: none"> - Réponses chiffrées au questionnaire d'évaluation de la formation proposé par <i>L.</i> - Évaluation statistique après formation <i>Formetris</i>.
		Impressions générales et remarques des étudiants.	<ul style="list-style-type: none"> - Commentaires écrits : questionnaire <i>L.</i> et <i>Formetris</i> - Dialogues et entretiens informels avec les étudiants.
	Satisfaction de la société <i>L.</i> et du client Total.	Augmentation des retours positifs dans la communication avec la société <i>L.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Échange de mails et communication par téléphone. - Bilan réunion annuelle.

Annexe 25

Questionnaire d'appréciation de fin de parcours linguistique - format

Ce questionnaire est à remplir par le stagiaire à l'issue de son parcours de formation.
Il sera transmis à Total Angola par l'organisme de formation, une fois rempli.

Société de formation :

Langue étudiée : Français

Nom du stagiaire :

Dates de la formation : 21/09 - 19/10/2016

Echelle de 1 à 4 : 1 = insatisfaisant / 2 = moyen / 3 = bon / 4 = très bon

APPRECIATION GENERALE SUR VOTRE FORMATION (entourez votre appréciation)

1	2	3	4
---	---	---	---

APPRECIATIONS DETAILLEES

Comment évaluez-vous ?	1	2	3	4
Le module « Apprendre à Apprendre »			✓	
Le contenu des cours et l'acquisition des connaissances		✓		
La mise en pratique de la formation suivie		✓		
La qualité et la diversité des supports pédagogiques		✓		
La qualité de l'organisation et les conditions matérielles (salles, équipement)		✓		
Le respect des objectifs fixés			2	
La durée et le rythme de la formation (respect du calendrier)		✓		
La coordination de l'ensemble de votre parcours linguistique	1	✓		

PEDAGOGIE

Merci d'indiquer les noms des formateurs et de donner à chacun une note **de 1 à 4** sur les points suivants

Nom des formateurs/tuteurs				
Qualités Relationnelles	3	3	2	3
Sens Pédagogique	3	3	2	3
Pertinence des activités et des exercices proposés	2	3	3	3
Clarté des explications	2	3	3	3
Suivi et accompagnement de votre parcours	3	2	2	3
Adaptation de votre parcours à vos besoins, votre niveau et votre profil d'apprentissage	2	2	2	2

IMMERSION :

Comment évaluez-vous ?	1	2	3	4
Informations reçues avant le départ	✓			
Qualité de l'hébergement/accueil		✓		
Qualité des repas	✓			
Qualité des activités socioculturelles		✓		

COMMENTAIRES

Comment envisagez-vous de maintenir vos acquis ?

Le séjour est bien à l'aéroport + à la FNCC.

Pensez-vous avoir atteint vos objectifs prioritaires ? Si non, pourquoi ?

Oui

Autres observations :

Annexe 26

Questionnaire d'appréciation de mi-parcours linguistique - format

Date : 19/11/2012

Société de formation : Centre Culturel Franco-Hannibien (CCFH)

Nom du stagiaire :

Langue étudiée : Française

Formateurs :

1/ Pensez-vous que le parcours de formation linguistique qui vous a été présenté a bien pris en compte vos objectifs professionnels, votre profil d'apprentissage et vos contraintes professionnelles ? Si non, pourquoi.

Oui

2/ Les supports pédagogiques remis par l'organisme de formation vous semblent-ils de qualité et suffisants ?

Oui, d'une manière générale.

3/ Quels sont vos commentaires sur les différents types de cours qui vous ont été présentés (rythme et fréquence des cours, homogénéité des cours de groupe, difficulté...)?

Je crois que le rythme et la fréquence des cours sont bons. Il y a une interaction et une homogénéité des cours.

4/ Quels sont vos commentaires sur le travail personnel conseillé par l'organisme de formation (volume, pertinence ...)?

Personnellement, je salue l'organisme de formation de la méthode pratiquée qui fait que les stagiaires prennent conscience de leur formation pour améliorer leur application.

5/ Quels sont vos commentaires sur l'animation des différents types de cours proposés dans le cadre de votre parcours de formation : qualité relationnelle et d'écoute du ou des formateur(s), sens pédagogique, pertinence des activités, clarté des explications, capacité à vous faire participer ?

Les sens pédagogiques des formateurs, je peux dire que sont bons. Les formateurs sont patients, avec une didactique professionnelle exceptionnelle qui fait que l'on participe positivement.

6/ Quels sont vos commentaires sur la coordination de votre parcours de formation linguistique par le formateur désigné à cet effet : suivi et cohérence pédagogique des différents type de cours proposés par rapport à vos objectifs professionnels, qualité du suivi ?

La coordination de notre parcours de formation est bonne, le suivi et la cohérence pédagogique sont bons

7/ Si une méthode de e-learning vous a été proposée dans votre parcours de formation linguistique, estimez-vous :

- avoir reçu une information suffisante en amont sur l'utilisation de cet outil et son objectif ? Si non, merci de préciser *oui*
- l'outil vous semble-t-il convivial ? *oui*
- avez-vous rencontré des difficultés techniques ou d'accès à cet outil ? *Non*
- avez-vous le sentiment que cet outil va vous permettre de compléter efficacement les autres types de cours proposés dans votre parcours de formation langues ?

8/ Quels sont vos suggestions, commentaires et souhaits pour la suite de votre formation ?

Ma suggestion est revoir les conditions de la climatisation dans la salle de Multimédia.

Annexe 27

Évaluation de la formation – données statistiques 2012-2013³

✓ Résultats pédagogiques

1 - Analyse des résultats au test Bright : appareil de mesure automatique informatisé

Année	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'étudiants reçus	35	23	18	16	19	14
Augmentation moyenne <i>Bright</i>	0,65	0,46	0,78	0,76 ⁴	1,01⁵	0,94⁶
Score minimum sortie	0,6	0,5	0,6	0,6	0,7	1,4
Score maximum sortie	3,7	2,9	3,4	3,5	3,9	3,4
Augmentation minimum <i>Bright</i>	- 0,2	- 0,3	-0,9	0	0,2	0,4
Augmentation maximum <i>Bright</i>	1,9	1,2	1,7	2	1,6	2
Augmentation = ou > 1	22,8% (8)	13% (3)	44% (8)	27% (3)	66% (12)	38% (5)

Figure 1 : Tableau statistique des résultats *Bright* depuis 2008.

2 - Évaluation humaine du développement des compétences professionnelles en français

	Moyenne générale formés	Moyenne générale hiérarchie	Note minimale formés	Note minimale hiérarchie	Note maximale formés	Note maximale hiérarchie
Amélioration de la langue Considérez-vous avoir amélioré votre niveau dans cette langue ?	85,8%	95,3%	64%	100%	100%	100%
Utilisation de la langue Avez-vous souvent l'occasion d'utiliser cette langue dans le cadre de votre poste actuel ?	90,5%	88,3%	57%	79%	100%	100%
Impact sur le travail des formés Pensez-vous que cette formation a eu (ou aura) un effet important sur la qualité ou l'efficacité de votre travail ?	94%	90,6%	82%	79%	100%	100%
Impact en situation de travail Pensez-vous que cette formation aura une influence positive sur votre évolution professionnelle ?	88,6 %		79%		100%	

Figure 2 : Évaluation chiffrée humaine de l'impact de la formation en situation de travail.

³ Recueil à partir des questionnaires d'appréciation de mi-parcours linguistique, de fin de parcours linguistique, et du bilan *Formetris*.

⁴ Les scores *Bright* avant l'entrée en formation manquent pour 5 étudiants sur les 16 reçus. Nous avons fait le choix de ne pas prendre en compte leurs résultats de sortie, qui auraient faussé les statistiques. Les chiffres donnés sont donc calculés pour 11 étudiants.

⁵ Même remarque que précédemment, mais pour 1 étudiant parmi les 19 reçus.

⁶ Une étudiante n'a pas pu réaliser le test *Bright* en fin de formation, à cause d'un problème de fonctionnement de la plateforme internet. Les chiffres donnés sont donc calculés pour 13 étudiants.

✓ Résultats ingénieriques

1 – Ingénierie de la formation : organisation de l'enseignement

	2012		2013	
	Insatisfaisant ou moyen (note 1 ou 2)	Bon ou très bon (note 3 ou 4)	Insatisfaisant ou moyen (note 1 ou 2)	Bon ou très bon (note 3 ou 4)
Contenu des cours, acquisition des connaissances	1 étudiant (5,5%) ⁷	17 étudiants (94,5%)	0 étudiant (0%)	14 étudiants (100%)
Mise en pratique	6 étudiants (33%)	12 étudiants (67%)	1 étudiant (7%)	13 étudiants (93%)
Qualité et diversité des supports pédagogiques	2 étudiants (11%)	16 étudiants (89%)	0 étudiant (0%)	14 étudiants (100%)
Organisation et conditions matérielles Salles, équipement	4 étudiants (22%)	14 étudiants (78%)	0 étudiant (0%)	14 étudiants (100%)
Respect des objectifs fixés	1 étudiant (5,5%)	17 étudiants (94,5%)	0 étudiant (0%)	14 étudiants (100%)
Durée et rythme de formation Respect du calendrier	1 étudiant (5,5%)	17 étudiants (94,5%)	2 étudiants (14%)	12 étudiants (86%)
Coordination de l'ensemble du parcours linguistique	2 étudiants (11%)	16 étudiants (89%)	0 étudiant (0%)	14 étudiants (100%)

Figure 3 : Évaluation chiffrée de la prestation en ingénierie de la formation, questionnaire L."fin de parcours".

	2013 Moyenne générale formés ⁸
Préparation et organisation	
Que pensez-vous des conditions matérielles de la formation ?	89%
Que pensez-vous de la composition du groupe ? (taille, niveau, profil)	80%
Est-ce que la fréquence des cours était appropriée ?	Trop élevée : 2 étudiants Adaptée : 7 étudiants

Figure 4 : Évaluation chiffrée de la prestation en ingénierie de la formation, rapport d'évaluation *Formetris*.

⁷ Sont indiqués en haut le nombre de questionnaires concernés, et donc le nombre de formés évaluateurs du critère pour "insatisfaisant ou moyen" ou "bon ou très bon", et entre parenthèses en bas les pourcentages correspondant.

⁸ Pour rappel, les moyennes sont établies à partir de 6 questionnaires reçus pour l'année 2013, ce qui permet une première analyse de chiffres, mais ne constitue pas un résultat fiable statistiquement pour l'instant.

2 - Appréciation pédagogique et prestation des professeurs.

	2012 ⁹		2013	
	Insatisfaisant ou moyen (note 1 ou 2)	Bon ou très bon (note 3 ou 4)	Insatisfaisant ou moyen (note 1 ou 2)	Bon ou très bon (note 3 ou 4)
Qualités relationnelles	5¹⁰ (7,1%)	65 (92,9%)	1 (1,9%)	52 (98,1%)
Sens pédagogique	3 (4,3%)	67 (95,7%)	1 (1,9%)	52 (98,1%)
Pertinence des activités et des exercices proposés	3 (4,3%)	67 (95,7%)	1 (1,9%)	52 (98,1%)
Clarté des explications	2 (2,9%)	68 (97,1%)	4 (7,5%)	49 (92,5%)
Suivi et accompagnement de votre parcours	9 (12,9%)	61 (87,1%)	4 (7,5%)	49 (92,5%)
Adaptation de votre parcours à vos besoins, votre niveau et votre profil d'apprentissage.	10 (14,3%)	60 (85,7%)	5 (9,4%)	48 (90,6%)

Figure 5 : Évaluation chiffrée de la prestation du CCFN en ingénierie pédagogique, questionnaire L. "fin de parcours".

	2013 Moyenne générale formés
Pédagogie : niveau/structure	
Le niveau de la formation était-il adapté ?	Trop élevé : 1 étudiant Adapté : 8 étudiants
Est-ce que le temps consacré aux différents types d'exercices était adapté ? (grammaire, compréhension et expression orale et écrite)	71%
Pédagogie : animation	
Que pensez-vous des qualités pédagogiques du formateur ?	91%
Que pensez-vous de l'animation de la formation ?	93%
Pédagogie : supports	
Que pensez-vous de l'intérêt et de la qualité des supports utilisés pendant la formation ? (articles, documents, vidéos, ...)	78,5%
Que pensez-vous du module e-learning associé à la formation ?	74%

Figure 6 : Évaluation chiffrée de la prestation du CCFN en ingénierie pédagogique, rapport d'évaluation *Formetris*.

⁹ Ce sont ici les professeurs qui sont directement évalués, les étudiants pouvant donner jusqu'à 4 noms différents suivant les questionnaires. Les statistiques sont établies à partir de 70 notations pour 10 professeurs différents en 2012 et 53 notations pour 7 professeurs différents en 2013.

¹⁰ Comme pour le tableau précédent, ce chiffre correspond au nombre d'étudiants ayant attribué la notation, et celui situé en dessous au pourcentage total en fonction du nombre d'étudiants reçus sur l'année.

3 – Service en immersion et ensemble de la formation

	2012		2013	
	Insatisfaisant ou moyen (note 1 ou 2)	Bon ou très bon (note 3 ou 4)	Insatisfaisant ou moyen (note 1 ou 2)	Bon ou très bon (note 3 ou 4)
Informations reçues avant le départ	8 (44%)	10 (56%)	0 (0%)	14 (100%)
Qualité de l'hébergement/accueil	6 (33%)	12 (67%)	1 (7%)	13 (93%)
Qualité des repas	8 (44%)	10 (56%)	2 (14%)	12 (86%)
Qualité des activités socioculturelles	3 (17%)	15 (83%)	0 (0%)	14 (100%)

Figure 7 : Évaluation chiffrée de la prestation pour le service en immersion, questionnaire L. "fin de parcours"

	2013 Moyenne générale formés
Adéquation aux attentes Ce stage a-t-il répondu à vos attentes personnelles ?	83%
Perception par les formés	
Au-delà du contenu, cette formation a-t-elle été une expérience enrichissante ? (Intérêt culturel, prise de recul par rapport au quotidien, personne(s) rencontrée(s)...) ?	82%
Satisfaction : dans l'ensemble, que pensez-vous de la formation ?	91%
Recommanderiez-vous cette formation à quelqu'un qui aurait le même profil que vous ?	86%

Figure 8 : Évaluation chiffrée de la prestation globale, rapport d'évaluation *Formetris*

Annexe 28

Anciens supports de cours – Exemple (leçon 11)

Sq 4 – L11 : Parler de ses habitudes alimentaires

Séquence 4 – Leçon 11

Objectif communicatif : Parler de ses habitudes alimentaires

Points Linguistique:

- La chronologie
- La quantité (partitifs, indéfinis, unités de quantification, adverbes de quantité, autres)
- Les partitifs vs. Les définis
- La quantité zéro

Lexique :

- La nourriture (quelques fruits, légumes, poissons, fruits de mer, viandes, boissons et autre)
- Noms des repas de la journée et des étapes d'un repas + le mot *crudité(s)*

Socio-culturel : Les repas en France

C.E : Comprendre un texte sur les habitudes alimentaires

P.E : Ecrire une recette.

C.O : Comprendre des enregistrements en relation avec la nourriture et identifier les quantités mentionnées.

P.O : Présenter un menu de fête.

1. Lexique 1 : Les repas de la journée.

Compréhension 1 : Connaissez-vous les différents repas de la journée ?

Activité 1 : Lisez le texte ci-dessous et complétez le tableau.

« En France, les repas sont le petit-déjeuner, le déjeuner, le goûter et le dîner. En général, on prend le petit-déjeuner entre 6h30 et 8h30 ; on déjeune entre midi (12h) et 13h ; on goûte vers 16h et on dîne entre 19h et 20h30. Dans beaucoup de régions de France et dans de nombreux pays francophones (Belgique, Suisse, etc.), c'est un peu différent : on dit qu'on dîne le midi et qu'on soupe le soir. »

Horaires	Repas en France	Repas dans d'autres pays francophones
6h30 – 8h30		
12h – 13h		
16h		
19h – 20h30		

(Rond-Point 1 – Exercices – No 8, p. 69)

Activité 2 : Comparez ces horaires et ces repas avec ceux de votre pays : est-ce que les habitudes sont les mêmes ?

Sq 4 – L11 : Parler de ses habitudes alimentaires

Compréhension 2 : « Où et comment déjeunez-vous ? »

Pierre Legrand,

COMPTABLE

Je déjeune à la cantine de ma société. En général, je choisis d'abord des crudités en entrée. Ensuite, je mange de la viande (du bœuf ou du poulet) avec des légumes ou du riz. Je ne mange pas de fromage, mais je prends un yaourt et un fruit en dessert. Je prends un verre de vin rouge pour accompagner mon repas.

Nathalie Lecomte,

ASSISTANTE DE DIRECTION

Je n'ai pas beaucoup de temps pour déjeuner alors je mange rapidement au bureau. En général, je prends un sandwich au poulet ou au thon. Après, je mange une pomme en dessert. Je bois de l'eau. Parfois, je vais boire un café à la cafétéria. Le soir, je prépare de bon repas à la maison.

Michel Thoron,

CADRE COMMERCIAL

Je vais souvent au restaurant parce que j'ai beaucoup de repas d'affaires. Alors je fais très attention. Pour commencer, je choisis toujours une salade. Je ne mange jamais de viande, je préfère le poisson. Je prends parfois un dessert léger : un sorbet ou une salade de fruits et toujours un café pour finir mon repas.

Activité 1 : Quels sont les noms des trois étapes d'un repas ?

On commence avec : _____

Puis : _____

Et pour finir : _____

Cherchez dans le dictionnaire la définition du mot *crudité(s)* :

Activité 2 : Lisez les trois témoignages et complétez le tableau.

	Où déjeunent-ils ?	Que mangent-ils ?		
		Entrée	Plat	Dessert
Pierre Legrand				
Nathalie Lecomte				
Michel Thoron				

Activité 3 : Relevez les mots qui indiquent la chronologie dans le texte :

La chronologie (*d'abord, ensuite, après, pour commencer, pour finir*). Compléter la liste et les mettre dans l'ordre chronologique (*D'abord, Ensuite, Après, Pour finir, Enfin*)

2. Linguistique 1 : Les quantités

Activité 4 : Relevez les mots qui indiquent la quantité dans le texte :

(des crudités, de la viande, du bœuf, du poulet, des légumes, du riz, pas de fromage, un yaourt, un fruit, un verre de vin, un sandwich, une pomme, de l'eau, un café, une salade, jamais de viande, un dessert, un sorbet, une salade de fruits)

Activité 5 : Classez ces mots dans le tableau ci-dessous en fonction de ce qu'ils indiquent :

Quantité indéterminée	Quantité déterminée précise	Quantité zéro
<i>des crudités, de la viande, du bœuf, du poulet, des légumes, du riz, de l'eau</i>	<i>Un yaourt, un fruit, un sandwich, une pomme, un verre de vin, un café, une salade, un dessert, un sorbet, une salade de fruits</i>	<i>Pas de fromage, jamais de viande</i>

Activité 6 : Quels types de mots / expressions indiquent la quantité déterminée, indéterminée et la quantité zéro ? (à l'oral)

Explications et résumé (des données sont rajoutées)

Résumé : La quantité

(1) La quantité indéterminée (*quelle quantité ? je ne sais pas*):

Elle peut être exprimée avec :

Les articles partitifs : du, de la, de l', des

Ex : Je mange *de la viande* - *de la* : devant un nom féminin singulier
du poulet - *du* : devant un nom masculin singulier
des pâtes - *des* : devant un nom pluriel
Je bois *de l'eau* - *de l'* : devant un nom commençant par une voyelle
ou un h muet

Les articles partitifs vs. Les articles définis

Après les verbes de sentiments (*aimer, détester, adorer*, etc), on utilise les articles définis (*le, la, les, l'*)

Ex : *J'aime le poisson* (= le poisson en général / la quantité n'est pas exprimée)
Je mange du poisson (= une quantité indéterminée de poisson)

Les pronoms indéfinis : quelques, plusieurs, des

Ex : Je veux *quelques chocolats*
plusieurs oranges
des chocolats

(2) La quantité déterminée (*combien ? 2, 3, 120ml, etc*)

Elle peut être exprimée par :

Les articles indéfinis : un, une

Ex : *Il mange un café / une pomme*

Sq 4 – L11 : Parler de ses habitudes alimentaires

Les chiffres/nombres

Ex : Achète **deux** pommes

Les unités de mesure (voir documents ci-dessous) [quantité + de/d']

Ex : Un kilo **de** pommes, s'il vous plaît

Les adverbess de quantité [quantité + de/d']

Ex : Il y a **beaucoup d'**oranges

Liste d'adverbess : *trop de/d'* (pas) *beaucoup de/d'* (pas) *assez de/d'*
un peu de/d' *peu de/d'*

(3) La quantité zéro

Pour les articles indéfinis >>> ne pas de/d'

Ex : Je veux **un** café >>> Je **ne** veux **pas de** café
Je mange **une** orange >>> Je **ne** mange **pas d'**orange

SAUF avec être : Ex : C'est **un** jeu amusant >>> Ce **n'est pas un** jeu amusant.

Pour les articles partitifs >>> ne pas de/d'

Ex : Il a **de l'**argent >>> Il **n'a pas d'**argent.

SAUF avec être : Ex : C'est **de la** musique >>> Ce **n'est pas de la** musique.

Attention : pour les articles définis >>> ne ... pas le/la/l'/les

Ex : Il ouvre **la** porte. Il **n'ouvre pas la** porte.

Sq 4 – L11 : Parler de ses habitudes alimentaires

Systematisation : Expression de la quantité.

1. Complétez par du, de la, de l', des :

- | | | |
|--------------------|------------------|------------------|
| a. pain. | e. eau. | i. vin |
| b. sauce. | f. fraises. | j. poisson. |
| c. huile. | g. crème. | k. œufs. |
| d. confiture. | h. beurre. | l. viande. |

(La grammaire en dialogue, n°2 page 35)

2. Complétez les phrases avec le, la, l', les, du, de la ou de l'.

- Non merci, je n'aime pas vin.
- Il y a eau dans le frigo ?
- A l'école, on a mangé poisson.
- Tu as aimé pastilla, hier soir ?
- Prends bière. Yves vient et il n'aime pas vin, il boit toujours bière.
- Maria déteste café, alors je dois penser à préparer thé.
- Vous voulez eau minéral ou jus de fruit ?

(Connexions 1 – Exercices – n°12 page 24)

3. Complétez les dialogues.

- Tu aimes café ? Tu veux café ou thé ?
- thé avec lait, s'il te plaît.
- lait ou citron ?
- lait. Je n'aime pas beaucoup citron.

4. Complétez avec l'article qui convient.

- café ?
 - Oui, merci, avec lait.
 - Et pour vous ?
 - Pour moi aussi, café au lait, avec lait bien chaud, s'il vous plaît.
- croissants ?
 - Non, je préfère tartines avec confiture.
- Vous avez eau minérale ?
 - Oui, eau minérale est sur buffet, derrière fruits.

(Forum 1 – Exercices – N°12 page 24)

5. Associez chaque question à la réponse qui convient.

- | | |
|--|--|
| 1. Vous aimez le café ? | a. Des hôtels ? Non, il n'y a pas d'hôtel. |
| 2. Il y a des hôtels dans votre rue ? | b. Non, pas le café. |
| 3. Tu veux un café ? | c. Non, pas d'huile, du beurre. |
| 4. Vous connaissez les hôtels de la rue Amelot ? | d. Non, pas de café. |
| 5. Tu mets de l'huile dans les crêpes ? | e. Ah ! Non, je ne les connais pas. |
| 6. Tu aimes l'huile d'olive ? | f. Non, je n'aime pas l'huile. |

6. Répondez de façon négative.

Exemple : Dans la soupe il y a du chocolat ? Non, il n'y a pas de chocolat dans la soupe.

- a. Dans la purée de pommes de terre, il y a des bananes ?
.....
- b. J'ajoute du sucre dans les spaghettis ?
.....
- c. Dans la mousse au chocolat, tu mets du vin ?
.....

7. Complétez avec trop de, peu de, assez de, beaucoup de, un peu d', trop d' :

- a. Cinq morceaux de sucre dans ton café ! Tu mets sucre, ce n'est pas bon !
- b. Il achète fruits et de légumes ; c'est excellent pour la santé.
- c. Vous buvez alcool : attention à votre foie.
- d. J'ajoute ail dans la sauce : c'est délicieux.
- e. Je fais salade : ma femme n'aime pas ça.
- f. Deux bananes et deux oranges, il y a fruits pour nous quatre.

3. Lexique 2 : La nourriture.

Compréhension : « La liste des courses ».

(Support : *Rond Point 1*, n°2 page 68, CD de l'élève, piste 33).

Ecoutez la conversation entre Julie et Amadou qui ont des invités pour le dîner. Relevez les ingrédients nécessaires à la confection de leur menu et les quantités dont ils ont besoin.

Quantité indéterminée (partitifs)	Quantité déterminée (unités de mesure)
De l'huile d'olive	Un demi-litre d'huile d'olive
Du fromage râpé	500g de fromage râpé
De la crème fraîche	300ml de crème fraîche
Du jambon	120g de jambon
Des lardons	250g de lardons
Des œufs	Une douzaine d'œufs
Des oignons	1kg d'oignons
Des tomates	2kg de tomates
De la pâte brisée	12 rouleaux de pâte brisée

Résumé : les unités de quantification

Poids :

Un gramme, un kilogramme, une tonne (1000kg)

Une livre = 500g

Une demi-livre = 250g

Une livre et demie = 750g

On compte par douzaine ou demi-douzaine :

Les œufs

Les escargots

Les huîtres

Le sucre s'achète :

En poudre

En morceau

On peut couper en tranches :

Le saucisson se découpe en rondelles.

Le jambon

Le rôti

Le pain

Certains gâteaux (en tranches ou en parts)

Certains fromages

On met dans des boîtes :

Les conserves (haricots, petits pois, tomates...)

Les sardines, le pâté

Au restaurant, pour le vin :

Un quart = 25cl

Un demi = 50cl

Mais pour la bière :

Un demi = 25cl

Les cigarettes se vendent :

Par paquet (généralement 20 cigarettes)

Sq 4 – L11 : Parler de ses habitudes alimentaires

Par cartouches = 10 paquets

Systematisation :

1. Corrigez les erreurs concernant les unités de mesure utilisées :

- a. Je voudrais six litres de pommes de terre et trois kilos de bières.
- b. Donnez-moi un kilo de vin et une tranche de spaghettis.
- c. Il me faudrait un kilo d'œufs et un mètre de saucisson.
- d. Vous pourriez me donner une boîte d'eau minérale et un paquet de sardine ?
- e. Il me faudrait un litre de sucre et une livre de pastis.
- f. Je voudrais trois rondelles de jambon et une tranche d'œufs.
- g. Je voudrais un sachet de lait et une boîte de salade.
- h. Je prendrais une cartouche d'huîtres et un litre de citron.
- i. Je voudrais une livre de tissu bleu.
- j. Donnez-moi une boîte de cigarettes et un paquet d'allumettes.

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.
- f.
- g.
- h.
- i.
- j.

Sq 4 – L11 : Parler de ses habitudes alimentaires

2. Retrouver les images correspondantes aux noms d'ingrédients ci-dessous:

Les fruits

(une) pomme
(une) fraise
(une) banane
(un) avocat
(une) poire
(un) raisin
(un) ananas
(une) orange
(un) kiwi
(une) mandarine

Les légumes

(un) poivron
(un) maïs
(une) pomme de terre
(une) aubergine
(un) brocoli
(une) tomate
(un) haricot vert
(un) concombre
(un) champignon
(un) petit pois
(une) carotte
(une) citrouille

Les poissons et les fruits de mer

(un) crabe (une) huitre
(une) crevette (un) saumon
(un) thon (une) moule
(une) morue

Les viandes

(le) boeuf (le) veau
(le) poulet (l') agneau
Le porc

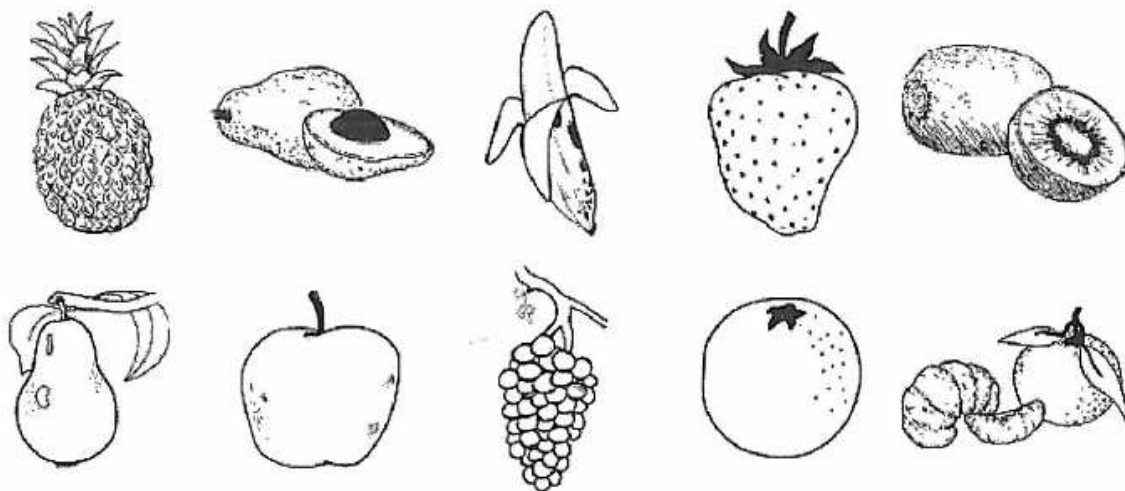
Les boissons

(le) vin rouge (le) lait
(le) jus d'orange (la) bière
(l') eau

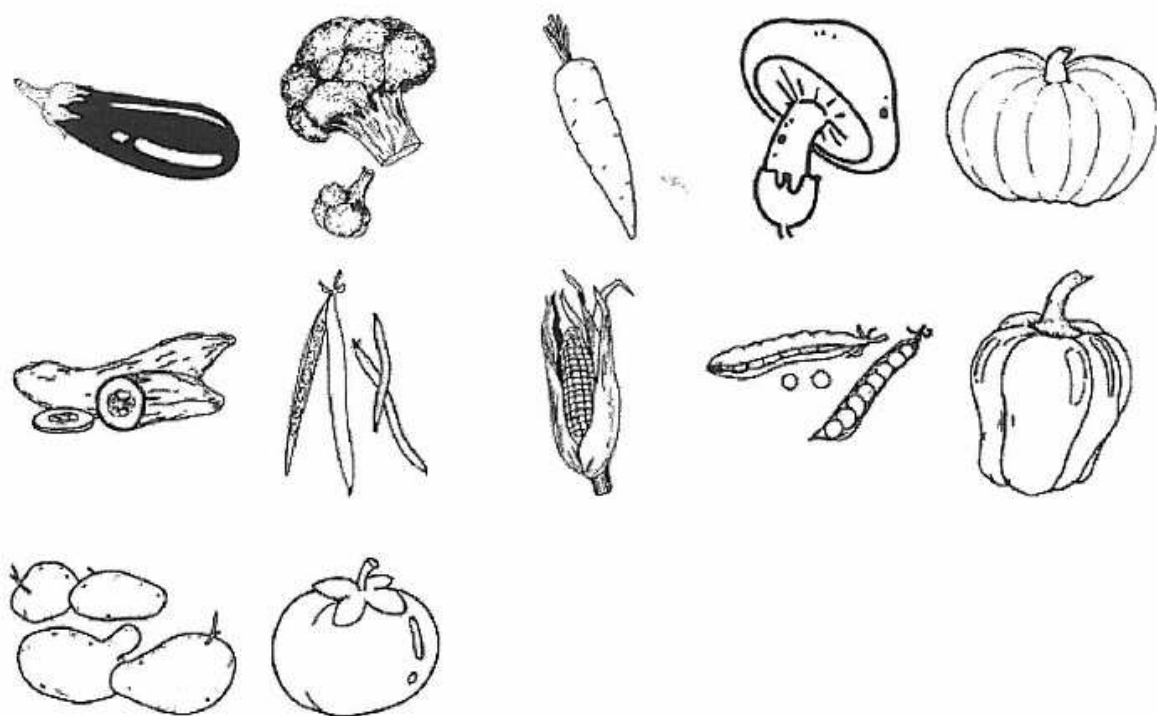
Autre

(le) pain (le) beurre
(la) confiture (le) sucre
(un) biscuit (un) sandwich
(le) sel et poivre (le) fromage
(un) yaourt (un) oeuf

Quelques fruits

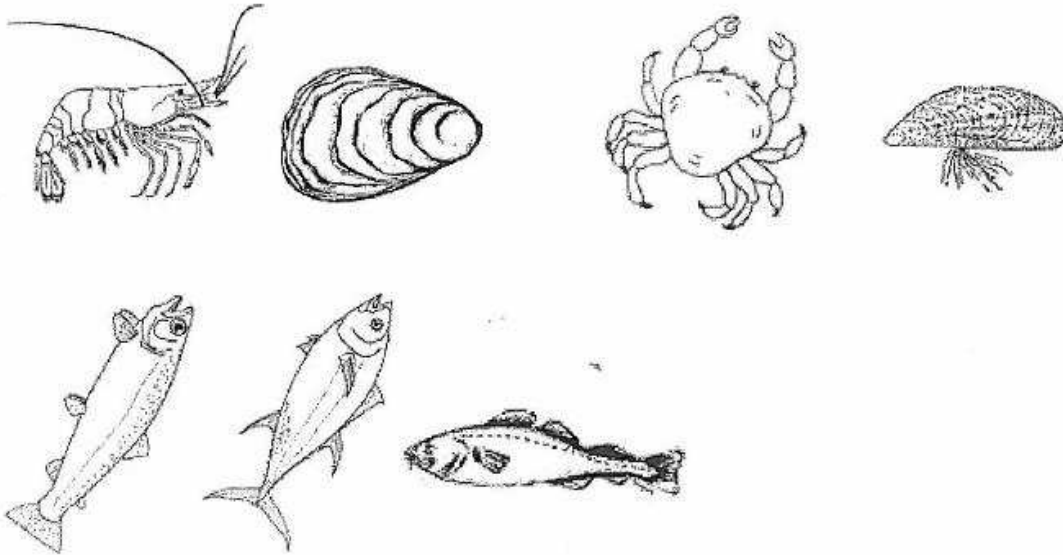


Quelques légumes

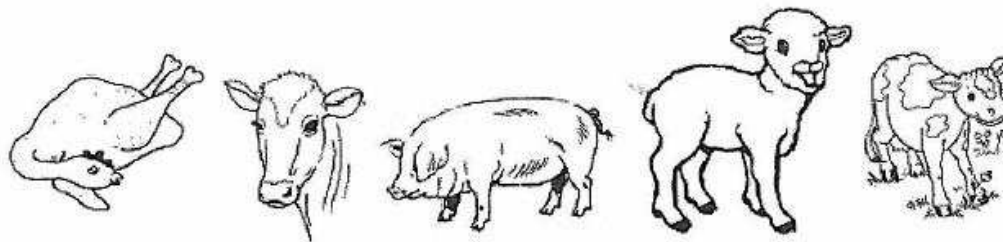


Sq 4 – L11 : Parler de ses habitudes alimentaires

Quelques poissons et fruits de mer



Quelques viandes

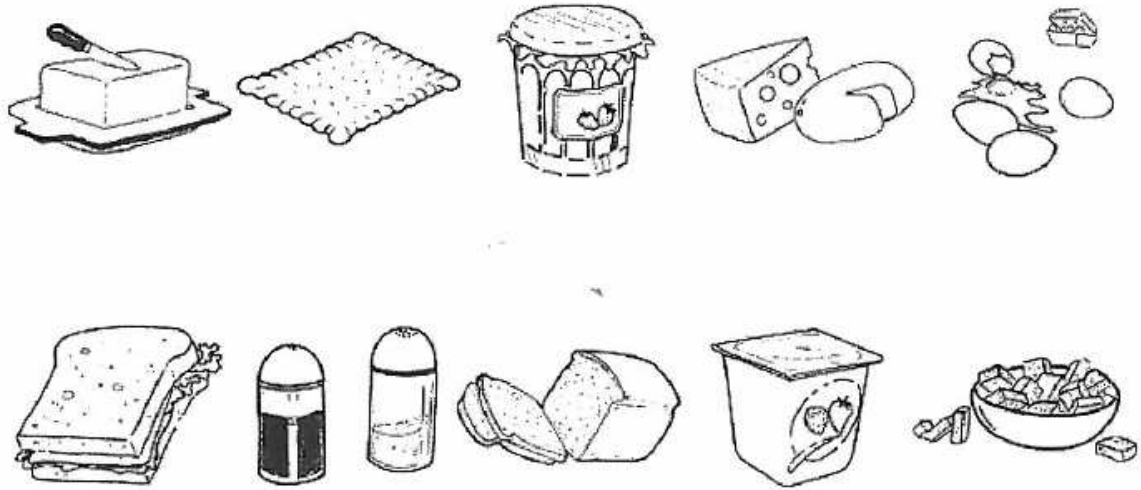


Quelques boissons



Sq 4 – L11 : Parler de ses habitudes alimentaires

Autres aliments



PRODUCTION ECRITE.

Donnez-nous la recette de votre plat préféré. D'abord présentez-le (Quel sorte de plat ? A quel moment du repas le mange-t-on ? A quelle occasion ? etc.). Ensuite faites la liste des ingrédients et des quantités nécessaire pour réaliser ce plat. Enfin, donnez-nous la recette !

Présentation du plat :

.....

.....

Ingrédients :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Réalisation de la recette :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

PRODUCTION ORALE :

Cette année, c'est vous qui allez organiser le repas de Noël dans votre entreprise. Vous devez composer le menu puis le présenter au comité des fêtes lors d'une réunion. N'oubliez pas de le présenter dans l'ordre chronologique et de citer les différentes étapes du repas.

Préparation :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....