

**République Algérienne Démocratique et Populaire**  
**Ministère de L'Enseignement Supérieur et**  
**De la Recherche Scientifique**  
**Université Abderrahmane Mira – Bejaïa-**



**Faculté des Lettres et des Langues**  
**Département de français**

**Mémoire de master2**

**Option : Didactique**

Les modules de français dans les formations professionnelles : cas  
de module correspondance commerciale pour la formation BTS  
commerce international à l'INSIM, Bejaia.

Réalisé par :

Rezzoug Fairouz

Sadki Radia

Sous la direction de :

Mme Ait Moula Zakia

Année universitaire 2017 / 2018

**République Algérienne Démocratique et Populaire**  
**Ministère de L'Enseignement Supérieur et**  
**De la Recherche Scientifique**  
**Université Abderrahmane Mira – Bejaïa-**



**Faculté des Lettres et des Langues**  
**Département de français**

**Mémoire de master2**

**Option : Didactique**

Les modules de français dans les formations professionnelles : cas  
du module correspondance commerciale dans la formation BTS  
commerce international à l'INSIM, Bejaïa

Réalisé par :

Sous la direction de :

Rezzoug Fairouz

Mme Ait Moula Zakia

Sadki Radia

Année universitaire 2017 / 2018

## ***Dédicaces***

*Je dédie ce modeste travail à mes chers parents pour leurs soutiens et encouragements. Que dieux les garde pour moi.*

*À mes frères et sœurs, mes nièces et mes neveux et à tous les membres de ma famille.*

*À mon cher ami Youni, mon cousin et mon ami du cœur Mounir. Sans oublier mon bras droit Walid.*

*À mes amies Yasmine, Tekfa, Taous et Khadidja, ainsi qu'à ma binôme Fairouz et sa famille.*

*À toutes les personnes qui nous ont soutenus pour la réalisation de notre travail.*

***Radia Sadki***

## ***Dédicace :***

*Je dédie ce modeste travail avec tous mes sentiments d'amour, de respect, à ma source de tendresse, de douceur et de bienveillance, ma chère mère ainsi, qu'à mon père, source de force, de sagesse, de conseils et de fierté dans leur prières ont contribué sans doute, à ma réussite.*

*À mes grands-parents, qui sont toujours à mes côtés.*

*À mon cher et unique frère, Salim.*

*À mes chers sœurs ; Kahina et son mari Samir, et leurs filles Imène et Leticia. Samia et son mari Karim et leurs petites filles Anièce et Massilia.*

*À ma très chère petite sœur Amel.*

*À tous les membres d ma famille, particulièrement, ma chère tante et sa famille.*

*À ma chère binôme Radia et à toute sa famille.*

*À tous mes ami(e)s ; Rafik mon idéal, Nabila, Sihem, Sonia, Tekfa, Yasmine, Melissa et Soraya.*

*À tous mes enseignants tout au long de mes études.*

***Fairouz Rezzoug***

## **Remerciements**

Nous tenons à remercier, dans un premier temps Madame Ait moula pour son assistance et son orientation qui nous ont aidés à l'élaboration de notre modeste travail et nous la remercions également pour ses qualités humaines. On lui doit toutes nos reconnaissances.

Nous adressons également nos remerciements aux membres de jury, pour avoir accepté d'examiner notre travail.

Nous exprimons toute nos gratitude aux personnes qui nous ont conseillées et encouragées ainsi qu'à ; monsieur Mouhli l'enseignant chargé du module à l'établissement INSIM et Monsieur Belaid le directeur de l'établissement INSIM qui ont accepté de travailler en coopération avec nous pendant la réalisation de notre recherche.

Enfin, nous exprimons nos reconnaissances à tous les membres de nos familles, particulièrement, nos chers parents pour leurs soutiens tout au long de notre parcours. Ainsi qu'à nos ami(e)s et personnes qui nous sont chers.

# **Sommaire**

<b>Introduction générale</b> .....	<b>8</b>
<b>Chapitre I : Langue et commerce international</b> .....	<b>12</b>
1. Le commerce international, un domaine qui s'impose.....	13
2. Les compétences professionnelles dans le domaine du commerce international ---	14
3. La place du français dans le domaine du commerce international .....	19
4. Les compétences langagières dans le domaine du commerce international .....	20
5. Les genres professionnels dans le domaine du commerce international .....	22
<b>Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia</b> .....	<b>35</b>
1. L'enseignement spécifique du français dans la formation commerce international à l'INSIM, Bejaïa.....	36
2. Modules de langue dans la formation commerce international.....	39
3. L'enseignant du module correspondance commerciale, quel rôle et quel profil ?--	41
4. Le module de correspondance commerciale : quels contenus et quelle démarche d'enseignement ? .....	44
5. Présentation de la grille d'observation .....	47
6. Proposition des séquences didactique.....	51
7. Définition de la séquence didactique .....	54
8. proposition de module pour une séquence didactique .....	57
<b>Conclusion générale</b> .....	<b>62</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>72</b>
<b>Annexes.</b> .....	<b>74</b>

# **Introduction**

## **générale**

Le monde a connu une grande progression qui a bouleversé notre société en touchant tous les domaines. Ces modifications qui sont dues à la mondialisation et à la libération de l'économie infligent en quelque sorte l'usage d'une langue de travail pour pouvoir communiquer au sein des entreprises et effectuer toutes les transactions. De ce fait, les formations en langue devrait être spécialisées selon la profession ou le métier, « *Il convient ensuite de poser le regard sur une deuxième catégorie de publics : les professionnels ayant besoin d'apprendre le français : des ingénieurs ou des professionnels d'entreprises chinoises en collaboration avec la France ou des pays francophones.* » (Yanru, 2008 :57).

Les entreprises algériennes ne s'évadent pas de cette réalité, qui nécessite la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères, par exemple ; le français qui représente un outil incontournable pour effectuer un travail de qualité. En effet, la langue est considérée comme étant non seulement un outil de travail mais aussi, une compétence (orale/écrite) qu'il faut combiner avec les compétences professionnelles afin d'exercer efficacement son métier, « *La maîtrise de la langue soit considérée comme une compétence professionnelle* » (Garemynk J, 2005).

Actuellement, les gérants d'entreprises se plaignent de l'incapacité et de difficultés langagières rencontrées par leurs employés après les recrutements, aussi à l'écrit qu'à l'oral (rédiger un rapport, un compte-rendu, recevoir et effectuer des appels téléphoniques...), malgré les modules de langue proposés tout au long de leur formation.

En effet, les centres de formations et les instituts doivent former des futurs diplômés, dotés d'une compétence linguistique en rapport avec leurs domaines professionnels, autrement dit, sélectionner des contenus à enseigner corrélant la langue et le métier et donc, enseigner une langue à des fins professionnelles.

Dans notre recherche, nous porterons l'intérêt sur le domaine économique, particulièrement sur le commerce international qui désigne l'ensemble des échanges

internationaux des biens et des services, ce domaine exige des échanges et des transactions avec d'autres pôles à travers le monde, cette formation permet aux futures diplômés de participer au développement de l'entreprise dans laquelle ils exercent leur métier, la durée de cette formation est 24 mois et 6 mois de stage pratique. Nous allons nous baser sur le module de l'écrit, intitulé techniques d'expression pour la formation commerce international à l'établissement, INSIM, Bejaïa, (institut international de management), qui est l'institut d'enseignement privé le plus fréquenté. Cet établissement est réputé pour son enseignement de qualité, engageant des personnes compétentes, professionnelles ayant une expérience dans divers domaines pour assurer les cours.

De ce fait, nous nous interrogeons d'une part, sur la pertinence des contenus enseignés dans le module de correspondances commerciale pour la spécialité commerce international à l'INSIM, Bejaïa. D'autre part, sur la démarche adoptée pour effectuer leur enseignement. De cette problématique découlent les hypothèses suivantes :

1. Puisque les employés éprouvent des difficultés de rédaction en exerçant leur métier, nous supposons que les contenus enseignés sont sélectionnés arbitrairement, sans prendre en considération les exigences du terrain.

2. La démarche utilisée ne s'inscrit pas dans l'approche par compétences et particulièrement l'enseignement par séquence didactique car, après les recrutements, les employés n'arrivent pas à rédiger correctement les genres professionnels exigés dans leur poste.

Tout au long de notre recherche, nous allons essayer vérifier nos hypothèses en analysant les contenus proposés dans le programme par rapport à ce que nous allons collecter sur le terrain. Ensuite, nous allons vérifier la démarche d'enseignement par le billet de séance d'observation.

### **1-Méthodologie du travail**

Pour répondre à la question de recherche, Nous allons effectuer une analyse du programmes et des cahiers tout en comparant avec les documents que nous allons

collecter sur le terrain pour pouvoir détecter les insuffisances des contenus enseignés. Ensuite, nous allons réaliser des séances d'observations pour définir la démarche adoptée dans l'enseignement de ces contenus.

Notre travail de recherche sera scindé en deux chapitres. Le premier sera consacré à la présentation du domaine de commerce international, le rapport entre langue et travail. Puis les types et outil de communication au sein des entreprises et des organisations. Ensuite, nous allons aborder les compétences professionnelles requises par ce domaine. Enfin, les genres professionnels produits par les acteurs du domaine.

Quant au deuxième, il sera consacré à l'enseignement spécifique du français dans le domaine du commerce international, nous allons d'abord commencer par la présentation de la formation BTS commerce international. Ensuite, nous allons analyser les contenus du programme et les cahiers pour vérifier la pertinence des contenus vis-à-vis des documents collectés sur le terrain, auprès des entreprises et sociétés. Puis, présenter les séances d'observations pour pouvoir déterminer la démarche d'enseignement.

# **Chapitre I**

## **Langue et commerce international**

### **Introduction**

Dans ce chapitre, nous allons nous focaliser sur le domaine du commerce international et la relation entre « langue » et « monde professionnel » et ce en présentant les types et l'importance de la communication au sein d'une organisation ou d'une entreprise, les compétences langagières et les genres professionnels produits dans ce domaine.

#### **1. Le commerce international ; un domaine qui s'impose**

Le commerce international désigne l'organisation d'échanges de biens, de services et de capitaux entre pays. Les principaux acteurs de ce domaine sont ; la Chine, les Etat uni, l'Allemagne, le Japon et la France, *«le commerce international joue un peu le rôle d'un turbo dans un moteur : le moteur (le fonctionnement interne de l'économie domestique) est indispensable, mais le turbo est plus qu'utile »* (Partick, 1998 :1).

Cette discipline existait depuis des siècles, néanmoins, elle a connu un nouvel essor au cours de ces dernières années (le fait de la mondialisation) plus précisément depuis la fin de la deuxième guerre mondiale *« au cours des cinquante dernières années, le commerce international a pris un essor surprenant : le taux moyen de croissance des exportations mondiale a été de 6,5% en moyen contre 3,8% pour la production de biens dans le monde »* (idem).

Ce domaine ne cesse de progresser surtout au cours de ces dernières années puisqu'on remarque une progression dans la croissance des exportations et des importations.

Le commerce international est l'organe qui regroupe les différents pays du monde producteurs de biens destinés à la commercialisation sur des marchés internationaux, ce domaine comprends ; le commerce de concentration et le commerce de distribution.

Un diplômé en BTS commerce international a l'opportunité d'occuper différents postes dans une entreprise, une société, banque... Tel que, le chef de zone, le responsable des achats, agent commercial, le responsable de la logistique, importateur, assistant commercial, chef de service exportation, assistant de transitaire ou chargé d'exploitation.

## **2. Les compétences professionnelles dans le domaine du commerce international**

### **2.1 Définition de la compétence professionnelle**

Cette notion désigne une imbrication entre connaissances acquise par un individu, de savoir-faire et expériences pour aboutir à une performance et exercer une activité professionnelle :

Ce n'est donc pas seulement avoir des ressources personnelles comme les savoirs théoriques (connaissances), des savoirs procéduraux (savoir-faire, techniques, méthodologiques, relationnelles...), des savoirs pratiques (savoirs, savoir-faire, expérience), ou des ressources externes (guides, réseaux d'expertises, associations professionnelles...) mais bien les combinés dans une situation professionnelle, montrant de réels performances entre les résultats attendus et les résultats obtenus et porter un regard réflexif. (Frédéric Rufin, 2007).

### **2.2 Les compétences requises par le domaine du commerce international**

Le travail dans un contexte professionnel exige l'acquisition et la maîtrise de plusieurs compétences relatives à un métier donné, dans notre cas il s'agit du

commerce international, pour faire face aux différentes opérations liées à cette activité.<sup>1</sup>

Les diplômés en BTS commerce international sont appelés à effectuer plusieurs opérations liées à la commercialisation de biens et de services ; ils prennent en charge l'organisation des ventes et la mise en œuvre des achats, ils assurent la coordination et les transactions financières comme ils sont appelés à analyser les marchés et les contextes économiques étrangers pour coopérer avec de nouveaux partenaires et ils s'occupent aussi de l'emballage et le stockage des marchandises ainsi que la logistique.

La réalisation de toutes ces opérations nécessite la maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères que ce soit à l'écrit ou à l'oral, car toutes ces actions exigent une communication pour pouvoir acheter, vendre, négocier avec des acteurs internationaux, et avec d'autres services dans la même société ou entreprise. (Idem).

Par exemple, l'organisation du transport (logistique) consiste à contacter une entreprise de transport de marchandises en identifiant le produit, le lieu du stockage, et les dimensions ; poids, quantité, conditions de transport, et les critères d'adaptation au marché étranger (si il s'agit d'une exportation), et cela se fait généralement à l'écrit, en adressant une demande au responsable de la logistique d'une entreprise de transport. (Idem).

### **2.3 La langue dans le contexte du travail**

Dans un contexte professionnel, la maîtrise d'une langue étrangère est un atout qui offre une opportunité d'obtenir un emploi, et dans certains secteurs, on exige comme compétence indispensable pour être recruté comme le tourisme, les postes liés

---

<sup>1</sup> [www.esgci.com/actus/qualites-requises-travail-commerce](http://www.esgci.com/actus/qualites-requises-travail-commerce).

à l'administration, et le domaine sur lequel nous nous focalisons dans notre recherche ; le commerce international.

Dans le cadre professionnel, on se réfère à la langue pour effectuer diverses tâches relatives au domaine professionnel. C'est-à-dire, il faut qu'il y ait une sorte de liaison entre compétences linguistiques et domaine professionnel (savoir disciplinaire).

Donc, il s'agit d'apprendre et de maîtriser une langue pour pouvoir transmettre des messages et pour communiquer dans le contexte du travail que ce soit avec les différents services dans ce domaine (domaine économique) afin d'effectuer toutes activités liée aux échanges commerciaux ou avec des partenaires étrangers, d'où l'importance d'un enseignement de langue à des fins professionnelles. (Michèle Lacoste, 1994).

### **2.4 La communication interne et externe des organisations ou des entreprises**

#### **2.4.1 Définition de la communication**

La communication désigne un échange entre deux ou plusieurs personnes. C'est un système composé de plusieurs éléments ; les acteurs, les signes échangés, le message, le canal, le sens, et le contexte de la communication, ce dernier, donne un sens particulier à cette communication. Dans chaque situation de communication, ses acteurs visent des objectifs bien précis ; informer, créer et maintenir une relation, influencer, convaincre...<sup>2</sup>

Toute organisation ou entreprise a besoin d'entretenir des relations avec son environnement interne et externe, d'où l'importance de la communication avec ses partenaires et ses utilisateurs (clients).

---

<sup>2</sup> <http://love-communication.eklablog.fr/les-theories-de-la-communication-a76720181>

### **2.4.2 La communication interne**

La communication interne se définit comme l'organisation de l'échange des informations au sein d'une organisation ou d'une entreprise dans le but de diffuser les informations entre les services de l'organisation ou de l'entreprise. Distinguons 3 types de communication interne (Zinah, 2009 : 6 et 7).

#### **2.4.2.1 La communication ascendante**

Ce type de communication vise l'ensemble des salariés, elle part du bas vers le haut (des salariés vers la direction), diffusant des informations concernant le règlement interne d'une organisation ou d'une entreprise. (Idem).

#### **2.4.2.2 La communication descendante**

Ce type de communication part de la direction vers les salariés (du haut vers le bas). Elle est souvent organisée par les syndicats pour remonter des réclamations à la direction. (Idem).

#### **2.4.2.3 La communication latérale (horizontale)**

Elle désigne l'échange d'informations entre les différents acteurs au sein d'une organisation ou d'une entreprise. Elle favorise l'échange et le partage de connaissances entre ces différents acteurs. (Idem).

### **2.4.3 La communication externe**

On distingue deux types complémentaires de communication qui s'adresse à l'environnement externe d'une organisation ou d'une entreprise (Idem : 4).

#### **2.4.3.1 La communication marketing**

Cette communication vise à soutenir et promouvoir les ventes de produits et elle informe de diverses actions d'une organisation ou d'une entreprise et elle est

destinée aux clients pour les orienter et les informer des différentes actions de l'organisation. Ainsi, elle montre le savoir-faire et la qualité des services ou de produits. (Idem).

#### **2.4.3.2 La communication institutionnelle**

Ce type de communication sert à faire connaître l'entreprise ou l'organisation et promouvoir son image face à ses clients et à ses partenaires.

Ces deux types de communication sont complémentaires, car la communication marketing aide en quelque sorte à donner une meilleure image à l'organisation et quant à la communication institutionnelle elle inspire de la confiance aux clients concernant la qualité des produits et des services. (Idem).

#### **2.4.4 Les outils et de la communication interne et externe**

Il existe divers outils de communication qui se regroupe en deux types :

- ✓ L'écrit : affichage, bordereaux de circulation, cahier de liaison, note de service, le journal de l'entreprise, mail, fax, les affiches publicitaires...
- ✓ L'oral : les réunions, les appels téléphoniques, les publicités (audiovisuel), journée d'études... (Idem : 10).

#### **2.4.5 Les objectifs de la communication interne et externe**

<b>Objectifs de la communication interne</b>	<b>Objectifs de la communication externe</b>
Sensibilise les salariés aux règlements internes.	Favorise la vente des produits.
Construction d'un esprit d'équipe et organisation des tâches pour les divers services de l'entreprise.	Informe des différentes actions de l'organisation.
Favorise l'échange d'informations entre les services de l'entreprise.	Convaincre les clients et les partenaires.
Explique les finalités de l'entreprise.	Faire connaître l'entreprise ou l'organisation et promouvoir son image.

(Idem)

### **3. La place du français dans le domaine du commerce international**

Actuellement, dans le contexte de la mondialisation toutes organisations, entreprises et sociétés cherchent à atteindre le succès que ce soit sur le territoire national ou international .Ce succès repose essentiellement sur la maîtrise des stratégies de communication.

Dans le domaine du commerce international, la langue française joue un rôle capital dans l'établissement des relations avec les clients et les partenaires internationaux. De ce fait, les gérants d'entreprises mettent en place des dispositions de formation en langue française<sup>3</sup> :

#### **3.1 Formation intra-entreprise**

Ce dispositif est très avantageux pour les deux pôles (salariés /dirigeants) la formation se déroule au sein de l'entreprise (réduction de dépenses liés au déplacement vers le lieu de formation).Les contenus de cette formation sont sélectionnés en fonction des exigences de l'entreprise.

#### **3.2 Formation inter entreprise**

Ce dispositif vise à installer des compétences linguistiques aux salariés venant de différents entreprises.

La maîtrise de la langue offre aux entreprises l'opportunité de conquérir clients et des partenaires étrangers et d'avoir une place privilégiée sur les marchés internationaux.

---

<sup>3</sup> [www.aprentiv.com/maitriser-les-langues-etrangeres/amp/](http://www.aprentiv.com/maitriser-les-langues-etrangeres/amp/)

#### **4. Les compétences langagières dans le domaine du commerce international**

La communication est indispensable pour toutes activités professionnelles particulièrement le commerce internationale. La communication repose sur la maîtrise de la langue, pour favoriser les échanges d'informations entre les services des entreprises et des sociétés, et avec les autres partenaires, de ce fait, il faut maîtriser la langue française à l'écrit et à l'oral, car celle-ci représente un outil incontournable dans le monde professionnel.

Dans la formation professionnelle en BTS commerce international on veille à développer les compétences langagières des stagiaires en langue française pour les préparer à affronter le monde professionnel car c'est la stratégie fondamentale utilisée par les entreprise pour favoriser leurs développement et leur ouverture sur le monde (politique linguistique des entreprise).<sup>4</sup>

Dans le domaine commerce international, la maîtrise du français est un paramètre fondamental dans la performance de l'entreprise. Donc, elle constitue un atout incontournable pour exercer son métier car un diplômé en BTS commerce international est appelé à effectuer divers actions exigeant la communication que ce soit à l'écrit ou à l'orale. L'écrit prend différentes formes par rapport à l'oral permettant de distinguer entre communication interne (la note de service, panneaux d'affichage, le livret d'accueil, circulaire...) et externe (factures, publicité, contrat, demande de marchandise ou de réservation...) d'une entreprise ou une société. Quant à l'oral, il s'agit de la réception et l'effectuation de commandes par appels téléphoniques, les réunions, les intersyndicales, les journées d'études...

---

<sup>4</sup> [www.cain.info/revue-langage-et-societe-2001](http://www.cain.info/revue-langage-et-societe-2001)

Le français langue professionnelle (LFE) c'est l'adaptation d'un enseignement de FLE aux objectifs d'insertion professionnelle. Ce concept est apparu au troisième millénaire et ce pour plusieurs facteurs dont le facteur économique ; le besoin de mains d'œuvre (la nécessité de maîtriser la langue française au sein des entreprises pour faciliter les échanges entre collègues et avec les supérieurs). Certaines institutions proposent même des diplômes du FLP tels que CFP1 et CFP2 (certificat de français professionnel).<sup>5</sup>

### **5. Les genres professionnels dans le domaine du commerce international**

#### **5.1 Les genres discursifs**

La notion « genre discursif » désigne un ensemble d'énoncés organisés qui se définissent par ; le contenu, la structures, le contexte. D'un point de vue théorique elle peut être défini comme une forme d'expérience ordinaire de la communication « *les genres ne caractérisent pas exclusivement les textes dits littéraires, mais constituent une catégorie d'analyse de la communication (ordinaire, professionnelle...)* » (Beacco ; 2004 :3). Cette notion est également définie comme une représentation métalinguistique de la communication, objet verbal distinct de l'énonciation et comme forme qui structure la communication. (Idem : 2).

Selon Dolz et Shneuwly, 1997 : 29, cette notion désigne des « *formes relativement stables que prennent les énoncés dans des situations habituelles, des entités culturelles intermédiaires qui permettent de stabiliser les éléments formels et rituels des pratiques langagière* ».

---

<sup>5</sup> <http://www.le-fos.com/historique-5.htm>

### **5.2 Les genres professionnels**

On entend par genres professionnels, un ensemble d'écrits produit dans un contexte réel tels que ; la lettre d'accompagnement, catalogue, demande de réclamation, accusé de réception...). Ces écrits sont rédigés par divers services d'une organisation ou d'une entreprise, et utilisés comme outils de communication avec ses clients et partenaire (nationaux ou internationaux). Leur finalité est d'informer, les clients et les partenaires des différentes opérations et services d'une organisation ou d'une entreprise (achat, vente, offre...). Beudet, A. Codamine, C. Leblay et A. Picton, 2016 : 3 .

Pour faire un inventaire des écrits produits dans les divers postes occupés par des diplômés en BTS commerce international, nous avons effectué une enquête sur le terrain auprès de quelques entreprises et sociétés dont l'entreprise Ifri, la société général et le service des douanes de Bejaia.

Nous avons collecté quelques écrits qui ont été produits dans trois différents postes ; assistant transitaire, chargé d'exploitation et responsable du service client. Comme les fiches d'importations, avis d'arriver de marchandises, factures de magasinage, accuser de réception d'une commande, demande de transport,...

Pour les assistants transitaires nous avons choisi deux écrits à présenter ; la fiche d'importation et l'avis d'arriver de marchandise.

Les fiches d'importation sont sous forme d'un formulaire indiquant le fournisseur (ELECTRA MOLINS S.A). Le numéro de la commande (EE/C/6443/2013). Numéro de la facture (DD 13/0405 Du : 15/07/2013). Numéro de la domiciliation (06-19-01 2013-31000039 EUR). Montant en euro (195.819,00 puis en dinars (20.560.000,00). Le délai du paiement (90 jours datent de B/L). La nature de la marchandise (02 EMV-420 INS/AUTO, 02 EMV-275 INS/AUTO, 03 EMZ-65 INS/AUTO, 01 EMV-145 INS/AUTO). Le projet (4<sup>ème</sup> région militaire/ Sarl FERTIAL). Le numéro de la facture originale et la date (F13.3390 DU 31/07/2013).

Montant en euro et date de domiciliation. Ensuite, l'assurance maritime, assurance terrestre, le nom du transitaire qui assure cette opération. Puis en bas, la date de modification, date de levée de réserve, date d'exploitation, date de validité, date d'arrivé et la date de saisie.

N° : 120<sup>EME</sup>

FICHE D'IMPORTATION

R/D

BNP

FOURNISSEUR : **ELECTRA MOLINS S.A**

CONFIRMATION DE COMMANDE N° : **EE/C/6443/2013**

FACTURE PROFORMA N° : **DD 13/0405 Du : 15/07/2013**

N° DOMICILIATION : **06-19-01 2013-310 00039 EUR**

MONTANT EN EURO : **195.819,00** EN DA : 20.560.000,00

PAIEMENT : **90 Jours date de B/L**

NATURE DE LA MARCHANDISE :

- 02 EMV-420 INS/AUTO
- 02 EMV-275 INS/AUTO
- 03 EMZ-65 INS/AUTO
- 01 EMV-145 INS/AUTO

PROJET : **4<sup>ème</sup> REGION MILITAIRE / Sarl FERTIAL**

FACTURE ORIGINALE N° : **F13.3390 DU 31/07/2013**

MONTANT EN EURO : **195.819,00 EURO** DATE DOMICILIATION: **13/08/2013**

DATE O.C.D : .....

ASSURANCE MARITIME : .....

ASSURANCE TERRESTRE : .....

TRANSITAIRE : **YMMEL**

DATE DE MODIFICATION L/C : .....

DATE DE LEVEE DE RESERVE : .....

DATE D'EXPLOITATION: .....

DATE DE VALIDITE: .....

DATE D'ARRIVEE : .....

DATE DE SAISIE : .....

L'avis d'arriver, est sous forme d'une lettre, sur la gauche en mentionne le nom l'adresse et le numéro du téléphone et du fax de l'expéditeur (ECU line d'Algérie SARL, Centre d'affaire d'Algérie n° 43/8, 4<sup>ème</sup> étage, zone d'activités Bab Ezzouar 116311, Alger, +213 (0) 770 888 589/593 647, +213 (0) 982 502 250). Puis la date et le lieu de l'expédition (Alger : 06/11/17). Nous tenons à signaler que cette lettre commence une formule d'ouverture confirmant la réception de la marchandise (Nous avons le plaisir de vous informer que vous êtes réceptionniste de la marchandise suivante). Puis on donne des informations concernant le numéro du dossier d'importation (5342 BL : MRS/ALG/07256), le nom du client et celui du fournisseur (SNC MEHELEB MESSAOUD FILS/5ME172100), shipper (TECOFI SAS), le nom du navire (WADDENS), la date d'arriver (05/11/2017), le port de chargement (Marseille). Puis on consacre une petite partie pour la nature de la marchandise, la quantité, le poids et le volume. Cette lettre est accompagnée d'une facture des frais à payer (frais du port, frais d'agence, frais de visite, expertise, frai du contrôle rayon X). À la fin on détermine les conditions du paiement.



ECU LINE ALGERIE SARL  
 Centre d'affaires d'Alger n° 43/8  
 4eme étage Zone d'Activités, Bab Ezzouar  
 116311 Algiers (Algeria)  
 Tel : +213 (0)770 888 589/593/647  
 Fax : +213 (0)982 502 250

ALGER :06/11/17

AVIS D'ARRIVEE

NOUS AVONS LE PLAISIR DE VOUS INFORMER QUE VOUS ETES  
 RECEPTIONNAIRES DES MARCHANDISES SUIVANTES :

NUMERO DU DOSSIER : 5342 BL : MRS/ALG/07256

GROSS: 3509 / ARTICLE: 9/5  
 NOM DU CLIENT : SNC MEHELEB MESSAOUD FILS

NOM DU FOURNISSEUR : SME172100  
 SHIPPER : TECOFI SAS

NAVIRE : WADDENS  
 DATE D' ARRIVEE : 05/11/2017  
 PORT DE CHARGEMENT : MARSEILLE

NATURE DE MARCHANDISE ROBINETTERIE INDUSTRIELLE  
 03 COLIS NR 01/03 A NR 03/03  
 COMMANDE REF N° 9370/2017  
 HS CODE : 84818063 / 90261089 / 84818061 / 84813099 /  
 84818099 / 90261021

: 2,89 COLIS : 3 POIDS : 744,00 KOS VOLUME

POUR LE RETRAIT DU BON A DELIVRER, VEUILLEZ VOUS PRESENTER A NOS  
 BUREAUX MUNI DU CONNAISSEMENT ORIGINAL DUMENT ENDOSSE ET DES  
 MOYENS DE REGLEMENT.

FRAIS / FRET :	Quantit	Calculation	Price	Currenc	VAT
Tot					
FRAIS PORT-ENTREPOT+DEPOTAGE FROM 1	2,89	W/M	6.500,00	DZD	19,00
22.330,9					
TO 5 W/M					
FRAIS FIXE	1,00	LUMPSUM	4.000,00	DZD	19,00
4.760,00					
FRAIS D AGENCE	1,00	LUMPSUM	6.000,00	DZD	19,00
7.140,00					
FRAIS VISITE	1,00	LUMPSUM	4.000,00	DZD	19,00
4.760,00					
EXPERTISE	1,00	LUMPSUM	2.000,00	DZD	19,00
2.380,00					
FRAIS CONTROLE RAYONS X	1,00	LUMPSUM	2.000,00	DZD	19,00

À propos du poste chargé d'exploitation, nous allons aussi présenter deux écrits, demande d'autorisation d'accès au port, et un bordereau d'envoi.

La demande d'autorisation d'accès au port d'Alger est sous forme d'une lettre très courte indiquant en haut sur la droite, la date et le lieu et le nom du récepteur (Ouzellaguen, le 26/04/2018 ? Monsieur le commissaire du port d'Alger). Ensuite, l'objet de la demande (demande d'autorisation d'accès au port d'Alger). Puis, il commence par une formule de politesse, et il demande une autorisation au port. En bas, le nom et prénom de l'émetteur et le service (chargé Exploitation, Halfaoui Kaci).

Réf : 011/CDE/2018

Ouzellaguen, le 26/04/2018

A Monsieur le commissaire  
du port d'Alger.

Objet : Demande d'autorisation d'accès au port d'Alger.

Monsieur,

Nous avons l'honneur de venir par la présente vous demander de nous délivrer une autorisation d'accès au port d'Alger pour nos 05 camions

Chargé Exploitation  
HALFAOUI KACI

Le bordereau d'envoi est une lettre qu'on envoi pour obtenir un accusé de réception en haut, sur la droite, on indique la date d'envoi et le destinataire (S.N.V.I Setif). Passant ensuite à la demande de l'accusé de réception en énumérant la liste de documents ou d'objets envoyés. En bas sur la gauche, on mentionne le nom du service expéditeur (chargé en exploitation, Béjaia logistique) et la date de l'expédition sur la droite, le nom du destinataire, la date de réception et le cachet.

Le 06 /08 / 20..

Bordereau d'envoi

**S.N.V.I SETIF**

Monsieur ;

Nous vous saurions grés, de bien vouloir nous accuser réception des documents cités ci-dessous :

Liste des documents :

- 1- Copie légalisée du registre commerce.
- 2- Copie légalisée de la carte fiscale
- 3- Bon de commande originale n°CL.....
- 4- Cheque n° ..... de 482040.00 da (10% du montant total) date du 05/08/20.. accusé

Nos Meilleures salutations.

SARL BEJAIA LOGISTIQUE.

Ouzellaguen, le 06/08/20..

S.N.V.I. SETIF

Reçu le :

Cachet et signature

Nous avons également collecté deux documents produits par le responsable du service clients de la banque postale .Le premier document, il s'agit d'un accusé de réception et le deuxième c'est une demande de réclamation.

L'accusé de réception est rédigé pour informer un client que sa demande de virement a été bien reçue .Sur le côté gauche de ce document, ils ont mentionné l'adresse et le numéro du dossier de l'émetteur. Quant au côté droit, ils ont précisé le nom ,le prénom et l'adresse du récepteur ,et la date de l'envoi .Cette lettre ne comporte pas de formules d'ouverture (formule de politesse ),l'émetteur a commencé par rappeler le récepteur de l'objet de ça demande « dans votre dernier courrier ,vous avez sollicité la clôture de votre livret A n°1303063999 au projet de votre compte bancaire ,ouvert en Algérie a la BADR agence de sidi –aiche »Ensuite ,il informe des différents détails de l'opération ...Enfin ,il termine par une forme de politesse .En bas ,il mentionne le nom du service émetteur et la signature .



**Centre Financier**

Pour joindre La Banque Postale :  
Votre bureau de Poste,  
Vos services en ligne,  
muni de votre identifiant, par :  
- Internet [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr)(1)  
- Internet mobile [labanquepostale.mobi](http://labanquepostale.mobi)(2)  
- Téléphone au 3639(3)

MR OURARI HAMID  
VILLAGE SEMAOUNE  
COMMUNE CHEMINI  
BP 721 BELAÏA  
ALGERIE

Numéro de dossier : 0004552691E6

Le 14 janvier 2016

Monsieur,

Dans votre dernier courrier, vous avez sollicité la clôture de votre livret A n° 130 3053999 Y au profit de votre compte bancaire, ouvert en Algérie à la BADR agence de Sidi-Aïch.

Nous vous informons que l'opération a été réalisée le 12 janvier 2016 sur votre compte.

L'agence de Sidi-Aïch recevra prochainement sur son Compte Chèque Postal le virement correspondant et pourra ainsi l'inscrire sur votre compte.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous prions d'agréer, Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée.

Le Responsable du Service Clients

- (1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès  
(2) Coût de connexion et de communication selon le fournisseur d'accès ou l'opérateur de téléphonie mobile  
(3) 0,15 € TTC/mn + surcoût éventuel selon l'opérateur.

La Banque Postale Centre Financier 75900 PARIS CEDEX 15

La Banque Postale - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595 euros - Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris : 421 100 645 - Code APE 6419Z, Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07072424

Le deuxième document, renvoie à une lettre de réclamation, en haut sur la droite, ils ont mentionné l'expéditeur, son adresse, le numéro de référence clients (1203062999Y) et le numéro du dossier (000480836463). Sur le côté gauche, le nom et prénom et l'adresse du récepteur (MR Ouari. H, village Semaoune, commune Chemini, 06781, Bejaia, Algérie). Puis, ils ont mentionné la date de l'expédition (Le 22 août 2016). Cette demande ne commence pas par une formule d'ouverture (formule de politesse), l'émetteur commence directement par rappeler le récepteur de l'objet de sa demande, la date de la réception, et des informations détaillées sur la transaction effectuée.



### Centre Financier

Pour joindre La Banque Postale :  
Votre bureau de Poste,  
Vos services en ligne,  
muni de votre identifiant, par :  
- Internet [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr)<sup>(1)</sup>  
- Internet mobile [labanquepostale.mobi](http://labanquepostale.mobi)<sup>(2)</sup>

MR OURARI HAMID  
VILLAGE SEMAOUNE  
COMMUNE CHEMINI  
06781 BEJAIA  
ALGERIE

Vos références clients : 1203062999Y  
Numéro de dossier : 000480836463

Le 22 août 2016

Monsieur,

Dans votre lettre reçue le 5 août 2016, vous attirez notre attention sur la clôture de votre Livret A n° 1203062999Y du 13 janvier 2016 pour un montant de 16 188,76 euros et la non réception de cette somme à votre banque en Algérie.

Après vérification, nous vous informons qu'un virement a été effectué le 18 janvier 2016 et a été retourné le 19 février 2016 par votre banque en Algérie.

Nous vous invitons à vous mettre en rapport avec votre banque pour connaître le motif du rejet de ce virement et à nous transmettre un rib avec les coordonnées exactes de votre compte à votre banque en Algérie. A réception de ce document, nous pourrions effectuer un nouveau virement.

La Banque Postale vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de sa meilleure considération.

La Banque Postale

(1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès

(2) Coût de connexion et de communication selon le fournisseur d'accès ou l'opérateur de téléphonie mobile

Si la réponse apportée ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez déposer un recours à l'adresse suivante : La Banque Postale - Service Relation Clientèle - 11 rue Bourseul 75900 Paris CEDEX 15. Si aucune solution ne peut être trouvée avec le Service Relation Clientèle, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de La Banque Postale à l'adresse suivante : Monsieur Le Médiateur de La Banque Postale - 115 rue de Sèvres - Case Postale G009 - 75275 Paris CEDEX 06.

La Banque Postale - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595 euros - Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419Z, intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.

## **Conclusion**

Toutes activités professionnelles reposent essentiellement sur la communication (orale/écrite). En effet, la gestion des relations dans une entreprise exige la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères, tel que ; le français qui est un outil incontournable pour effectuer toutes les actions et communications avec clients et partenaires et cela permettra à l'entreprise de se promouvoir sur les marchés internationaux et donc, la langue joue un rôle primordiale dans la réussite et la continuité de l'entreprise. D'où l'importance d'un enseignement spécifique du français.

# **Chapitre II**

**Enseignement du français dans la formation commerce  
international à l'INSIM de Bejaia**

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

### **Introduction**

Dans ce chapitre nous allons nous baser essentiellement sur l'enseignement d'un module de langue, particulièrement ; la correspondance commerciale. Nous allons d'abord présenter la formation de BTS commerce international. Ensuite, nous allons identifier les contenus enseignés et déterminer la démarche d'enseignement à partir de l'observation des cours et l'analyse du programme et des cahiers.

### **1. L'enseignement spécifique du français dans la formation commerce international à l'INSIM, Bejaia**

#### **1.1 Présentation de la formation BTS commerce international**

Dans notre recherche nous allons nous intéresser, à un domaine appartenant à la sphère économique, particulièrement ; le commerce international ou la maîtrise de la langue française est primordiale.

La formation BTS commerce international développe les compétences liées à la commercialisation de biens et de services et à l'organisation d'échange de capitaux à travers le monde. Cette formation permet d'acquérir des techniques essentielles pour contribuer au développement international d'une société ou d'une entreprise et de coopérer avec des partenaires étrangers.

Cette formation vise à amener les stagiaires à développer des argumentaires de vente, réaliser des études qualitative et quantitative concernant le contexte international, traiter et analyser les résultats d'une étude de marché, développer les ventes d'une entreprise vers l'étranger, acheter, vendre et négocier avec des acteurs internationaux.

Pour s'inscrire à cette formation, on exige le niveau de 3<sup>ème</sup> année secondaire, et destiné à toutes les spécialités.

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

La formation est d'une durée de 24 mois de cursus théorique et de 6 mois de stage pratique réparti en 4 semestres<sup>6</sup> :

<b>SEMESTRE 1</b>	<b>SEMESTRE 2</b>	<b>SEMESTRE 3</b>	<b>SEMESTRE 4</b>
comptabilité générale	comptabilité générale	gestion financière	commerce international appliqué
mathématique générale	mathématique financière	gestion de la qualité	logistique de commerce international
statistique	contrôle de gestion	finance internationale	techniques douanières
marketing fondamental	Anglais	marketing prospective	financement de commerce international
techniques d'expression	techniques commerciale	marketing international	technique fiscales
anglais	Probabilité	recherche opérationnelle	droit de commerce international
économie générale	comptabilité analytique	informatique	méthodologie de la recherche
Management	techniques d'expression	anglais	négociation internationale
		Correspondance commerciale	Informatique

### **1.2 L'enseignement spécifique du français dans la formation commerce international**

Nous avons jugé nécessaire de définir un concept clé sur lequel repose notre travail de recherche, le FOS ; concept calqué sur l'expression anglaise ; « *English for special purpose (ESP)* ». Selon J.P Cuq, le français sur objectif spécifique désigne l'enseignement du FLE à des publics spécifiques, à des fins professionnelles :

---

<sup>6</sup> [www.insimbejaia.com-index.php-item](http://www.insimbejaia.com-index.php-item)

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

Le français sur objectif spécifique FOS est né du souci d'adapter L'enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant acquérir Ou perfectionner des compétences en français pour une activité Professionnelle ou des études supérieures. (J.P Cuq 2003 :109 /111)

Le FOS prend en charge un public non spécialiste dans la langue française, mais celle-ci représente un outil incontournable permettant à ce public d'accéder au savoir disciplinaire concernant sa spécialité.

Cet enseignement vise à amener l'apprenant à réaliser des tâches bien déterminées dans un domaine précis.

Si nous suivons le parcours du FOS, ce concept a évolué passant par le français militaire au français sur objectifs spécifique en continuons sa mutation vers français langue professionnelles (FLE).

L'enseignement spécifique du français s'articule sur un programme qui est conçu tout en tenant compte de plusieurs paramètres (le public, ses besoins, les exigences du terrain,...). Ce programme s'applique à un public dans un contexte déterminé. Afin d'enseigner les contenus sélectionnés dans le programme, on adopte une démarche qui vise à installer les compétences requises pour la spécialité donnée et qui lui seront utiles ultérieurement :

En effet, dans l'immense ensemble de données que constitue une langue, l'urgence de la formation nécessite une sélection sévère.

Il n'est plus question de traiter toutes sortes de sujets, de diversifier

Les compétences enseignées, mais au contraire d'orienter prioritairement

L'enseignement sur les situations de communications auxquelles sera

Confronté l'apprenant ultérieurement, dans son activité professionnelle

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

Ou estudiantine. (Mangiante et parpette 2004 :21)

Puisque le français est utilisé comme langue de travail, les concepteurs du programme à l'établissement INSIM, Bejaïa, proposent deux modules de langue pour former des stagiaires dotés de compétences langagières en relation avec leur domaine professionnel.

### **2. Modules de langue dans la formation commerce international**

Dans notre travail de recherche, nous essayerons de vérifier la pertinence des contenus enseignés et la démarche d'enseignement des modules de langue proposés dans la formation professionnelle, commerce international, la formation dure de 24 mois de cursus théorique et de 6 mois de stage pratique dans une entreprise. Cette spécialité exige des transactions, des échanges commerciaux, développer des inventaires de vente, et acheter, vendre et négocier avec des acteurs internationaux etc. Ce qui implique le recours à la communication (écrite /orale) dans une langue seconde. De ce fait, deux modules de langue (français) ont été introduits tout au long de cette formation (techniques d'expression et correspondance commerciale), dans ces modules, on propose des points de langue qui répondent aux besoins et aux attentes de ce public.

#### **2.1 Techniques d'expression**

L'objectif de ce module est d'amener le stagiaire à appliquer les règles de la langue dans des situations professionnelles et à identifier et rédiger les différentes formes de lettres en appliquant les formules de politesse. Le volume horaire consacré pour ce module est de 105 heures durant toute la formation (quatre semestres).

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

Quant au contenu du programme, il s'agit d'abord d'une étude des règles de base de la langue (une sorte de révision). Puis, on propose divers écrits administratifs dont ; la note, le compte-rendu, procès-verbal, et rapport. Ensuite la distinction entre les différents types de correspondance ; correspondance administrative (lettre administrative) et correspondance commerciale (la commande avant l'achat, les modes de règlement, établissement d'une commande et les caractéristique d'une lettre de commande). Et enfin, les formules d'introduction et de politesse.

### **2.2 Correspondance commerciale**

Dans notre travail de recherche, nous allons nous focaliser sur le module de correspondance commerciale, car c'est le module qui prépare les stagiaires à affronter le monde professionnel. Ce module vise à inculquer les techniques de rédaction pour produire des écrits administratifs permettant d'effectuer différentes opérations et transactions commerciales. Le volume horaire consacré pour ce module est 18 heures par semestre, et voici les différents points proposés dans le programme :

#### Chapitre1 : introduction à la correspondance commerciale

1. Disposition de la lettre (l'en-tête, le destinataire, le texte de la lettre)
2. Plan de la lettre (l'introduction, le développement, la conclusion)
3. Les formules d'introduction
4. les formules de politesse
5. conseils sur la langue de la correspondance

#### Chapitre 2 : les différentes formes de lettres

1. Classique ou normalisé
2. Administrative
3. Américaine

#### Chapitre 3 : les différentes catégories de lettres

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

1. Demande d'emploi
2. demande de renseignements
3. offre de marchandises, lettre circulaire, envoi de catalogue, relance
4. lettre de commande
5. lettre de réclamation
6. accusé de réception de commandes

### Chapitre 4 : Autres formes de communication écrites

1. La note
2. Le compte rendu
3. Le procès-verbal

Le programme de ce module est riche, il touche plusieurs points concernant la rédaction professionnelle aux quel les stagiaires seront confronté dans le monde professionnel.

### **3. L'enseignant du module correspondance commerciale, quel rôle et quel profil ?**

Nous avons réalisé un entretien avec l'enseignant du module dans le but de vérifier la pertinence des contenus proposés dans le programme du module correspondance commerciale, l'objectif de ce module et la démarche adopté pour atteindre cet objectif. Nous tenons à signaler que l'enseignant a refusé d'être enregistré pendant l'entretiens.

#### **3.1 Présentation du guide d'entretien**

Notre guide d'entretien est réparti en sept catégories. La première catégorie concerne le profil de l'enseignant .La deuxième, porte sur l'objectif du module correspondance commerciale .Quant à la troisième, nous avons posé des questions sur la conception du programme. Puis, nous avons consacré la quatrième catégorie à la stratégie d'enseignement.

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

Nous avons consacré les trois dernières catégories au contenu du programme (activité, support, évaluation).

### **3.2 Formation de l'enseignant**

L'enseignement des trois modules de langues sont effectués par un enseignant de langue peu expérimenté (3 ans d'expérience), ajoutant qu'il n'a pas suffisamment de connaissances concernant l'enseignement spécifique du français (module étudié à l'université). Néanmoins, il a déjà pris en charge l'enseignement des modules de langue pour d'autres spécialités à part le commerce international (marketing et gestion des ressources humaines).

### **3.3 Objectif du module correspondance commerciale**

Ce module est à la fois théorique et pratique (l'apprenant doit connaître les principes de la correspondance commerciale pour pouvoir produire) et à partir de ce module, on vise à inculquer la manière pour rédiger un écrit administratif. Le volume horaire consacré à ce module est 18 heures par semestre.

### **3.4 Conception du programme**

L'enseignant juge que les contenus du programme sont intéressants, mais ne répondent pas aux besoins réels des stagiaires car il n'est pas conçu par des spécialiste en langue mais il s'agit d'un programme étatique. Et pour cela l'enseignant ne suit pas le programme « *je ne suis pas le programme* » il préfère plutôt rajouter des contenus par rapport au niveau des stagiaires.

### **3.5 Stratégies d'enseignement**

L'enseignant n'adopte pas une méthode qui favorise le travail en groupe, il préfère plutôt que chaque stagiaire travaille indépendamment de ses camarades

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

« *personnellement, je ne suis pas pour le travail en groupe, cela devient une anarchie, je préfère que chacun travaille tout seul* » et il essaye juste d'amener les stagiaires à utiliser leurs connaissances antérieures pour pouvoir répondre aux questions posées au début de chaque cours pour définir le genre écrit qui sera traité et identifier sa structures et ses caractéristiques.

### **3.6 Les activités**

Aucune activité n'est proposée durant les cours, l'enseignant propose parfois des exercices de rédactions concernant le genre étudié après avoir effectué le cours (la théorie).

### **3.7 Les supports**

Concernant les supports, il s'agit de photocopies représentant les cours, tirés d'un ouvrage intitulé « *précis de rédaction professionnelle* ». Ces supports sont choisis en fonction des contenus du programme « *je choisis les supports par rapport au programme* ».

### **3.8 Evaluation**

L'enseignant effectue une évaluation diagnostique pour pouvoir répondre aux besoins des stagiaires en ajoutant des contenus au programme, et à la fin de chaque séance, il leur demande de réaliser une rédaction à remettre pour la prochaine séance.

## **4. Le module de correspondance commerciale : quels contenus et quelle démarche d'enseignement ?**

La correspondance commerciale désigne l'ensemble des lettres que les sociétés, les entreprises et les commerçants échangent entre eux, ou avec les tiers

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

non commerçants, dans le but d'informer de leurs diverses opérations ; achat, vente, transport, règlement...Ainsi, ces lettres permettent d'établir et de concrétiser les relations d'affaires et elles sont également utilisées comme preuves en toutes circonstances.

Pour vérifier la pertinence des contenus proposés dans le programme du module correspondance commerciale, nous avons analysé du programme et des cahiers que nous avons collectés auprès des stagiaires à l'INSIM en les comparant aux écrits que nous avons collectés sur le terrain durant notre enquête.

Comme nous l'avons déjà signalé dans la présentation du module, le programme est réparti en quatre chapitres ; le premier, porte sur la lettre en général ; disposition, plan, forme, formules d'introduction et formules de politesse. Le deuxième, concerne les différents types de lettres. Le troisième, sur lequel repose notre recherche ; les différentes catégories de lettres, dans ce chapitre les concepteurs du programme ont proposé quelques écrits qu'un diplômé en BTS commerce international sera appelé à produire. Dans le dernier chapitre on propose trois autres formes de communication écrite ; la note, le compte rendu et le procès-verbal.

Par ailleurs, nous avons collecté 3 cahiers auprès des stagiaires les plus assidues. Les cours sont mal organisés et l'écriture est illisible. Nous avons remarqué un cours de plus par rapport à ce qui est proposé dans le programme ; le CV (curriculum vital).

Après avoir effectué notre analyse, nous avons constaté que les contenus de ce programme sont intéressants, ils prennent en quelque sorte en charge les besoins des apprenants. Cependant, nous avons remarqué une insuffisance par rapport à ce que nous avons collecté sur le terrain, il ne prend pas en charge les besoins réels des stagiaires par rapport aux exigences réels du terrain.

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

### **4.1 La démarche adoptée dans l'enseignement du module correspondance commerciale**

À partir de ce module, on vise à installer des compétences relatives à la rédaction professionnelle dans le domaine du commerce international. Notre objectif est de déterminer la démarche adoptée dans l'enseignement du module correspondance commerciale et de vérifier sa conformité avec l'enseignement par séquence didactique.

Les points que nous avons déjà cités dans la présentation du module relèvent du domaine professionnel, le volume horaire consacré pour ce module est de 18 heures par semestre.

### **4.2 L'approche par compétences dans l'enseignement spécifique du français**

La compétence se définit comme un savoir-faire qui intègre les connaissances conceptuelles permettant d'identifier un problème et de le résoudre par une action dite « performance ». (Dr Amara, 2013:54).

L'approche par compétence utilise les compétences nécessaires dans un domaine ou une pratique comme un point de départ dans une activité pédagogique.

Elle vise à construire l'enseignement sur la base de savoir-faire évalué dans le cadre de la réalisation d'un ensemble de tâches complexes.

L'approche par compétence est une méthode préconisée à l'école sur tous les cycles, et elle est appliquée dans toutes les matières soit scientifiques ou transversales. En langue étrangère par exemple, on développe des compétences de compréhension et de production soit à l'écrit ou à l'oral.

L'apprenant n'est considéré comme compétent que lorsqu'il est capable d'utiliser toutes ces connaissances.

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

Cette approche met l'accent sur tout ce qui est fondamental pour effectuer un enseignement efficace et une meilleure transmission du savoir, elle est considérée aujourd'hui comme la base pédagogique de l'enseignement.

Cette approche construit un enseignement sur la base du savoir-faire, appelant l'apprenant à réaliser des actions diversifiés et complexes afin de construire son propre savoir. Comme elle permet aussi de différencier les apprentissages et de développer les niveaux de compétence de chaque apprenant, elle leur offre l'opportunité d'acquérir des compétences durables tout au long de leur parcours éducatif qui leurs seront ensuite utiles dans la vie professionnelle et quotidienne.

Dans le cadre d'un enseignement spécifique du français on vise à installer chez ce public spécifique des compétences linguistiques liées aux connaissances spécialisées dans leur domaine professionnel et dans ce contexte il sera nécessaire d'adopter l'approche par compétence et la démarche d'enseignement par séquence didactique qui offre à ce public un enseignement progressif permettant une meilleure acquisition des compétences bien déterminées au début de cette formation (compétence linguistique, compétence socioculturelle et compétence discursive).

Cette approche considère l'apprenant comme centre de l'action éducative, elle lui permet de s'intégrer dans un milieu professionnelle en mettant en place des activités et des projets à réaliser en rapport avec le terrain et le monde professionnel. Comme elle lui permet d'être autonome en lui fournissant des stratégies permettant de construire ses propres compétences (s'auto former). Idem : 57.

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

### **4.3 La démarche d'enseignement du module correspondance commerciale, descriptif des cours**

Nous avons pu assister aux quatre séances, dont les formules de politesse, la demande d'emploi, la note et le rapport, l'enseignant était très coopératif, répondant à toutes nos questions et en nous donnant plus d'explications sur ce qui se fait en classe.

Nous tenons aussi à préciser que pour ce module, on consacre une heure et demi par semaine pour chaque groupe ; le premier groupe ; le mardi de 8h30 à 10h et le deuxième groupe le mercredi de 12h30 à 14h.

### **5. Présentation de la grille d'observation**

Pour la démarche d'enseignement nous avons mis en place une grille d'observation qui vise d'une part à déterminer le rôle de l'enseignant, sa stratégie et la démarche d'enseignement et le rôle des stagiaires. Et d'autre part, à identifier et vérifier les contenus enseignés pendant les cours de correspondance commerciale. Notre grille est organisée comme suite :

- le rôle de l'enseignant
- les stratégies et démarche d'enseignement
- le rôle des stagiaires
- les contenus (activités, supports et évaluation)

Concernant les cours, c'était plutôt des cours théorique. Comme nous tenons à signaler que la majorité des stagiaires n'assistent pas aux cours (8 à 15 stagiaires), ceux qui assistent ne sont pas motivés. Le premiers cours auquel nous avons assisté porte sur les formules de politesse, l'enseignant a distribué des polycopies aux stagiaires traitant des aspects théoriques, et des exemples sur les formules de politesse

## Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia

utilisées dans les écrits administratifs, tiré d'un guide intitulé ; « précis de rédaction professionnelle ». Puis, il explique brièvement le cours.

Les stagiaires étaient passifs tout au long de la séance, il n'y a qu'une minorité qui participe.

Pendant cette séance l'enseignant n'a pas proposé aucune activité.

Le deuxième cours, c'était la demande d'emploi, l'enseignant s'est contenté de poser quelques questions concernant cet écrit (définition et forme). Passant à l'explication détaillée du cours (aspects théoriques), en montrant sur un tableau la forme d'une demande, et le plan.

Les stagiaires ne répondaient pas aux questions, et ils ne font aucun échange d'information entre eux.

Aucune activité de compréhension écrite n'a été proposé par l'enseignant et aucun support n'a été utilisé.

À la fin de la séance, l'enseignant a demandé aux stagiaires de rédiger une demande d'emploi (travail à remettre) et donc une activité de production écrite.

Le genre traité pendant la troisième séance est la note, l'enseignant a adopté la même méthode qu'il a utilisé dans les cours précédents, explication du cours, dictée définition de la note « *La note est un outil de travail dans le but est d'informer et de transmettre à autrui avec la plus grande concession des demandes ou des instructions sur un point particulier* ». Types de note « note administrative et note de service », l'objectif de chaque type « *note de service, a pour objectif de transmettre soit des informations ou des instructions* ». « *La note administrative a pour objectif, permettre à son destinataire de prendre connaissance d'un dossier*

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

*sans avoir consulter et étudier l'ensemble des documents qui le construit* ». Les stagiaires ne participaient pas, et la majorité n'écrivait pas lors de la dictée.

L'enseignant n'a pas proposé d'activités de compréhension de l'écrit, cependant il a utilisé un support tiré du même guide. Néanmoins, ce support n'a pas été distribué auprès des stagiaires.

Pour l'évaluation, il a demandé aux stagiaires de rédiger une note qui sera corrigé en classe (activité de production écrite).

Le dernier cours, le rapport, s'est déroulé comme les trois cours précédents, l'enseignant explique puis il dicte son cours se focalisant essentiellement sur les aspects théoriques.

Les stagiaires ne participaient pas, et aucune activité et aucun support n'a été proposé.

À la fin de la séance il a proposé une activité de production écrite en demandant aux stagiaires de rédiger un rapport.

Après avoir effectué ces séances d'observations des quatre cours, nous constatons qu'il relève beaucoup plus de la théorie que de la pratique. Nous les qualifions de cours magistraux, l'enseignant se contentait de transmettre les informations aux stagiaires et il intervient même pour répondre aux questions qu'il pose lui-même aux stagiaires, et durant toutes ces séances, il n'a pas incité les stagiaires à travailler en groupe (concernant le travail de groupe l'enseignant a répondu pendant l'entretien qu'il est totalement contre).

Concernant le volume horaire consacré à ce module (18 heures par semestre) demeure insuffisant pour atteindre l'objectif du module.

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

La majorité des stagiaires étaient passifs, ils ne participaient pas (les mêmes éléments à chaque fois) et ils ne font aucun échange entre eux. Certes, les aspects théoriques sont indispensables, mais ils ont aussi besoin d'activités pratiques pour les inciter à travailler et à participer pendant les séances de cours.

L'enseignant ne propose pas d'activités de compréhension écrite, il donne beaucoup plus d'importance à la théorie que à la pratique. Les productions écrites proposés par l'enseignant ne sont pas corrigées à la fin de la séance.

Lors de ces quatre séances l'enseignant a utilisé des photocopies tirés d'un guide intitulé « précis de rédaction professionnelle » (les formes de politesse et la note).

À la fin de chaque séance, il propose un exercice qui consiste à reproduire le même genre étudié pendant le cours (réinvestissement des acquis), et cette production n'est pas corrigée en classe. Et aucune évaluation diagnostique n'a été effectuée au début des cours.

Donc, il est clair que l'enseignant n'a pas reçu de formation spécialisé pour prendre en charge un tel public.

La méthode adoptée s'évade complètement de l'enseignement par séquence didactique, qui désigne un enseignement progressif qui amène l'apprenant à acquérir par le billet des modules qui sont présentés sous un ensemble d'activités bien organisés. Les cours n'avance pas d'une façon progressive, elle s'inscrit plutôt dans la méthode traditionnelle, l'enseignant se contente de transmettre les informations sans inciter les stagiaires à participer à la construction de leurs propres compétences.

À partir de l'analyse effectuée en comparant le programme et le contenu des cahiers aux documents collectés sur le terrain, nous déduisons d'une part, que le

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

programme est riche, les concepteurs ont proposé un contenu intéressant qui pourrait être utile pour préparer les stagiaires bien qu'il y ait une insuffisance par rapport à ce qui se fait sur le terrain. D'autre part, le volume horaire consacré à ce module est insuffisant (18 heures par semestre) et les contenus ne prennent pas suffisamment en charge les besoins du public.

Quant à la démarche d'enseignement, elle s'inscrit plutôt dans la méthodologie traditionnelle, l'enseignant favorise la théorie et se contente de transmettre des informations sans inciter les stagiaires à travailler et à participer. Les activités sont négligées ; les stagiaires sont appelés à consommer l'information sans la réalisation d'aucune tâche.

### **6. Propositions didactiques pour l'enseignement de la note**

Après avoir effectué des séances d'observation et analysé les contenus du programme, nous avons constaté que l'enseignant donne beaucoup d'importance à la théorie qu'à la pratique. C'est pourquoi, les stagiaires ne sont pas motivés durant les séances de cours. Pour cela, nous allons concevoir une séquence didactique traitant un genre que l'enseignant du module a déjà traité « la note ». Nous avons choisi ce support pour rendre son enseignement plus efficace que nous l'avons observé durant la séance d'observation.

#### **6.1 Définition et caractéristique de la note**

La note désigne un document écrit interne, claire simple et pratique à l'administration .Elle peut être adressé à un supérieure hiérarchique, un service,

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

un ensemble de services, les usagers de service publique. On distingue deux types de note<sup>7</sup> :

### **6.2 La note d'information**

C'est écrit rédigé au sein d'une entreprise dans le but de transmettre une information aux collaborateurs, elle permet de prendre compte d'un dossier sans avoir recours à la consultation de l'ensemble des documents constituant (adressé à un supérieur hiérarchique) ou bien de proposer des solutions à un problème.

#### **6.2.1 La structure de la note d'information**

1-Introduction.

2-Développement en deux ou trois parties, identifiées par un titre ou une numérotation.

3-Une conclusion.

#### **6.2.2 Les caractéristiques de la note d'information**

-Ecrit court. (1à3 page)

-Ecrit objectif.

- Ne contient pas de formule de politesse.
- Transmet une information précise et complète.

---

<sup>7</sup> [www.inserr.fr/guide\\_la\\_note\\_administrative\\_1.pdf](http://www.inserr.fr/guide_la_note_administrative_1.pdf)

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

- Phrases courtes.
- Vocabulaire professionnel.
- L'emploi de conditionnel.
- L'emploi de la troisième personne de singulier .

### **6.3 La note de service**

C'est un écrit rédigé par un secrétaire et affiché au sein d'une entreprise dans le but de transmettre des instructions et des consignes à l'ensemble des salariés.

#### **6.3.1 Caractéristiques de la note de service**

- Un écrit court (1 page maximum)
- Absence de formules de politesse.
- Transmission d'une information claire et précise.
- Phrase simples et courtes.
- Utilisation des verbes de modalité.
- Utilisation des verbes de modalité.
- Utilisation du mode impératif.
- Le temps utilisé, présent ou future.
- phrases nominales

[www.studocu.com](http://www.studocu.com)

## **7. Définition de la séquence didactique**

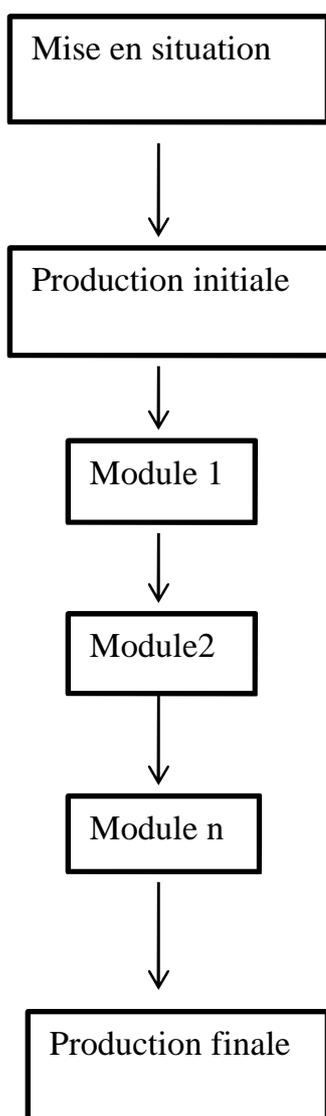
Une séquence didactique est une série organisée d'activités d'enseignement /apprentissage qui vise un objectif précis et bien déterminé. Cette méthode amène l'apprenant à user ces propres connaissances et ses prérequis

## Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia

obtenus au cours des différents apprentissages .Elle favorise également le développement de la créativité, l'autonomie et le sens de responsabilité chez l'apprenant.

Cette démarche permet aux enseignants de travailler différents genres oraux ou écrits amenant l'apprenant développer ses compétences communicatives (écrites/orales) dans divers situations de communications. (Dolz et Shnewly, 2001 : 6).

La séquence didactique est structurée comme suite :



## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

Schéma de la séquence didactique, (Dolz, Shneuwly, 2001 :7).

### **7.1 La mise en situation**

C'est la première étape que l'enseignant doit réaliser dans une séquence didactique, elle permet de mettre l'apprenant en contact avec le projet de communication qui sera réalisé à la fin de la séquence, comme elle le prépare à la production initiale, donc c'est l'étape dont laquelle *«on présente de manière détaillée la tâche d'expression orale ou écrite qu'ils auront à réaliser, les élèves élaborent d'emblée un premier texte, oral ou écrit, correspondant au genre travaillé ; c'est la première production »*. (Idem : 7).

### **7.2 La production initiale**

Dans cette étape, l'enseignant doit confronter les apprenants à la situation de communication, il sera appelé à produire un genre correspondant au genre présenté lors de la mise en situation : *«...une première tentative de réalisation du genre qui sera ensuite travaillé dans les modules »*. (Dolz, Shneuwly, 2001 :7). La production initiale joue le rôle de « régulateur de la séquence didactique ». (Idem : 9).

#### **7.2.1 Enseignement par modules**

Dans cette étape, il s'agit de traiter les problèmes rencontrés lors de la production initiale, en proposant un ensemble organisé d'activités qui aident l'apprenant à surmonter leurs lacunes. Donc, il est nécessaire de proposer des activités diversifiées pour enrichir le travail en classe.

En effet, on distingue trois types d'activités ou d'exerces : (Idem : 8).

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

- Les activités d'observation et d'analyse de textes
- Les tâches simplifiées de production de textes
- L'élaboration d'un langage commun

### **7.2.2 Production finale**

À la fin de la séquence, l'apprenant sera appelé à réaliser une production finale dans laquelle il réinvestira ses connaissances et stratégies acquise dans les modules. Cette étape permet à l'enseignant d'évaluer les progrès réalisés par rapport à la production initiale. (Idem : 11).

## **8. proposition de module pour une séquence didactique**

### **1. proposition d'une séquence**

### **2. production initiale**

Imaginez que vous travaillez dans le secteur de la santé, et qu'il y a une épidémie qui vient de se propager et vous devez aider les gens à se protéger de cette maladie contagieuse. Rédigez quelques conseils et indications pour aider les citoyens à se protéger de cette maladie.

### **3. Module 1 :**

#### **4. objectifs :** amener l'apprenant à :

- ✓ Identifier le genre « note »
- ✓ découvrir la structure et les caractéristiques d'une note

#### **5. Activité n° 1 compréhension de l'écrit**

#### **6. Le support**

## **Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

Le support que nous allons utiliser est une note de service, téléchargée sur internet. Nous avons choisi ce support car d'une part, il s'agit d'un document écrit d'une valeur administrative que nous avons jugé utile pour préparer les stagiaires à confronter le monde professionnel. D'autre part, c'est un genre déjà traité lors de nos séances d'observations.

**Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

DESTINATAIRE : Le personnel professionnel

EXPÉDITEUR : ANDRÉ MORIN, adjoint au directeur

DATE : Le 16 mai 2016

OBJET : **Rappel concernant la prise de congés annuels**

Je vous rappelle que les congés annuels doivent faire l'objet d'une planification à l'intérieur de chaque service, ainsi que d'une autorisation individuelle préalable.

Vous pouvez vous reporter à votre convention collective et à la directive générale qui en traite pour obtenir plus de détails sur les règles qui régissent les congés.

Toute demande particulière doit être soumise au ou à la gestionnaire du service et recevoir ensuite l'approbation de la Direction des ressources humaines.

Merci de votre collaboration.

**Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

**André Morin**

Choisissez la bonne réponse :

Ce document écrit est un :

- ❖ une demande
- ❖ un rapport
- ❖ une note de service
- ❖ une lettre de réclamation

Ce document est adressé à :

- ❖ un supérieur hiérarchique
- ❖ un service au sein de l'entreprise
- ❖ l'ensemble se salariés
- ❖ une autorité externe à l'entreprise

Dites si les énoncés suivants sont vrais ou faux :

1. Les demandes de congé sont adressées à la direction.
2. une autorisation individuelle est exigée pour l'accord du congé.

## Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia

3. L'étude des demandes de congé fait l'objet de la direction des ressources humaine.
4. les congés sont planifiés par chaque service de l'entreprise.
5. les congés sont accordés sans prendre en considération les règlements.

En vous référant au texte, répondez aux questions suivantes pour faire une synthèse :

1. Quel est le statut d'André Morin dans l'entreprise ?
2. Il s'adresse à qui ?
3. Quel est le sujet traité dans ce document ?
4. Quel est l'idée principale de chaque paragraphe ?
5. comment a-t-il procédé pour rédiger ce document ?

Réorganisez les paragraphes suivants de façon à construire une note de service :

### NOTE

DESTINATAIRE : Le corps professoral

DATE : Le 17 août 2009

OBJET : changement des clés

- Je vous serais reconnaissante de me remettre votre ancienne clés en la déposant au bureau 200. Aussitôt que les nouveaux casiers seront installés, je pourrais vous remettre votre nouvelle clés.
- Je vous remercie de votre précieuse collaboration.
- Comme vous le savez, à la fin du mois, nous changerons tous les casiers des professeures et professeurs.

**Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

**7. Module n°2**

**Objectif :** amener l'apprenant à identifier les temps les plus utilisés dans la rédaction de la note de service.

Relevez les verbes conjugués au présent et future de l'indicatif et classez les dans un tableau

Verbes conjugués au présent	Verbes conjugués au futur

Mettez les verbes au temps qui convient :

Note de service

DESTINATAIRE : Les membres du personnel

EXPEDITRICE : Lise Daigle

Directrice

DATE : Le 15 juin 2009

OBJET : Fermeture du secrétariat

Pendant la semaine du 6 au 10 juillet prochain, le secrétariat (être) fermé pour rénovation. Vous (pouvoir) communiquer avec les adjoints administratifs par courriel.

## Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia

Tout le travail de rénovation (devoir) être terminé pour le lundi 13 juillet.  
Toutefois, (surveiller) vos courriels pour vous en assurer.

Je vous remercie de votre compréhension.

### **Module n°3**

Trouvez l'adjectif à partir des éléments souligné dans les énoncés suivants :

- Le directeur de la société, informe tout service du congé de fin d'année.
  - congé....
- Durant la dernière réunion, la secrétaire à réaliser un rapport de ventes des 6 derniers mois.
  - rapport de ventes....
- La banque à accepter d'accorder un crédit à l'entreprise, après avoir effectué une étude sur l'entreprise pendant 3 mois.
  - étude....

### **Production Finale**

Vous travaillez dans une entreprise comme chef du personnel, vous voulez transmettre des instructions concernant l'application de nouvelles règles de sécurité suite à un incendie qui s'est déclenché dans la production. Rédigez une note de service en tenons compte les critères suivantes :

- produisez des phrases simples
- utilisez les verbes de modalité
- utilisez l'impératif
  
- utilisez le présent et le futur (indicatif)

**Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia**

# **Conclusion générale**

Tout au cours de notre travail de recherche nous avons observé et analysé la situation de l'enseignement spécifique du français (contenus et démarche) dans la sphère économique, particulièrement, le commerce international. Notre travail s'intitule « Les modules de langues dans les formations professionnelles, cas du module correspondance commerciale dans la formation commerce international à l'INSIM, Bejaïa ».

Au début de notre recherche nous nous sommes interrogé d'une part, sur la pertinence des contenus enseignés dans le module correspondance commerciale pour la spécialité commerce international à l'INSIM, Bejaïa. Et d'autre part, sur la démarche adoptée pour effectuer cet enseignement.

Suite aux constats des difficultés langagières liés à la rédaction professionnelle, éprouvés sur le terrain, nous avons supposé que les contenus enseignés sont sélectionnés arbitrairement, sans prendre en considération les exigences du terrain. Pour vérifier cette hypothèse, nous avons effectué une recherche sur le terrain afin de collecter des documents liés à la rédaction professionnelle produit dans des postes occupés par des diplômés en BTS commerce international. Ensuite, nous avons effectué une analyse en comparant les contenus proposés dans le programme et les cahiers des stagiaires aux genres que nous avons collectés sur le terrain.

Nous avons constaté que les contenus du programme sont intéressants, ils visent à préparer les stagiaires à la rédaction professionnelle, car les concepteurs du programme ont proposé un ensemble de genres professionnels que les stagiaires seront appelés à produire. Néanmoins, les genres proposés sont insuffisants par rapport aux documents collectés sur le terrain. De ce fait, les contenus enseignés ne prennent pas suffisamment en charge les besoins réels de ce public.

Puisque l'enseignement spécifique du français ne semble pas être efficace d'après les résultats dans le monde professionnel, dans la mesure où les recrutés ont beaucoup de difficultés langagières. Nous avons supposé que la démarche

d'enseignement utilisée ne s'inscrit pas dans l'approche par compétences, particulièrement, l'enseignement par séquences didactique.

Dans le but de vérifier cette deuxième hypothèse, nous avons élaboré une grille qui nous servira d'outil d'observation durant les séances de cours du module correspondance commerciale. Nous avons réparti notre grille en diverses catégories ; le rôle de l'enseignant et celui des stagiaires durant le cours, les stratégies d'enseignement et les contenus enseignés (activités, supports et évaluation).

Après avoir effectué les séances d'observation nous avons constaté que l'enseignant faisait plutôt de la théorie que de la pratique, il transmettait des informations détaillées concernant le genre traité. Quant aux stagiaires, ils étaient passifs et ils ne participaient pas car la méthode adoptée par l'enseignant ne les motivait pas pour travailler. Durant toutes ces séances, l'enseignant a utilisé des photocopiés comme supports tirés d'un guide intitulé « précis de rédaction professionnelle » portant sur les aspects théoriques (les formules de politesse et la note). Ainsi, aucune activité n'a été proposée.

De ce fait, la démarche utilisée pour effectuer cet enseignement ne s'inscrit pas dans l'approche par compétence, l'enseignant n'a pas adopté la démarche d'enseignement par séquences didactiques.

Donc, nous déduisons que pour un enseignement efficace de ce module il faut réorienter l'enseignement actuel vers un enseignement/apprentissage du français pour des fins professionnelles, en adaptant la démarche d'enseignement par séquences didactiques. De ce fait, nous avons conçu une séquence didactique sur le genre professionnel « la note » en essayant de toucher à toutes les caractéristiques de ce genre.

Au cours de notre recherche, nous avons rencontré quelques difficultés, et nous n'avons pas pu effectuer plus de séances d'observations, car, le module est

programmé qu'une fois par semaine (1h30mn). Nous n'avons pas pu également collecter beaucoup de données sur le terrain car l'accès aux sociétés et aux entreprises n'était pas facile.

Nous aurions aimé d'effectuer des entretiens avec des diplômés en BTS commerce international qui occupent des postes dans des sociétés et des entreprises pour collecter des informations plus détaillées concernant les exigences de leurs postes. Comme nous n'avons pas eu la chance d'expérimenter la séquence didactique que nous avons proposée en la soumettant au même public afin de comparer les deux situations d'enseignements.

Enfin, pour que l'enseignement spécifique du français soit efficace, l'enseignant doit analyser les besoins et les attentes de ses apprenants pour mettre en place des activités les plus adéquates et adoptés une méthode d'enseignement qui motive et favorise l'apprentissage de ses stagiaires.

# **Table des matières**

## Table des matières

Sommaire-----	6
Introduction générale-----	8
Chapitre I : Langue et commerce international -----	12
Introduction -----	13
1. Le commerce international, un domaine qui s'impose-----	13
2. Les compétences professionnelles dans le domaine du commerce international ---	14
2.1 Définition de la compétence professionnelle-----	14
2.2 Les compétences requises par le domaine du commerce international-----	15
2.3 La langue dans le contexte du travail-----	16
2.4 La communication interne et externe des organisations ou des entreprises	17
2.4.1 Définition de la communication-----	17
2.4.2 La communication interne-----	17
2.4.2.1 La communication ascendante-----	17
2.4.2.2 La communication descendante -----	18
2.4.2.3 La communication latérale (horizontale)-----	18
2.4.3 La communication externe -----	18
2.4.3.1 La communication marketing-----	18
2.4.3.2 La communication institutionnelle-----	18
2.4.4 Les outils et de la communication interne et externe-----	19

2.4.5	Les objectifs de la communication interne et externe-----	19
3.	La place du français dans le domaine du commerce international -----	19
3.1	Formation intra-entreprise-----	20
3.2	Formation inter entreprise -----	20
4.	Les compétences langagières dans le domaine du commerce international -----	20
5.	Les genres professionnels dans le domaine du commerce international -----	22
5.1	Les genres discursifs : -----	22
5.2	Les genres professionnels -----	22
	Conclusion -----	35
	Chapitre II : Enseignement du français dans la formation commerce international à l'INSIM de Bejaia -----	36
1.	L'enseignement spécifique du français dans la formation commerce international à l'INSIM, Bejaïa-----	37
1.1	Présentation de la formation BTS commerce international -----	37
1.2	L'enseignement spécifique du français dans la formation commerce international	38
2.	Modules de langue dans la formation commerce international -----	40
2.1	Techniques d'expression-----	41
2.2	Correspondance commerciale-----	41
3.	L'enseignant du module correspondance commerciale, quel rôle et quel profil ?-----	42
3.1	Présentation du guide d'entretien-----	43
3.2	Formation de l'enseignant -----	43
3.3	Objectif du module correspondance commerciale -----	43
3.4	Conception du programme -----	44

3.5 Stratégies d'enseignement -----	44
3.6 Les activités -----	44
3.7 Les supports-----	44
3.8 Evaluation -----	45
4. Le module de correspondance commerciale : quels contenus et quelle démarche d'enseignement ? -----	45
4.1 La démarche adoptée dans l'enseignement du module correspondance commerciale .....	46
4.2 L'approche par compétences dans l'enseignement spécifique du français-----	47
4.3 La démarche d'enseignement du module correspondance commerciale, descriptif des cours -----	48
5. Présentation de la grille d'observation -----	48
6. proposition de séquences didactiques pour l'enseignement de la note.....	51
6.1 Définition et caractéristique de la note -----	53
6.1.1 La note d'information -----	53
6.1.2 La structure de la note d'information -----	53
6.1.3 Les caractéristiques de la note d'information-----	53
6.2 La note de service -----	54
6.2.1 Caractéristiques de la note de service-----	54
7. Définition de la séquence didactique-----	54
7.1 La mise en situation -----	56
7.2 La production initiale-----	56
7.2.1 Enseignement par modules-----	56
7.2.2 Production finale -----	57

8. proposition de module pour une séquence didactique -----	57
<b>Conclusion générale-----</b>	<b>63</b>
<b>Bibliographie -----</b>	<b>72</b>
<b>Annexes. -----</b>	<b>74</b>

# **Bibliographie**

**Ouvrages**

- ✓ Beacco J- C, « *trois perspectives linguistiques sur la notion du genre discursif* », 2004, Armand Colin.
- ✓ Beaudet, C., Condamines, A., Leblay, Ch., et Picton, A., « *Rédactologie et didactique de l'écriture professionnelle : un chantier terminologique à Mettre en place* », 2016, revue en ligne, consulter le 21/04/2018, 14h15.
- ✓ Boutet, J., « *La part langagière du travail : bilan et évolution* », 2001.
- ✓ Cuq, J-P., « *didactique du français langue étrangère et seconde* », Paris, 2003.
- ✓ DOLZ, J., M. NOVERRAZ et B., SCHNEUWLY, « *S'exprimer en français. Séquences didactiques pour l'oral et pour l'écrit. Notes méthodologique* »s. Bruxelles, Vol. II, 3<sup>e</sup>, 4e, De Boeck (coll. COROME), 2001
- ✓ Dr Amara, Abd., « *l'approche par compétences : une réponse aux difficultés d'apprentissage des temps verbaux en classe de FLE* » ,2013.
- ✓ Garemynck J, 2005, « *La maîtrise de la langue française en milieu professionnel : Quels enjeux pour les salariés et les entreprises ?* » Actes du colloque du juin 2005, Direction de la population et des migrations.
- ✓ Mangiante, J-M., Parpette, Ch., « *le français sur objectif spécifique, de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours* », Paris, 2004.
- ✓ Patrick A. M, « *le commerce international* », 1998, puf.
- ✓ Rufin, F., « *une définition de la compétence professionnelle* »,2007.
- ✓ ZINAH, S., « *la communication d'entreprise* », 2008/2009.

**Sitographie**

- ✓ [www.esgci.com/actus/qualitesrequis-travail-commerce](http://www.esgci.com/actus/qualitesrequis-travail-commerce). Consulté le 15/04/2018 11h20
- ✓ [www.aprentiv.com/maitriser-les-langues-etrangeres/amp](http://www.aprentiv.com/maitriser-les-langues-etrangeres/amp) consulté le 18/04/2018 16h10
- ✓ [www.Le-fos.com/historique/htm](http://www.Le-fos.com/historique/htm) consulté le 10/05/2018 22h50
- ✓ [www.inserfr.fr/guide\\_la\\_note\\_administrative\\_1.pdf](http://www.inserfr.fr/guide_la_note_administrative_1.pdf). Consulté le 20/05/2018 10h30
- ✓ [www.studocom.com](http://www.studocom.com). consulté le 24/05/2018 23h15. <sup>1</sup>

- ✓ [Halcyra](http://love-communication.eklablog.fr/les-theories-de-la-communication-a76720181), « [les fonctions du langage](#) » - [Love Communication : Cours BTS Gratuit](#), le 11 Avril 2013 à 23:36 <http://love-communication.eklablog.fr/les-theories-de-la-communication-a76720181>

# **Annexes**



N° : 120<sup>EME</sup>

## FICHE D'IMPORTATION

R/D

BNPFOURNISSEUR : **ELECTRA MOLINS S.A**CONFIRMATION DE COMMANDE N° : **EE/C/6443/2013**FACTURE PROFORMA N° : **DD 13/0405 Du : 15/07/2013**N° DOMICILIATION : **06-19-01 2013-310 00039 EUR**MONTANT EN EURO : **195.819,00** EN DA : 20.560.000,00PAIEMENT : **90 Jours date de B/L**

NATURE DE LA MARCHANDISE :

- 02 EMV-420 INS/AUTO
- 02 EMV-275 INS/AUTO
- 03 EMZ-65 INS/AUTO
- 01 EMV-145 INS/AUTO

PROJET : **4 ème REGION MILITAIRE / Sarl FERTIAL**FACTURE ORIGINALE N° : **F13.3390 DU 31/07/2013**MONTANT EN EURO : **195.819,00 EURO** DATE DOMICILIATION: **13/08/2013**

DATE O.C.D : .....

ASSURANCE MARITIME : .....

ASSURANCE TERRESTRE : .....

TRANSITAIRE : **YMMEL**

DATE DE MODIFICATION L/C : .....

DATE DE LEVEE DE RESERVE : .....

DATE D'EXPLOITATION: .....

DATE DE VALIDITE: .....

DATE D'ARRIVEE : .....

DATE DE SAISIE : .....



ECU LINE ALGERIE SARL  
 Centre d'affaires d'Alger n° 43/8  
 4eme étage Zone d'Activités, Bab Ezzouar  
 116311 Algiers (Algeria)  
 Tel : +213 (0)770 888 589/593/647  
 Fax : +213 (0)982 502 250

ALGER :06/11/17

AVIS D'ARRIVEE

NOUS AVONS LE PLAISIR DE VOUS INFORMER QUE VOUS ETES  
 RECEPTIONNAIRES DES MARCHANDISES SUIVANTES :

NUMERO DU DOSSIER : 5342 BL : MRS/ALG/07256

GROSS: 3509 / ARTICLE: 9/5

NOM DU CLIENT : SNC MEHELEB MESSAOUD FILS

NOM DU FOURNISSEUR : 5ME172100  
 SHIPPER : TECOFI SAS

NAVIRE : WADDENS  
 DATE D' ARRIVEE : 05/11/2017  
 PORT DE CHARGEMENT : MARSEILLE

NATURE DE MARCHANDISE ROBINETTERIE INDUSTRIELLE  
 03 COLIS NR 01/03 A NR 03/03  
 COMMANDE REF N° 9370/2017  
 HS CODE : 84818063 / 90261089 / 84818061 / 84813099 /  
 84818099 / 90261021

COLIS : 3 POIDS : 744,00 KOS VOLUME  
 : 2,89

POUR LE RETRAIT DU BON A DELIVRER, VEUILLEZ VOUS PRESENTER A NOS  
 BUREAUX MUNI DU CONNAISSEMENT ORIGINAL DUMENT ENDOSSE ET DES  
 MOYENS DE REGLEMENT.

FRS / FRET :	Quantit	Calculation	Price	Currenc	VAT
Tot					
FRS PORT-ENTREPOT+DEPOTAGE FROM 1	2,89	W/M	6.500,00	DZD	19,00
22.330,9					
TO 5 W/M					
FRS FIXE	1,00	LUMPSUM	4.000,00	DZD	19,00
4.760,00					
FRS D AGENCE	1,00	LUMPSUM	6.000,00	DZD	19,00
7.140,00					
FRS VISITE	1,00	LUMPSUM	4.000,00	DZD	19,00
4.760,00					
EXPERTISE	1,00	LUMPSUM	2.000,00	DZD	19,00
2.380,00					
FRS CONTROLE RAYONS X	1,00	LUMPSUM	2.000,00	DZD	19,00

Le 06 /08 / 20..

Bordereau d'envoi

**S.N.V.I SETIF**

Monsieur ;

Nous vous saurions grés, de bien vouloir nous accuser réception des documents cités ci-dessous :

Liste des documents :

- 1- Copie légalisée du registre commerce.
- 2- Copie légalisée de la carte fiscale
- 3- Bon de commande originale n°CL.....
- 4- Cheque n° ..... de 482040.00 da (10% du montant total) date du 05/08/20.. accusé

Nos Meilleures salutations.

**SARL BEJAIA LOGISTIQUE.**

Ouzellaguen, le 06/08/20..

**S.N.V.I. SETIF**

Reçu le :

Cachet et signature

Réf : 011/CDE/2018

Ouzellaguen, le 26/04/2018

A Monsieur le commissaire  
du port d'Alger.

Objet : Demande d'autorisation d'accès au port d'Alger.

Monsieur,

Nous avons l'honneur de venir par la présente vous demander de nous délivrer une autorisation d'accès au port d'Alger pour nos 05 camions

Chargé Exploitation  
HALFAOUI KACI



### Centre Financier

Pour joindre La Banque Postale :  
Votre bureau de Poste,  
Vos services en ligne,  
muni de votre identifiant, par :  
- Internet [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr)<sup>(1)</sup>  
- Internet mobile [labanquepostale.mobi](http://labanquepostale.mobi)<sup>(2)</sup>

MR OURARI HAMID  
VILLAGE SEMAOUNE  
COMMUNE CHEMINI  
06781 BEJAIA  
ALGERIE

Vos références clients : 1203062999Y  
Numéro de dossier : 000480836463

Le 22 août 2016

Monsieur,

Dans votre lettre reçue le 5 août 2016, vous attirez notre attention sur la clôture de votre Livret A n° 1203062999Y du 13 janvier 2016 pour un montant de 16 188,76 euros et la non réception de cette somme à votre banque en Algérie.

Après vérification, nous vous informons qu'un virement a été effectué le 18 janvier 2016 et a été retourné le 19 février 2016 par votre banque en Algérie.

Nous vous invitons à vous mettre en rapport avec votre banque pour connaître le motif du rejet de ce virement et à nous transmettre un rib avec les coordonnées exactes de votre compte à votre banque en Algérie. A réception de ce document, nous pourrions effectuer un nouveau virement.

La Banque Postale vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de sa meilleure considération.

La Banque Postale

(1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès

(2) Coût de connexion et de communication selon le fournisseur d'accès ou l'opérateur de téléphonie mobile

Si la réponse apportée ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez déposer un recours à l'adresse suivante : La Banque Postale - Service Relation Clientèle - 11 rue Bourseul 75900 Paris CEDEX 15. Si aucune solution ne peut être trouvée avec le Service Relation Clientèle, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de La Banque Postale à l'adresse suivante : Monsieur Le Médiateur de La Banque Postale - 115 rue de Sèvres - Case Postale G009 - 75275 Paris CEDEX 06.

La Banque Postale - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595 euros - Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419Z, intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.



### Centre Financier

Pour joindre La Banque Postale :  
 Votre bureau de Poste,  
 Vos services en ligne,  
 muni de votre identifiant, par :  
 - Internet [www.labanquepostale.fr](http://www.labanquepostale.fr)<sup>(1)</sup>  
 - Internet mobile [labanquepostale.mobi](http://labanquepostale.mobi)<sup>(2)</sup>  
 - Téléphone au 3639<sup>(3)</sup>

MR OURARI HAMID  
 VILLAGE SEMAOUNE  
 COMMUNE CHEMINI  
 BP 721 RELIATA  
 ALGERIE

Numéro de dossier : 000455269156

Le 14 janvier 2016

Monsieur,

Dans votre dernier courrier, vous avez sollicité la clôture de votre livret A n° 130 3063999 Y au profit de votre compte bancaire, ouvert en Algérie à la BADR agence de Sidi-Aich.

Nous vous informons que l'opération a été réalisée le 12 janvier 2016 sur votre compte.

L'agence de Sidi-Aich recevra prochainement sur son Compte Chèque Postal le virement correspondant et pourra ainsi l'inscrire sur votre compte.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous prions d'agréer, Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée.

Le Responsable du Service Clients

- (1) Coût de connexion selon le fournisseur d'accès  
 (2) Coût de connexion et de communication selon le fournisseur d'accès ou l'opérateur de téléphonie mobile  
 (3) 0,15 € TTC/mn + surcoût éventuel selon l'opérateur.

La Banque Postale Centre Financier 75900 PARIS CEDEX 15

La Banque Postale - Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595 euros - Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06 - RCS Paris : 321 100 645 - Code APE 6419Z, Intermédiaire d'assurance, immatriculé SIREN 321 100 645

---

## **Guide d'entretien**

### **Formation de l'enseignant**

1. Depuis combien d'années travaillez-vous dans l'enseignement et particulièrement à l'INSIM ?
2. Dans quelle spécialité ?
3. Est-ce que vous avez déjà fait de formation concernant l'enseignement spécifique du français ?
4. Est-ce que vous avez eu déjà à faire à des publics spécifiques ?

### **Objectif du module**

1. Quel est l'objectif du module correspondance commerciale ?
2. pensez-vous que ce module est un module pratique ou théorique ?
3. Quel est le volume horaire consacré à ce module ?
4. pensez-vous que c'est suffisant ?

### **Conception du programme**

1. Que pensez-vous du contenu du programme ?
2. Sur quelle base il est conçu ?
3. Est-ce que vous le suivez ? Pourquoi ?
4. Pensez-vous que ces contenus répondent aux besoins réels du public ?
5. Est-ce que vous ajoutez des contenus par rapport à ce qui est déjà proposé dans le programme ? Pourquoi ? Expliquez comment vous sélectionnez ces contenus ?

### **Stratégie d'enseignement**

1. Est-ce que vous incitez les stagiaires à travailler en groupe ?
2. Quelle est la démarche d'enseignement que vous adoptez ? (enseignement progressif par séquence didactique)
3. Comment qualifiez-vous votre rôle d'enseignant ?

### **Les activités**

1. Est-ce que vous proposez des activités à vous stagiaires ?
2. Quels types d'activités ?
3. Combien d'activités proposez-vous par séance ?
4. Est-ce que vous proposez des activités de langue ?
5. Comment procédez-vous pour sélectionner ces activités ?

### **Les supports**

1. Est-ce que vous utilisez des supports ?
2. Quels types de supports ?
3. Sur quelle base choisissez-vous ces supports ?

**Evaluation**

1. Est-ce que vous faites une évaluation diagnostique à vos stagiaires?
2. Quels types d'évaluation proposez-vous ?
3. A quel moment de la séance ?
4. A quoi consistent ces évaluations ?

## Grille d'observation

Le rôle de l'enseignant	Jamais	Rarement	Souvent	Remarques
Il guide les stagiaires				
Il sollicite le travail de groupe				
Il intervient en situation de difficulté				
Les stratégies et démarche d'enseignement				
Il adopte un enseignement décloisonné				
Il définit les objectifs explicitement				
Il se base sur la pratique pour tirer la théorie				
Il incite les stagiaires à utiliser leurs prés-requis				
Le rôle des stagiaires				
Ils participent				
Ils travaillent en groupe				
Ils échangent des informations entre eux				
Les contenus				
Les activités				
Activités de compréhension écrite				
Activités de production écrite				
Activités riche				
Activités variés				

Les supports				
Utilisation de documents authentiques :				
Images				
Document audio				
Document audio-visuel				
Utilisation de texte				
Evaluation				
Exercices d'entraînements				
Exercices de réinvestissement des acquis				
Exercices de rédaction contextualisés				
Exercices de pratique libre				

DESTINATAIRE : Le personnel professionnel

EXPÉDITEUR : ANDRÉ MORIN, adjoint au directeur

DATE : Le 16 mai 2016

OBJET : **Rappel concernant la prise de congés annuels**

Je vous rappelle que les congés annuels doivent faire l'objet d'une planification à l'intérieur de chaque service, ainsi que d'une autorisation individuelle préalable.

Vous pouvez vous reporter à votre convention collective et à la directive générale qui en traite pour obtenir plus de détails sur les règles qui régissent les congés.

Toute demande particulière doit être soumise au ou à la gestionnaire du service et recevoir ensuite l'approbation de la Direction des ressources humaines.

Merci de votre collaboration.

**André Morin**

## **Résumé**

Dans notre travail de recherche nous avons porté l'intérêt à l'enseignement spécifique du français dans le domaine économique, particulièrement ; le commerce international.

Tout au long de notre recherche nous avons tenté de répondre aux objectifs que nous avons fixé au départ. Nous avons entamé notre recherche en abordant le domaine du commerce international et le contact entre « langue et travail » en illustrant cette idée par une présentation de quelques documents écrits collectés sur le terrain. Ensuite, nous avons vérifié la pertinence des contenus proposés dans le programme tout en analysant le programme et les cahiers de stagiaires et au même temps nous avons réalisé des séances d'observations qui nous ont permis de déterminer la démarche d'enseignement adoptés. Enfin, nous avons fait une proposition de séquence didactique concernant le genre professionnel « la note de service ».

## **Mots clés**

Commerce international, formation BTS commerce international, compétences professionnelles, genres professionnels, enseignement spécifique du français, la séquence didactique.