

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
Université Abderrahmane Mira – Béjaia



Mémoire pour l'obtention du  
Diplôme de Master en Français Langue Etrangère  
Option : Didactique

***L'enseignement du français dans les centres de  
formation professionnelle à Bejaia  
« Cas du secrétariat »***

*Présenté par :*  
♦ NAIT ATMANE Jugurta  
♦ MOUSSAOUI Lyes

*Sous la direction de :*  
Dr AIT MOULA Zakia

2017 – 2018

## ***Remerciements***

*Nous tenons à remercier tout d'abord et avant tout le bon Dieu qui nous a donné le courage, la force et la patience pour réaliser ce modeste travail.*

*Nous exprimons notre profonde gratitude et une grande reconnaissance à notre encadreur pour avoir dirigé ce travail avec ses bonnes orientations et ses précieux conseils.*

*Nous remercions également notre ami intime « Darwin » qui n'a épargné aucun effort pour nous aider et prêter main forte au cours de la réalisation de notre étude et de la rédaction de notre mémoire.*

*Nous n'oublions pas d'adresser nos vifs remerciements à l'ensemble des enseignants et travailleurs du CFPA Féminin de Bejaïa ainsi qu'à l'entreprise de CEVITAL qui n'a pas hésité à nous ouvrir ses portes.*

## *Dédicaces*

*Je dédie ce modeste travail :*

*A ma très chère mère, ma source de tendresse, d'amour, de douceur  
et de bienveillance.*

*A mon très cher père, autant de phrases et d'expressions aussi  
éloquentes soient-elles ne sauraient exprimer ma gratitude et ma  
reconnaissance.*

*A mes très chères frères et sœurs.*

*A tous les membres de ma famille sans exception : cousins, cousines,  
oncles, tantes, petits et grands.*

***Youyou***

## *Dédicaces*

*Je dédie ce modeste travail :*

*A toi chère mère lumière de ma vie.*

*A toi cher père, mon exemple de persévérance.*

*A vous mes sœurs et mes neveux, ma source de joie.*

*Lyes*

# *Sommaire*

<b>Introduction générale.....</b>	<b>7</b>
<b>Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat</b>	
<b>Introduction</b>	
<b>1. La formation professionnelle.....</b>	<b>11</b>
1.1. Le centre de formation professionnelle et de l'apprentissage féminin de BEJAIA..	12
1.2. La formation professionnelle secrétariat dans le CFPA de BEJAIA.....	12
1.3. Profil des stagiaires inscrits dans la formation secrétariat.....	14
<b>2. L'enseignement du français dans la formation secrétariat .....</b>	<b>14</b>
2.1. L'enseignement spécifique d'une langue.....	14
2.2. Les modules de langue dans la formation secrétariat.....	15
2.3. L'enseignant assurant les deux modules.....	16
2.4. Les programmes officiels des modules de langue.....	18
2.5. Les cours suivis en technique d'expression et communication orale.....	22
<b>Synthèse .....</b>	<b>33</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>34</b>

## **Chapitre 02 : Les genres professionnels du secrétariat**

### **Introduction**

<b>1. Le métier du secrétariat.....</b>	<b>36</b>
<b>2. La langue française dans le milieu de travail.....</b>	<b>37</b>
<b>3. Les compétences professionnelles.....</b>	<b>38</b>
<b>4. Les compétences professionnelles orales et écrites chez les secrétaires...</b>	<b>39</b>
4.1. La compétence orale.....	40
4.2. La compétence de l'écrit.....	43
<b>5. Les types d'écrits professionnels de secrétariat.....</b>	<b>44</b>
5.1. Compte rendu de réunion.....	44
5.2. La note de service.....	48
5.3. Procès verbal .....	50

<b>5.4. Lettre professionnelle .....</b>	<b>52</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>55</b>

## **Chapitre 03 : Les propositions didactiques**

### **Introduction**

<b>1. Propositions didactiques pour une meilleure formation des stagiaire.....</b>	<b>57</b>
<b>1.1 Proposition de programme du module de l'écrit .....</b>	<b>58</b>
<b>1.2 Proposition pour l'enseignement des contenus de communication orale.....</b>	<b>60</b>
<b>2. La séquence didactique.....</b>	<b>61</b>
<b>3. Proposition pour une séquence .....</b>	<b>63</b>

<b>Conclusion générale.....</b>	<b>79</b>
---------------------------------	-----------

<b>Bibliographie.....</b>	<b>83</b>
---------------------------	-----------

### **Table des matières**

### **Annexe**

## *Introduction générale*

## Introduction générale

---

La langue française occupe une place très importante dans la société algérienne. Ayant pris place dans l'enseignement et les usages officiels, elle est considérée comme une source de la modernité et de la technologie. « *L'Algérie est un pays qui n'appartient pas à la francophonie mais nous n'avons aucune raison d'avoir une attitude figée vis-à-vis de la langue française qui nous a tant appris et qui nous a, en tout cas, ouvert la fenêtre de la culture française* » (Bouteflika, 1999). En Algérie, le français est utilisé dans plusieurs sphères. Nous pouvons dire en rejoignant l'avis de (Sebaa Rebah, 2002) que « *le français s'est beaucoup plus implanté à l'ère actuelle que durant la période coloniale.* » La plupart des institutions administratives continuent à fonctionner en langue française. Un grand nombre des Algériens utilisent cette langue dans leur vie quotidienne, selon les statistiques du haut conseil de la francophonie (HCF) annoncé par Sebaa (2002 :50-51) «*En indiquant que 60% de la population Algérienne peuvent être considérés comme francophone réels ou occasionnels. Soit 30 % sont considérés comme francophones réels et le même pourcentage d'individus, c'est-à-dire également 30%, forment la catégorie des Francophones occasionnels*». Les termes français abondent dans leur lexique, la langue française est une langue très vivante en Algérie.

Cette langue est véhiculaire dans la plupart des domaines professionnels, tel que le tourisme, la médecine, le commerce, les affaires...etc. Les professionnels, dans ces domaines, sont amenés à accomplir des tâches langagières en langue française, dans des situations précises, ce qui permet de dire que la langue française est un outil de travail.

Par ailleurs, l'enseignement de beaucoup de métiers professionnels en Algérie est suivi en langue française, notamment dans la branche gestion et administration, telle que la spécialité secrétariat à laquelle nous nous intéressons dans notre présent travail. Dans ce domaine, la maîtrise de la langue française est un élément essentiel et indispensable en raison du fait que le travail d'un secrétaire consiste à effectuer des tâches administratives, comme la rédaction des comptes rendus de réunions, la prise de rendez-vous, la gestion des emplois du temps, courriels, archivage, renseignement, l'accueil des visiteurs, réceptions et envois de mails, réception des appels téléphonique...etc.

Les responsables des entreprises se plaignent toujours du niveau insatisfaisant des professionnels. Ces derniers rencontrent dans leurs parcours de multiples difficultés d'ordre communicationnel et langagier qui compliquent leurs accès à l'emploi. En effet, la maîtrise de la langue française devient aujourd'hui un véritable atout, maîtriser cette langue est le sésame pour trouver un emploi. Les secrétaires, à l'instar des autres professionnels, rencontrent généralement des difficultés aussi bien dans la communication orale en langue française qu'à

## Introduction générale

---

l'écrit. L'enseignement de cette langue dans les centres de formation secrétariat trouve alors toute son importance comme dans le centre de formation professionnelle et d'apprentissage de Bejaia (CFPA) offre des formations de secrétariat.

C'est à ce centre que nous nous intéressons dans notre recherche. Le choix porté sur le CFPA féminin de Bejaia est dicté d'une part, par la disponibilité de la formation en question et d'une classe en cours de formation et d'autre part, par le sérieux qui règne au sein de ce centre.

Nous essayons de répondre à la question suivante : le programme des modules de langue qu'offrent ces centres, est-il suffisant pour prendre en charge les besoins des apprenants et des futures secrétaires ? Si oui, dans quelle mesure prennent-ils en charge les exigences du terrain ? Si non, quelles propositions pourrions-nous faire pour l'améliorer ?

Cette question nous oriente vers d'autres questions secondaires :

- Quel rôle et quelle place occupe le module de français dans cette formation ?
- Quel est le programme et quels contenus proposés dans les modules de langues ?
- Quels genres professionnels produisent les secrétaires dans leur profession ?

Afin de répondre à ces questions, nous avons émis ces hypothèses que nous considérons comme réponses présumées :

Le français n'a cessé d'exister en Algérie, la langue française occupe une place fondamentale dans l'enseignement. La formation de secrétariat ne fait pas exception à la règle, elle est entièrement assurée en langue française, étant donné la place qu'occupe cette langue dans la société et les administrations algériennes, elle est la deuxième langue la plus utilisée dans notre pays.

Le programme d'études est constitué d'un ensemble cohérent de compétences à développer. Le programme de la langue française de secrétariat doit comporter le savoir nécessaire qui permettra à un secrétaire de communiquer avec cette langue en toute facilité et aisance oralement et par écrit. En cet effet, le programme de langue de ce centre de formation secrétariat doit contenir des enseignements pour la maîtrise de l'expression orale spécifique aux secrétaires (avec des situations de communication rapportées du milieu de travail des secrétaires), et des enseignements pour la maîtrise de l'expression écrite sur les genres que produisent les secrétaires dans leur profession, afin que les stagiaires se familiarisent avec la

## Introduction générale

---

profession en observant des exemples de situations professionnelles auxquelles ils seront confrontés.

Le secrétaire est en permanence face à des situations de communication soit internes ou externes, orales ou écrites. Subséquemment, il doit produire de différents genres professionnels pour répondre à chacune de ces situations dans son métier. Les genres professionnels que produit un secrétaire sont d'ordre administratif, ils permettent la transmission ou diffusion d'informations et messages, tels que la lettre administrative, le compte rendu de réunion, la note...etc.

Pour répondre à notre problématique et vérifier nos hypothèses, nous allons mener un travail de terrain dans lequel nous pourrions vérifier l'efficacité ou l'inefficacité du programme de la langue française dans la formation secrétariat au sein du centre de formation professionnelle féminin de Bejaia. En menant une enquête dans ce centre et aussi auprès des secrétaires en services, nous allons procéder de la manière suivante :

Nous allons mener une enquête dans ce centre dans laquelle nous récupérerons le programme d'étude de cette formation, en particulier les programmes des modules de langue dans le but de les analyser et déterminer leur pertinence, ainsi que les cahiers des stagiaires pour effectuer une analyse des cours dans le dessein de définir les contenu dispensés dont ils sont enseignés, ainsi que la spécificité de ces derniers. Ensuite, nous allons faire un entretien avec l'enseignant qui assure ce module, dans lequel nous le questionnerons principalement sur son profil et sur sa méthode d'enseignement. Nous allons présenter les résultats de notre enquête dans le premier chapitre.

Puis nous allons nous déplacer auprès des secrétaires en service pour récupérer des documents sur lesquelles ils travaillent, voir les genres d'écrits professionnels qu'ils produisent, afin d'analyser ces derniers qui seront listés suite aux entretiens que nous aurons réalisé avec ces secrétaires. Dans le but de déterminer les différentes situations de communication auxquelles ils font face dans leur travail, et les difficultés rencontrées dans leur vie professionnelle. La présentation de ces genres fera l'objet du deuxième chapitre. Ainsi à partir des informations recueillis durant le premier et le deuxième chapitre, nous allons proposer des améliorations du programme si nécessaire, dans un troisième chapitre. Et terminer par une conclusion dans laquelle nous pourrions répondre à notre problématique.

## *Chapitre 01*

# *Les modules de langue dans la formation secrétariat*

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

## Introduction

Dans ce chapitre, nous allons voir en quoi consiste la formation de secrétariat dans le centre de formation professionnelle féminine de Bejaia. Nous allons nous entretenir avec l'unique enseignante de langue dans ce centre, ainsi qu'identifier les difficultés que rencontrent les stagiaires. Nous allons essayer d'analyser le programme de langue française que proposent cette formation, et le contenu des cours que nous avons récupérés auprès des stagiaires.

## 1. Les formations professionnelles

La formation professionnelle est le processus d'apprentissage qui permet à un stagiaire d'acquérir le savoir et les savoir-faire (compétences et aptitudes) nécessaires à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle.<sup>1</sup> Elle s'adresse à un adolescent ou à un adulte désireux de s'orienter vers un métier bien défini. Il s'agit d'une formation professionnelle qui se fait au sein de centres de formation d'apprentis. Les élèves reçoivent en alternance des enseignements généraux et des enseignements professionnels, relatifs au métier choisi. (CERSA, qu'est ce qu'une formation professionnelle)<sup>2</sup>

Selon le dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation, 1998, la formation professionnelle fait partie du processus de socialisation des individus durant la phase d'intégration de la vie active en vue de leur faciliter l'insertion professionnelle. La formation professionnelle a pour objectifs:

- ◆ Participer étroitement à la création des identités professionnelles.
- ◆ Développer des savoir-faire et des connaissances spécifiques<sup>3</sup>.

Selon l'ouvrage qui rassemble les actes de la conférence GEFOP, (2007), les formations professionnelles permettent de :

- ◆ Pallier les effets négatifs de la croissance, à savoir favoriser la réduction des inégalités et renforcer les capacités des groupes défavorisés (minorités, etc.).

---

<sup>1</sup> [https://fr.wikipedia.org/wiki/Formation\\_professionnelle](https://fr.wikipedia.org/wiki/Formation_professionnelle) (en l'absence de sites spécialisés, nous avons dû avoir recours à ce dernier)

<sup>2</sup> <http://www.cersa.org/formation-professionnelle-cest-quoi/>

<sup>3</sup> Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation, édition NATHAN, 2ème éd, Paris, 1998.

## **Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat**

---

- ◆ Affiner la pertinence des attitudes et des comportements par le développement personnel et le renforcement de son leadership.
- ◆ Renforcer le développement de la compétitivité des entreprises (passage d'une économie de subsistance à une économie de croissance). Par l'accroissement des revenus et la création d'emplois.
- ◆ Améliorer des compétences professionnelles des employés, d'augmenter la qualité de leurs produits et services, d'améliorer leur potentiel d'innovation et de compétitivité, et de passer d'une logique de survie à une logique de croissance.
- ◆ Participer à la dynamisation des économies nationales.

Le centre de formation professionnelle féminin de Bejaia, auquel nous nous intéressons, compte parmi de nombreux autres centres de formation dans cette même ville.

### **1.1. Le centre de formation professionnelle et de l'apprentissage féminin de BEJAIA**

Le Centres de Formation Professionnelle et de l'Apprentissage de BEJAIA offre des formations dans différentes spécialités dont la formation secrétariat bureautique, il a été créé en 1980, suite à l'obtention de l'homologation auprès du Ministère de la Formation professionnelle et de l'Emploi, géré par un organisme gestionnaire. Ce centre a annoncé sa fondation dans le but d'offrir une solution de formation pratique pour les étudiants et vise à améliorer à la fois les compétences académiques et professionnelles des apprenants afin de faciliter leur intégration dans la vie professionnelle et améliorer leur chance dans le marché d'emploi.

### **1.2. La formation professionnelle de secrétariat dans le CFPA de Bejaia**

D'après le référentielle des activités professionnelles, la formation secrétariat initie les apprenants à l'utilisation de logiciels bureautiques types Microsoft Word, Excel, ...etc. A l'issue de la formation, les apprenants sont opérationnels sur les logiciels de traitement de texte, les gestionnaires d'informations personnelles. La secrétaire bureautique en exerçant sous l'autorité d'un responsable, assure la diffusion de l'information, l'organisation et la gestion des taches administratives. Elle est chargée de la gestion, de classement et diffusion

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

de courrier. Dans la réalisation de ses activités, elle doit maîtriser les techniques de la communication, les logiciels de traitement de texte et les tableurs, l'utilisation de la télécopie et d'Internet.<sup>4</sup>

La formation contient onze modules : Traitement de texte Word, Tableur « Excel », PowerPoint, Publisher, Outlook express, Classement, communication orale, Technique d'expression, Législations du travail, Arabe fonctionnel, Anglais. Cette formation permet à l'apprenant de concourir au diplôme de qualification professionnelle. Le volume horaire de chaque module est présenté dans le tableau suivant :

<i>Code</i>	<i>Désignation des modules</i>	<i>Durée en heures</i>
MQ01	Traitement de texte Word	272
MQ02	Tableur « Excel »	272
MQ03	PowerPoint	108
MQ04	Publisher	123
MQ05	Outlook express	72
MQ06	Classement	276
MQ07	Communication orale	34
MC01	Technique d'expression	136
MC02	Législation du travail	68
MC03	Arabe fonctionnelle	102
MC04	Anglais	85

Les modules MQ01, MQ02 et MQ06 sont les plus volumineux en termes de temps avec 272 et 276 heures. Puis vient MQ03, MQ04, MC01 et MC03 avec 108, 123, 136 et 102 heures et enfin les modules les moins volumineux sont MQ05, MQ07, MC02 et MC04.

Nous constatons que les modules de langues, à savoir technique d'expression et communication orale n'ont pas une grande importance, par rapport aux autres modules car ils sont considérés comme secondaires de par leur volume horaire, qui ne dépasse pas les 2 heures hebdomadaires. Le volume horaire accordé au module de langues est donc considérablement pauvre.

Par ailleurs, nous constatons que le module d'écrit n'est pas présent parmi les modules existant. Pourtant, la majorité des échanges professionnels se font à l'écrit. Ne pas savoir écrire ou comprendre un message écrit est un sérieux handicap. En effet, la bonne maîtrise de l'écrit est reconnue comme une clé de la réussite professionnelle (rédiger un

<sup>4</sup> *Référentiel des Activités Professionnelles. INFEP/ TAG0709- Secrétariat bureautique*

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

compte rendu, une note, un procès verbal, un Curriculum Vitae ou un rapport de stage) et même personnelle et sociale (envoyer un e-mail, écrire une lettre ou un message). Dans cette perspective, la pratique de l'écriture est essentielle pour les stagiaires de la formation qui doivent s'habituer à l'écriture et la production des différents genres professionnels.

## 1.3. Profil des stagiaires inscrits dans la formation de secrétariat

La formation est ouverte à toute personne de tout âge et tout sexe ayant au minimum un niveau scolaire 2AS. Le groupe d'apprenants en question sur lequel nous avons mené notre enquête, est composé de 19 stagiaires, toutes de sexe féminin, d'âges allant entre 17 et 26 ans, et d'un niveau scolaire de 2AS et 3AS.

## 2. L'enseignement du français dans la formation secrétariat

Etant donné que la majorité des centres de formation et d'apprentissage en Algérie fonctionnent en langue française, son enseignement pour les stagiaires en secrétariat est donc évidemment important et même essentiel. Une bonne maîtrise du français à l'écrit autant qu'à l'oral, permet aux futurs secrétaires de faire leur travail avec plus de facilité et de fluidité.

### 2.1. L'enseignement spécifique d'une langue

Le français sur objectifs spécifiques (FOS) ne permet pas d'apprendre le français mais plutôt du français pour réaliser des objectifs bien précis dans un domaine donné. L'enseignement spécifique du français s'adresse à des participants individuels ou à des groupes constitués: étudiants, cadres d'entreprises, responsables d'organisations, d'administrations ou d'institutions, ayant des objectifs d'apprentissage précis et des délais d'apprentissage limités afin de communiquer efficacement en français dans le cadre de leur activité professionnelle<sup>5</sup>. Le FOS est devenu aujourd'hui l'une des préoccupations majeures des enseignants dans l'enseignement du français langue étrangère (FLE). Cette discipline connaît en même temps des appellations différentes au fil du temps en fonction des fins utilitaires ou professionnelles: "français fonctionnel", "français de spécialité", "français professionnel", "français à visée professionnelle". Dans cette "jungle des appellations"

---

<sup>5</sup> <https://www.alliancefr-saintmalo.org/cours-de-francais-fle/francais-de-specialisation/francais-objectifs-specifiques-fos/>

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

(MOURLHON-DALLIES ,2006), on peut se référer à la définition donnée par le Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde (CLE international, 2004) :

*« Le français sur objectifs spécifiques 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 » (2003 :109)*

Selon cette définition, le FOS a des caractéristiques suivantes :

- Il est conçu dans le but de répondre aux besoins spécifiques des apprenants.
- Il met en application des méthodologies et activités au service des disciplines en question.
- Il vise l'appropriation linguistique de ces activités.

Et comme il se diffère du français général au niveau lexical et des situations de communication, il demande, dans les situations d'enseignement spécifiques, une méthodologie différente par rapport à l'enseignement du français général et vise plutôt un public qui possède déjà des connaissances de base de la langue française.<sup>6</sup>

## 2.2. Les modules de langue dans la formation secrétariat

La formation secrétariat propose deux modules de langue, technique d'expression et communication orale :

**A. Technique d'expression :** Le module MC 01 est enseigné deux heures par semaine durant tout au long de la formation, et le volume horaire global est de 136 heures. Ce module doit permettre au stagiaire d'acquérir et de consolider des connaissances de base et des savoirs généraux.

**B- Communication orale :** Le module MQ07 est assuré seulement durant le premier semestre de la formation et enseigné deux heures par semaine, et le volume horaire global est de 34 heures. Ce module vise à renforcer les capacités d'expression des stagiaires à l'oral d'une façon plus spécifique.

---

<sup>6</sup> HOLTZER G. (2004) : "Du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques : histoire des notions et pratiques"

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

## 2.3. L'enseignant assurant les deux modules

Nous nous sommes entretenus avec l'enseignante des modules de langue à savoir technique d'expression et communication orale qui n'a pas accepté de faire un enregistrement, mais nous avons pu prendre note. L'entretien s'est déroulé dans une salle en présence des stagiaires. Nous avons cherché à déterminer son profil, à savoir son expérience dans l'enseignement et ses qualifications, les principes de conception des cours, la méthodologie d'enseignement ainsi que les difficultés rencontrées par les stagiaires.

### 2.3.1. Profil de l'enseignant

L'enseignante assure les deux modules de langue, techniques d'expression et communication orale. Diplômée d'un BTS en informatique de gestion, elle a été recrutée pour assurer les deux postes d'enseignement des modules EXCEL et PUBLISHER, modules informatique, qui concordent avec ses qualifications. Puis, le responsable du centre (et des recrutements), faute d'enseignants spécialisés en la matière, a fini par lui donner aussi le poste d'enseignante pour les deux modules de français (techniques d'expression et communication orale) en tant que PSEP (professeurs spécialisés de l'enseignement professionnel). Comme nous l'avons constaté, l'enseignement des deux modules de langue dans cette formation n'est pas assuré par un enseignant de langue. Cette enseignante n'ayant bénéficié d'aucune formation pédagogique en langue, ne pourra pas assurer un bon enseignement pour ces stagiaires.

### 2.3.2. Conception des cours

En qualité de technicien supérieur en informatique, nous l'avons interrogé sur la méthodologie de la conception des cours ainsi que de leur enseignement. L'enseignante déclare qu'elle n'a pas à sa disposition des manuels préétablis pour la formation : *« je me débrouille toute seule pour préparer les cours, chercher dans les livres, sur internet, c'est moi-même qui rédige les activités»*. »

Elle ajoute qu'à la lumière de ses années d'expérience, elle en déduit qu'il est très difficile d'élaborer un programme qui soit général pour tout nouveaux stagiaires venus, car le niveau d'arrivée fluctue chaque année : *« Le facteur essentiel et déterminant pour*

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

*l'élaboration des cours ou leur conception, est le niveau initial d'arrivée des stagiaires que nous recevons ».*

Elle nous a expliqué ensuite sa manière de déterminer le niveau de ses nouveaux stagiaires, dans le but de leur élaborer des cours qui leur soit adaptés : *«La première chose que je fais pour organiser au mieux les cours de français, c'est l'évaluation de niveau des stagiaires lors du premier cours, en leur posant quelques questions et en leur faisant passer un petit test, afin de juger leurs compétences en langue française ».*

Elle dit aussi qu'elle élabore des cours de base vu le niveau faible en langue française des stagiaires qu'ils reçoivent : *« On reçoit toujours des stagiaires qui ont un niveau faible en langue française donc j'élabore des cours de base ».*

### 2.3.3. Les difficultés rencontrées par les stagiaires

Les enseignants sont en contact direct et permanent avec les stagiaires, ils sont conséquemment les mieux placés pour nous renseigner sur leurs compétences ainsi que leurs lacunes. Donc ils peuvent bien nous renseigner sur les besoins réels de ces étudiants. Durant l'entretien avec l'enseignante, cette dernière juge que le niveau des stagiaires est très faible aussi bien à l'orale qu'à l'écrit.

Durant l'entretien, l'enseignante de langue déclare : *« les causes de ces difficultés est la mise en place de la politique d'arabisation, caractérisée par un brouillage de repères, ces apprenants vivent une insécurité linguistique alarmante due à la cohabitation conflictuelle de plusieurs langues : l'arabe, le tamazight, et le français. ».* Dès un âge précoce, ces apprenants sont confrontés à une ou plusieurs de ces langues. Cette situation un peu complexe est bien résumée par K. Taleb Ibrahim (1995 :22)

*« Les locuteurs Algériens vivent et évoluent dans une société multilingue où les langues parlées, écrites, utilisées ... vivent une cohabitation difficile, marquée par le rapport de compétition et de conflit qui lie les deux normes dominantes (l'une par la constitutionnalité de son statut officiel, l'autre étrangère mais légitimée par sa prééminence dans la vie économique) d'une part, et d'autre part par la constante et têtue stigmatisation des parlers populaires). »*

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

Connaître tout d'abord les caractéristiques du public apprenant du point de vue de sa maîtrise de la langue française constitue un repère important. Durant notre enquête l'enseignante a procédé à une petite dictée pour le groupe d'apprenants, les deux phrases proposées aux apprenants étaient simples : «1-critères généraux de performance » «2-application correcte des technique d'expression » En ajoutant une petite question dans le but de savoir leur façon de s'exprimer «-Est-ce que vous avez froid au centre de calcul ? »

L'enseignante a aussi, tout au long de la dictée, tenté de faire une traduction de chaque énoncé, en langue arabe ainsi qu'en kabyle. Suite à ces propos, nous avons compris que le niveau initial des stagiaires en langue française est très faible vu qu'aucun de ces derniers n'était capable d'écrire correctement les deux exemples proposés. La majorité n'arrivait pas à déchiffrer les syllabes. (ANNEXE 1)

Les stagiaires auxquels nous nous sommes intéressés lisent mal le français; ils se sont montrés incapables de rédiger correctement les énoncés qu'on leur avait proposés, butant constamment à des difficultés grammaticales et lexicales.

Ce malaise linguistique est enduré dès la première année scolaire, où le nouvel élève confronte sa langue ou dialecte de naissance à celle de l'école (l'arabe classique). L'introduction du français, une année plus tard, aggrave ce sentiment de confusion précoce. Car au lieu de synchroniser et bâtir l'acquisition de ces langues sur la langue maternelle, l'école algérienne, à contre-nature, essaye de la lui confisquer. Le résultat ne peut être donc que dramatique, non seulement pour l'arabe, le tamazight mais aussi la langue française<sup>7</sup>.

### 2.4. Les programmes officiels des modules de langue

Un programme présente généralement les compétences nécessaires pour exercer un métier ou une profession au seuil d'entrée sur le marché du travail. De plus, la formation permet à la travailleuse et au travailleur de développer une polyvalence qui lui sera utile dans son cheminement professionnel ou personnel (éducation et enseignement supérieur du Québec, 2013)<sup>8</sup>. Le but du programme présente le résultat recherché au terme de la formation et une description générale du métier. Le programme est constitué d'un ensemble cohérent de compétences à développer. Il précise les cibles des apprentissages et les grandes orientations à

---

<sup>7</sup> <https://arlap.hypotheses.org/3780>

<sup>8</sup> <http://www.education.gouv.qc.ca/references/publications/resultats-de-la-recherche/detail/article/installation-de-revetements-souples-programme-detudes-professionnelles/>

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

privilégier pour la formation. Les compétences sont liées à la maîtrise des tâches du métier ou de la profession ou encore à des activités de travail ou de vie professionnelle ou personnelle, le cas échéant. Les apprentissages attendus de stagiaire se réalisent dans un contexte de mise en œuvre de la compétence et visent un pouvoir d’agir, de réussir et de progresser<sup>9</sup>.

Le programme de formation secrétariat bureautique (maîtrise de la langue écrite et orale ainsi que de l’outil informatique) doit contenir tout le savoir nécessaire qu’un apprenant utilisera dans sa vie professionnelle, cela doit l’amener à progresser dans ses compétences linguistiques et s’approprier des méthodes de communication efficaces et adaptées à son milieu professionnel. Dans le but de pouvoir s’exprimer avec aisance et fluidité à l’oral comme à l’écrit.

Au cours de notre enquête, nous avons pu nous procurer le programme des formations ainsi que les contenus des cours de français (cahiers des stagiaires) malgré les difficultés liées à l’accès au terrain. L’analyse des contenus des modules de langue vont nous permettre de savoir si la conception d’un programme d’enseignement professionnel répond aux besoins des stagiaires et les futurs secrétaires.

Dans notre présente enquête nous nous sommes intéressés aux programmes des modules de langue de cette formation.

**Le module technique d’expression:** Le programme de ce module est composé d’une fiche de présentation,

### FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

**Spécialité : Secrétariat Bureautique.**

**Module : Français (technique d’expression)**

**Code : MC 01**

**Durée : 136 heures**

### OBJECTIF MODULAIRE

**Comportement attendu :**

Le stagiaire doit être capable d’appliquer les notions de français.

**Conditions d’évaluation :**

**A partir :**

- Travaux effectués à partir de situations représentant le milieu professionnel.

**A l’aide :**

**Critères généraux d’évaluation :**

- Respect des règles d’orthographe, d’usage et grammaticale.

---

<sup>9</sup>[http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site\\_web/documents/dpse/formation\\_professionnelle/Prog\\_Ebenisterie\\_VF.pdf](http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/dpse/formation_professionnelle/Prog_Ebenisterie_VF.pdf)

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

Dans les objectifs modulaires, le comportement attendu (Le stagiaire doit être capable d'appliquer les notions de français) n'est pas présenté comme un comportement observable mais plutôt objectif qui ne précise pas à quoi correspondent « les notions de bases de français ». S'agit-il de règles de base ? De compétences de base ?...etc. Par ailleurs, pour les conditions d'évaluation (Travaux effectués à partir de situations représentant le milieu professionnel), les critères d'évaluation tels qu'ils sont présentés (Respect des règles d'orthographe, d'usage et grammaticale.) sont insuffisants pour évaluer les acquis des apprenants. En effet, il devrait y avoir plusieurs conditions et critères d'évaluation plus précis et plus détaillés, qui tiennent compte des autres éléments de la compétence de communication.

Quant au programme d'étude, il est présenté sous forme d'un tableau divisé en trois colonnes (**Voir Annexe 2**)

- ◆ **La première colonne** représente les objectifs intermédiaires du module: Analyser grammaticalement des textes, la conjugaison et l'accord des termes, la ponctuation, la prise de note et le résumé.
- ◆ **La deuxième colonne** indique les critères particuliers des performances : l'analyse grammaticale correcte des textes, accord approprié et conjugaison conforme aux règles, application correcte des éléments de syntaxe, prendre correctement note et résumé précis d'un texte.
- ◆ **La troisième colonne** désigne les éléments des contenus : l'origine et la nature des mots, le genre et le nombre. Accorder et conjuguer correctement en respectant les règles d'orthographe et de ponctuation, savoir dégager les idées importantes pour pouvoir prendre note et bien résumer des textes.

Les règles de la grammaire sont nombreuses et leur maîtrise est indispensable dans la rédaction d'importants documents et écrits professionnels, L'analyse du programme a révélé que le contenu n'est pas orienté vers l'enseignement spécifique, c'est-à-dire l'application des règles dans les situations professionnelles (orales et écrites) (compte rendu de réunion, procès-verbal, rapport, accueil...etc.) Un contenu vague et dénué de sa visée formatrice, spécifique et détachée du contexte d'utilisation. C'est un programme qui vise un public plus large et moins spécifique, qui ne vise pas le contexte du domaine du secrétariat.

## **Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat**

---

Nous avons aussi remarqué la répétition des mêmes éléments dans la première et la deuxième colonne. Nous prenons à titre d'exemple l'accord qui est présent dans la deuxième séquence, qui revient dans la troisième séquence, et la même chose se reproduit pour la ponctuation que l'on retrouve dans la sixième et la septième séquence.

Enfin, nous signalons le manque de précision dans les trois colonnes. Particulièrement dans la troisième séquence qui devrait être plus détaillée et plus précise, car cela pourrait poser problème pour l'enseignant dans le choix et la réalisation des cours, en vu de l'absence des manuels préétablis pour la formation.

**Le module communication orale :** ce module est composé d'une fiche de présentation dans laquelle nous trouverons les objectifs modulaires dont le comportement attendu ou le stagiaire doit établir et recevoir des communications téléphoniques et accueillir, filtrer et orienter les visiteurs, puis les conditions d'évaluation et les critères généraux d'évaluation.

### **FICHE DE PRESENTATION DU MODOULE**

**Spécialité : Secrétariat Bureauatique.**

**Module : Communication orale**

**Code : MQ 07**

**Durée : 34 heures**

### **OBJECTIF MODULAIRE**

#### **Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'établir et recevoir une communication téléphonique, et d'accueillir, filtrer et orienter les visiteurs

#### **Conditions d'évaluation :**

##### **A partir :**

- Organigramme de l'entreprise
- Répertoire téléphonique
- Annuaire téléphonique
- Directives.

##### **A l'aide :**

- appareil téléphonique
- fiche de réception de message

#### **Critères généraux d'évaluation :**

- Respect de l'organisation du travail.
- Utilisation optimale du temps.

Nous présenterons dans ce qui suit la répartition du programme (ANNEXE 3).

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

- ◆ *La première colonne* représente les objectifs intermédiaires du module : établir et recevoir une communication orale avec des appareils susceptibles d'être branchés en ligne téléphonique, la réception, filtrage et l'orientation des visiteurs.
- ◆ *La deuxième colonne* indique les critères particuliers de performance: utilisation juste, établir et recevoir correctement une communication orale, réception et filtrage juste.
- ◆ *La troisième colonne* désigne les éléments des contenus : identifier les différents outils et les services disponible aussi les types d'intercommunication et leurs avantages et contraintes, transmettre un message et noter le contenu d'une communication, appliquer les techniques d'accueil.

Le secrétaire est le nerf de la communication dans les administrations. Il est chargé de recevoir et transmettre toute sorte de message, interne et externe. Ce pourquoi, il doit être préparé à s'exprimer avec aisance facilité et courtoisie. D'après l'analyse du contenu de ce programme, nous constatons que ce dernier est très limité par rapport à l'importance de la compétence à acquérir. Son contenu est pauvre, bien qu'il touche d'importants principes de communication. Mais il reste insuffisant vu les aptitudes requises pour ce métier.

Une partie théorique importante est manquante dans ce programme. Celle des notions générales de la communication (définition de la communication, le schéma de la communication, les principes de base de la communication...etc.) Le stagiaire doit d'abord connaître les notions de base de la communication pour ensuite apprendre à les appliquer.

### 2.5. Les cours suivis en technique d'expression et communication orale

Dans cette partie, nous allons analyser trois échantillons de cours du module technique d'expression à savoir la ponctuation, l'analyse du texte et les conjonctions. Ceci dans le but de sonder leur contenu, identifier les potentiels manques dans le programme de ce module, et enfin de vérifier si le contenu des cours de ce dernier répond aux besoins professionnels des stagiaires futurs secrétaires.

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

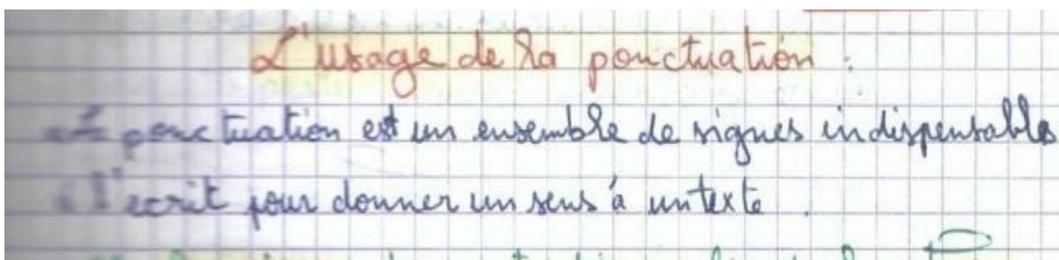
## 2.5.1. Premier module : technique d'expression

### ◆ Cours 1 : La ponctuation

La ponctuation en français est essentielle pour structurer la phrase et la rendre intelligible. Il est aussi primordial de maîtriser les normes d'écriture et de la ponctuation afin de respecter les standards établis et de pouvoir bien écrire. Les signes de ponctuation donnent des indications précieuses pour la lecture et la compréhension d'un texte, ils marquent les pauses et les inflexions de la voix dans la lecture et fixent les rapports entre les propositions et les idées. Une ponctuation omise peut entraîner des contresens. Ecrire, c'est entrer dans un processus régulier de communication, et la ponctuation concourt à l'efficacité de cette communication.<sup>10</sup> En fait, pratiquer la ponctuation, c'est faire du sens. Il nous faut retenir la définition de *Le Maître* à propos de la ponctuation ;

« *Système de renfort de l'écriture, formé de signes syntaxiques, chargés d'organiser les rapports et la proportion des parties du discours et des pauses orales et écrites. Ces signes participent ainsi à toutes les fonctions de la syntaxe, grammaticales, intonatives et sémantiques.* »<sup>11</sup> (B.Maître, 1995, p161)

Dans ce premier cours, l'enseignante donne une courte définition : « *la ponctuation est un ensemble de signes indispensable à l'écrit pour donner un sens à un texte.* »



Puis elle énuméré les signes de ponctuation au début et à la fin de la phrase ainsi que leurs significations ; La virgule, le point-virgule, les deux-points, les points de suspension, le point d'interrogation, le point d'exclamation, les guillemets, les parenthèses, les tirets, les crochets [ ]

<sup>10</sup> Les règles de la ponctuation en français. Voir le site ; <http://www.la-ponctuation.com/>

<sup>11</sup> Le maître B. (1995) La ponctuation : un savoir enseignable ? Enseigné ? in revue de recherches en éducation Spirale n°15 p161-195. France, éditions de l'université de Lille 3

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

les signes de ponctuation en début et milieu de la phrase.

Début et milieu de phrase :

- la virgule ( , ) * Il est tombé, mais il ne s'est pas blessé.	Marque une pause courte.
- le point virgule ( ; ) * Elle a habité ici des ans maintenant, elle vit en chère.	Il indique pause longue
- les deux points ( : ) * La mer est dangereuse : il y a un fort courant.	une explication mais aussi une énumération
- le tiret ( - ) * Il ouvrit les yeux - quelle heure est-il - minuit.	on utilise dans un dialogue pour indiquer le changement d'interlocuteur, et aussi dans le cas d'une énumération
- les guillemets " " * "Surveillez cette partie" - dit le papa.	- S'utilise pour rapporter des paroles.
- les parenthèses ( ) * Sa voiture (une polo) est grise.	- servent à donner une information supplémentaire, ajoutent une précision.

les signes de ponctuation en fin de la phrase.

En fin de phrase :

le point ( . ) * Je vais à la mer .	Marque la fin d'une phrase .
les points de suspension ( ... ) * Il faudra bien faire quelque chose ...	Indique que tout n'est pas fini ( dit )
les points d'interrogation ( ? ) * Tu es à l'école ?	Marque la fin d'une phrase interrogative .
les points d'exclamation ( ! ) * J'adore la plage !	Marque la fin d'une phrase d'exclamation .

Nous remarquons une absence d'exercices d'applications (phrases, textes ou dialogues à ponctuer). Dans cet état de fait, il est donc difficile aux apprenants de bien assimiler le cours, et donc le bon usage de l'art de la ponctuation dans les exercices de l'écrit, et son importance pour la bonne compréhension du texte. Ce qui est susceptible de constituer un réel handicap dans leurs aptitudes professionnelles une fois qu'ils auront intégré le monde du travail.

## ◆ Cours 2 : L'analyse du texte

Un stagiaire doit comprendre qu'un texte n'est pas qu'une simple suite de mots, il doit comprendre qu'un texte ou une œuvre possèdent un ou plusieurs sens. Analyser un texte, c'est donc être capable d'interpréter le message spécifique à cet extrait, message mis en valeur par différents procédés d'écriture.

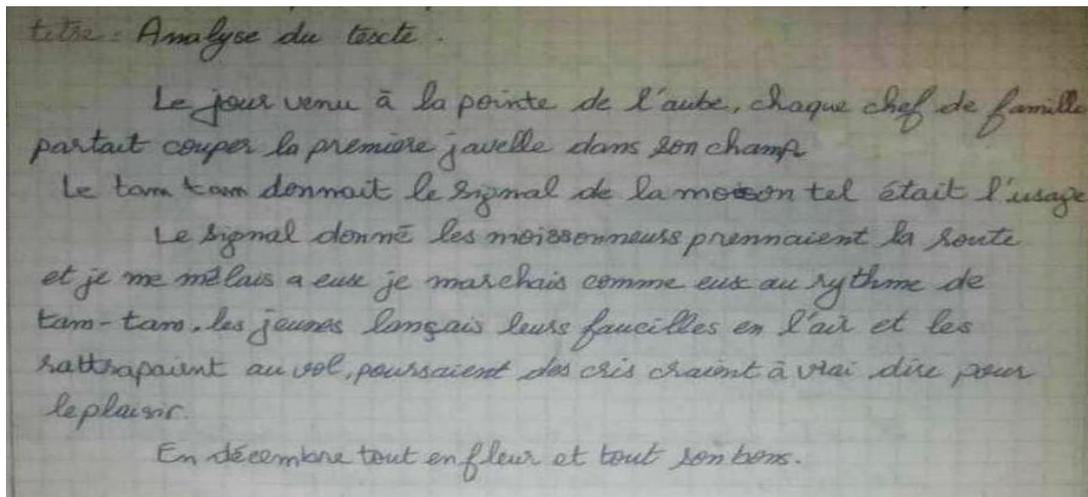
L'étude d'un texte comporte deux étapes essentielles : l'approche globale puis l'étude de détail. Avant tout, la première étape porte sur le sens littéraire car la plupart des textes possèdent un premier sens évident comme la suite d'événements, les sentiments explicites des personnages, la description d'un objet ou d'un lieu et les idées clairement exprimées. Ensuite, l'approche globale tient sur l'appel au contexte car tout extrait appartient à un ensemble plus vaste qui lui sert de contexte : déterminer ce contexte permet de comprendre certaines données explicites ou implicites de l'extrait. Enfin, l'analyse globale

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

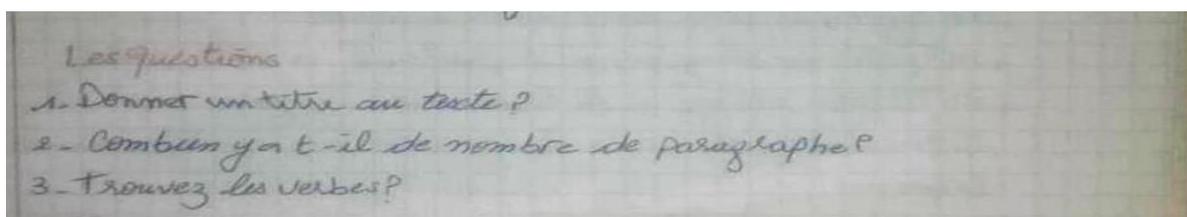
---

d'un texte fait appel aussi à la logique interne du texte : on cherche quelles caractéristiques connues du genre ou du type apparaissent dans l'extrait et on analyse aussi la construction propre du texte.

Dans ce cours les stagiaires ont noté un court récit à lire comme support. Un récit très commun, plus relatif à la littérature en général : « *le jour venu, à la pointe de l'aube... le tam tam donnait le signal de la moisson...* » Qu'au genre de texte qu'on rencontre habituellement dans le monde administratif, stricte et rigoriste du secrétariat.

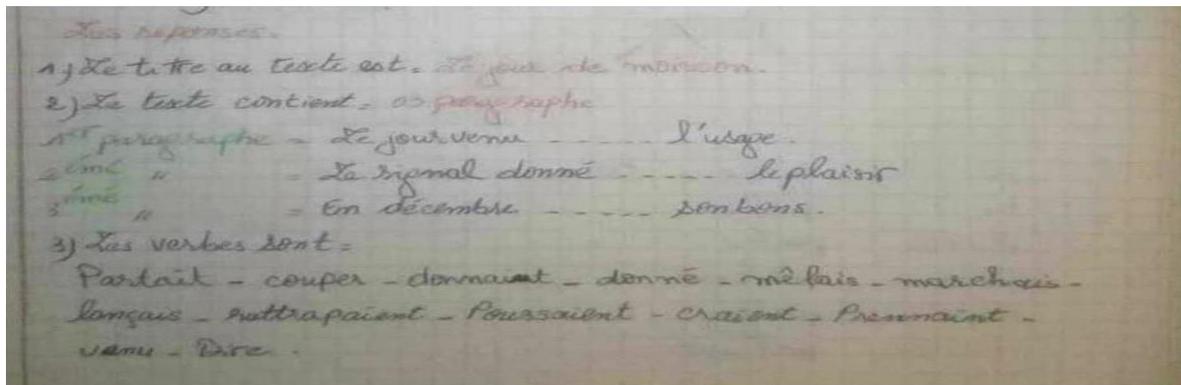


Puis trois questions concernant la compréhension du texte ont été notées sur les cahiers, avec comme objectif, habituer l'apprenant à l'analyse du contenu d'un texte, et de d'en tirer le sens.



# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

Enfin les réponses aux questions



On constate dans cet objet un contenu très court, et donc pauvre. Le texte, ainsi que les questions ont une visée didactique, mais sans aucune relation avec le contexte du cours ; qui est la formation secrétariat.

Ce constat nous a été justifié auprès de l'enseignante par le niveau très insuffisant de ses stagiaires « *je ne peux pas approfondir, ni complexifier d'avantage les cours. J'ai à faire cette année ; ça n'a pas toujours été le cas ; à une classe de stagiaires d'un niveau très limité en français. J'adapte le cours selon leur niveau* »

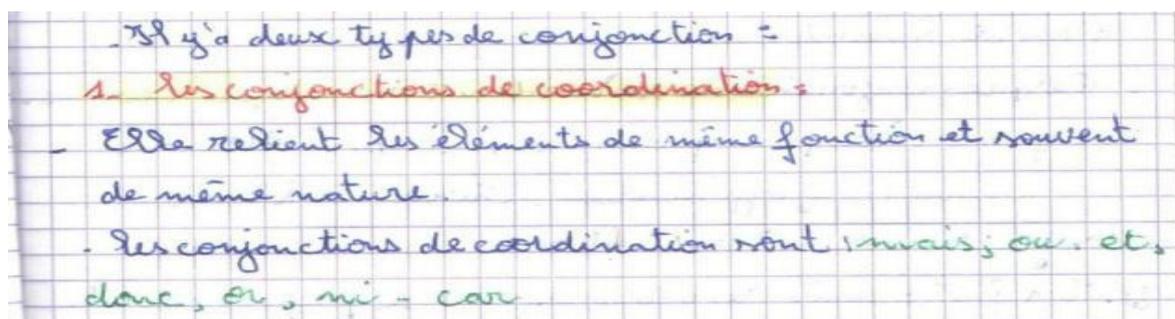
## ◆ Cours 3 : Les conjonctions

Dans ce troisième cours l'enseignante a abordé les conjonctions, avec une courte définition « *les conjonctions sont des mots invariables qui servent à mettre en relation des mots ou deux phrase entre elles* ».

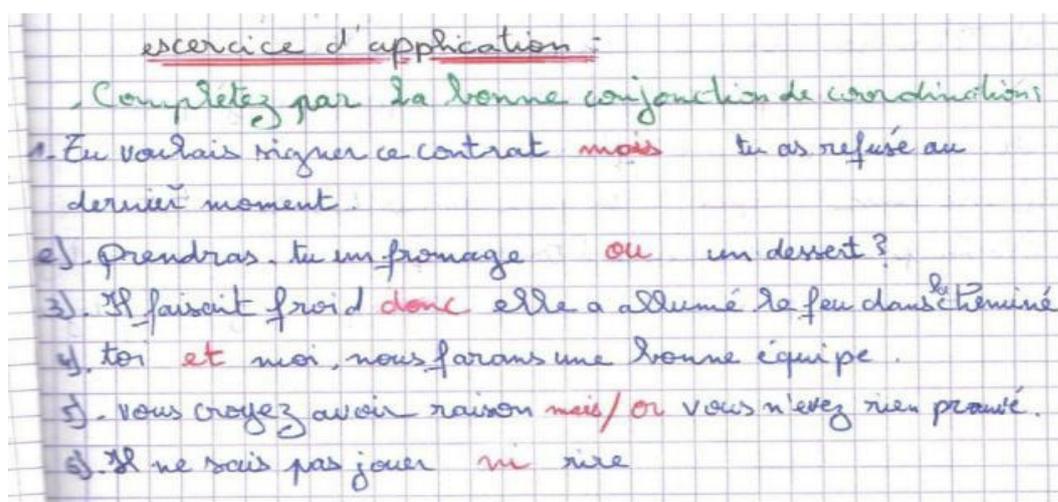


Puis les type de conjonction « *il ya deux types de conjonction : les conjonctions de coordination : elles relient les éléments de même fonction et souvent de même nature.les conjonction de coordination sont : mais ou est donc or ni car* »

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat



Enfin elle l'a clôturé avec un exercice d'application « complétez par la bonne conjonction de coordination : tu voulais signer ce contrat.....tu a refusé au dernier moment,...etc. ». Après un cours, des exercices d'application sont nécessaires pour que l'apprenant assimile bien ce qu'il a appris. Pour ce cours, nous relevons un seul exercice d'application, ce qu'il n'est pas suffisant, en plus du fait que le sujet et contenu ne sont pas en relation avec le contexte de la formation.



Les conjonctions de coordination sont au nombre de sept : Mais- ou-et-donc-or-ni-car- Ces conjonctions relient deux mots, deux groupes de mots, deux propositions de même nature et ayant la même fonction. Elles peuvent jouer le rôle de connecteur en reliant des phrases et permettre une meilleure compréhension du texte ainsi que son enchainement.

« Dans l'enchainement du texte, les connecteurs sont des termes de liaison et de structuration : ils contribuent à la structuration du texte et du discours en marquant des

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

*relations entre les propositions ou entre les séquences qui composent le texte et en indiquant les articulations du discours » (Riegel, Pellat et Rioul, 2016, p. 144)<sup>12</sup>*

Dans le contexte d'une expression, qu'elle soit à l'oral ou à l'écrit, les conjonctions (aussi appelés « connecteurs ») permettent de distinguer, de structurer, d'opposer ou de justifier les idées les unes par rapport aux autres. L'utilisation de ces connecteurs est également un indice de la richesse lexicale. Les apprenants sont amenés à maîtriser ces connecteurs car ce sont des outils indispensables pour organiser le texte et le discours dans leurs domaines professionnels.

## 2.5.2. Deuxième module ; La communication orale

Dans cette partie, nous allons analyser trois cours du module communication orale, généralité sur la communication, l'accueil des visiteurs et le téléphone. Cette analyse a pour but, tout comme l'étape précédente, l'évaluation du contenu de ces cours, et le degré de leur pertinence et efficacité pour les besoins de la formation.

### ◆ Cours 1 : Généralité sur la communication :

Selon les linguistes : dictionnaire Piéron, Guirand voit la communication comme le « *transfert d'information au moyen du message, s'effectuant entre un émetteur et un récepteur par l'intermédiaire d'au moins un canal de transmission* » (Beaudicho, :29) La communication est un processus reposant sur des interactions individuelles à l'intérieur desquelles il y a transmission d'un message et d'une réponse de la part d'une personne face à une autre personne ou un groupe de personnes. Cette communication implique un émetteur et un récepteur qui ont des liens entre eux dans le milieu du travail. La communication suppose plusieurs éléments :

**L'émetteur**, élément qui comme son nom l'indique émet un message.

**Le récepteur**, élément qui recevra le message.

**Le message**, élément porteur d'information quelle qu'elle soit. Ce message est transmis de l'émetteur vers le récepteur.

---

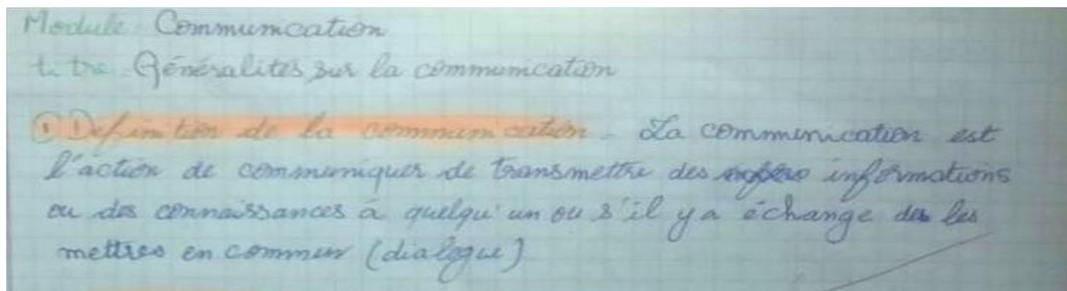
<sup>12</sup> Riegel, Martin, Pellat, Jean-Christophe & Rioul, René. (2016). Grammaire méthodique du français. Paris : PUF.

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

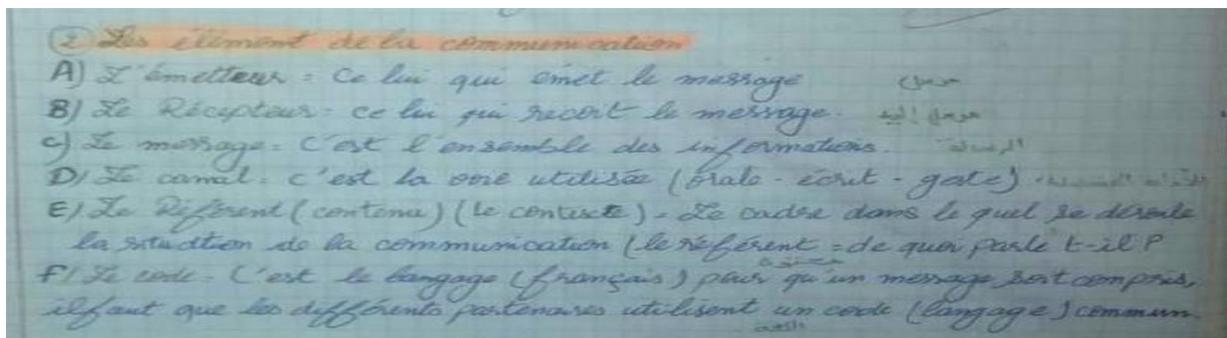
*Le code* ou *langage* en lequel le message est formulé

*Le canal* ou *la voie* par laquelle va circuler le message de l'émetteur vers le récepteur.

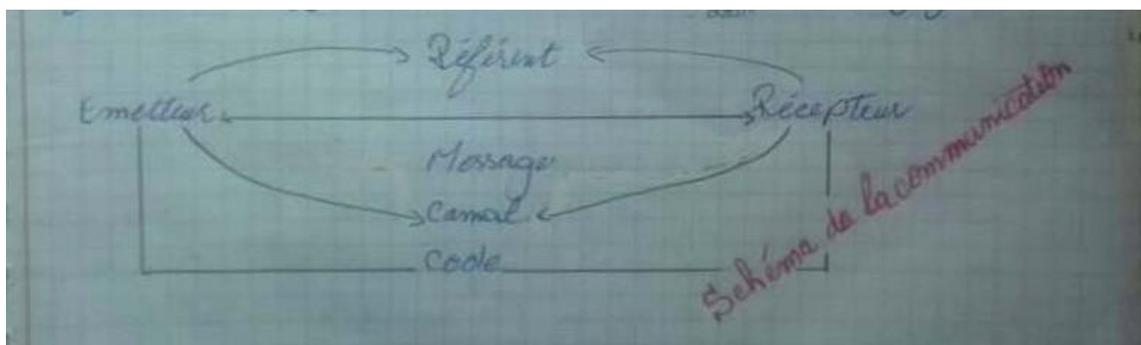
L'enseignante dans ce cours donne les éléments de la communication, dans une courte définition, «*la communication est l'acte de communiquer de transmettre des informations ou des connaissances à quelqu'un ou s'il y a échange, de les mettre en commun (dialogue)*»



Puis les stagiaires notent les éléments de la communication en expliquant le rôle de chacun



Enfin, le cours se termine avec une représentation schématique des éléments nécessaires de la communication.



## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

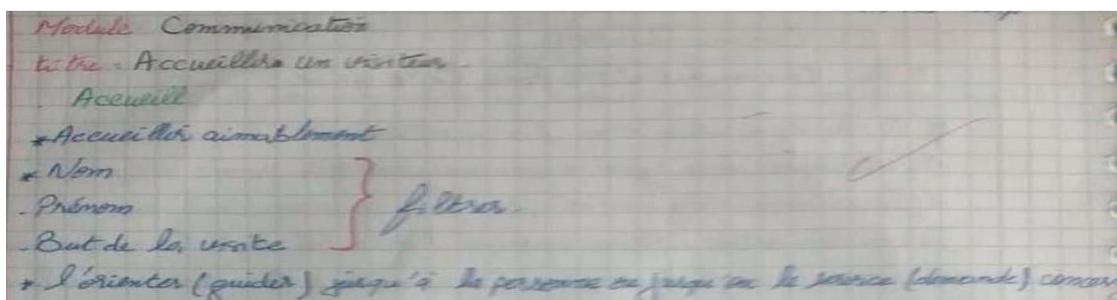
Ces derniers doivent être suivis par des exercices d'application, afin que l'apprenant assimile la théorie.

### ◆ Cours 2 : L'accueil des visiteurs

L'accueil est déterminant pour l'image d'une entreprise ou d'une institution. Aussi, il est important de veiller à sa qualité depuis l'instant où le visiteur pénètre dans les locaux jusqu'à son départ, l'accueil de façon opérationnelle se définit comme un état d'esprit. Etat déterminant pour créer et développer chez le visiteur ou le client une impression positive. (demos learning is changing, l'accueil des visiteurs)<sup>13</sup>. C'est aussi l'ensemble des positions physiques et psychologiques que l'on adopte pour mettre à l'aise son ou ses interlocuteurs. L'accueil d'un visiteur a pour objectif :

- ~ de le mettre à l'aise.
- ~ de l'orienter vers une personne, un lieu précis.
- ~ de le faire patienter - de filtrer (éviter les importuns).
- ~ de répondre à une demande simple.
- ~ d'excuser en cas d'impossibilité de donner suite à la demande du visiteur.
- ~ de proposer des solutions de remplacement.
- ~ de rassurer sur les suites.

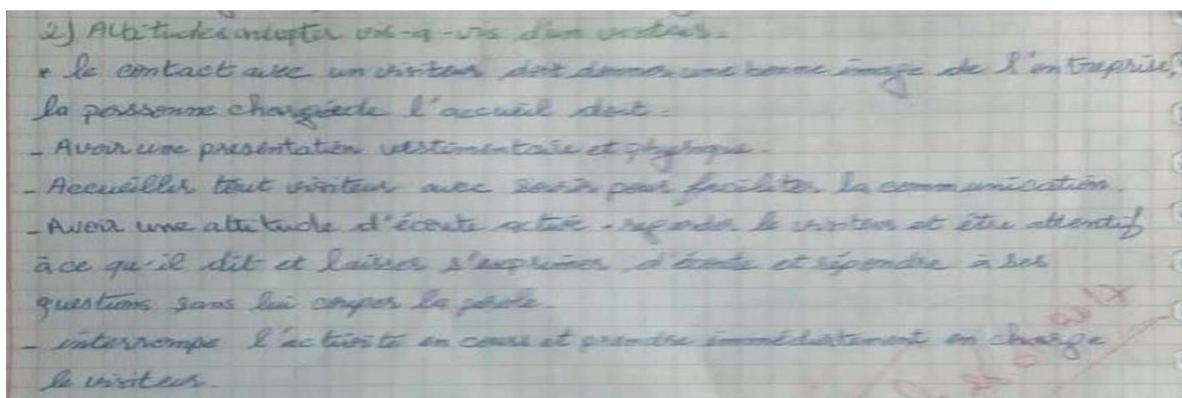
Dans ce cours, l'enseignant donne des explications sur comment accueillir et renseigner un visiteur «*accueillir amplement, filtrer (nom prénom, but de la visite) l'orienter jusqu'à la personne ou jusqu'au service demandé*». Et les stagiaires ont notés ces éléments sur leurs cahiers.



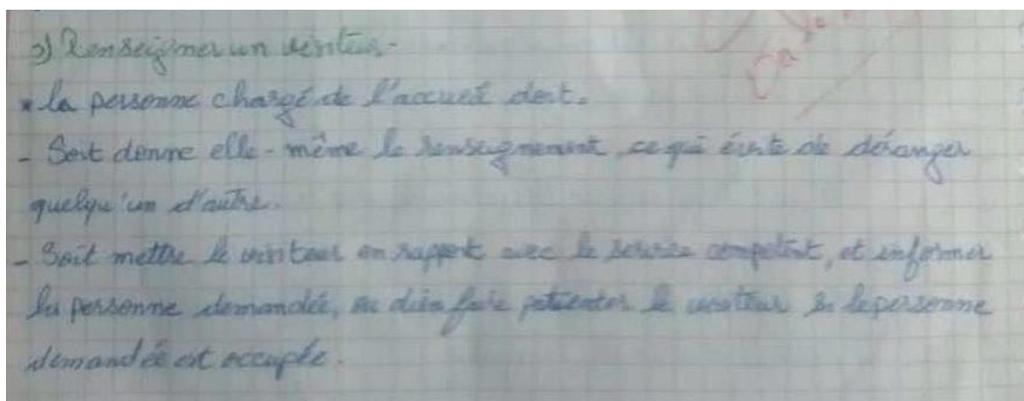
<sup>13</sup> <https://www.demos.fr/laccueil-des-visiteurs>

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

Elle a abordée aussi les différentes attitudes à adopter vis-à-vis d'un visiteur, les stagiaires note ces dernière «Attitudes a adopter vis-à-vis d'n visiteur : le contact avec un visiteur doit donner une bonne image de l'entreprise, la personne chargé de l'accueil doit : ...etc » nous observons ici l'absence de tout supports audio ou audio-visuel, même l'absence de tout support tout court. Notons aussi l'absence de toute activité pratique dans ces présentations. Ce cours est donc purement théorique, ce qui est très préjudiciable pour le bon fonctionnement du processus d'apprentissage de ces stagiaires.



Puis les stagiaires note comment renseigner un visiteur « la personne chargé de l'accueil doit : soit donner elle-même les renseignements...etc. »



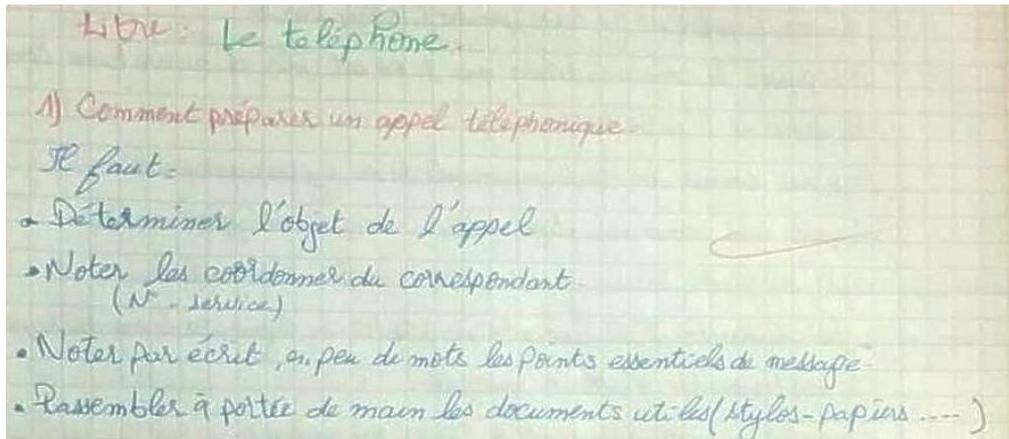
L'objectif de ce cours est de rendre le stagiaire capable d'adapter ses attitudes et son comportement à une situation d'accueil dans une relation de face à face, et pour aider le stagiaire a accomplir cela il ne faut pas se contenter d'explication mais aussi d'application, avec des exercices qui incitent l'apprenant à s'exprimer oralement dans un contexte professionnel le préparant au langage utilisé dans les situations de communication professionnelles .

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

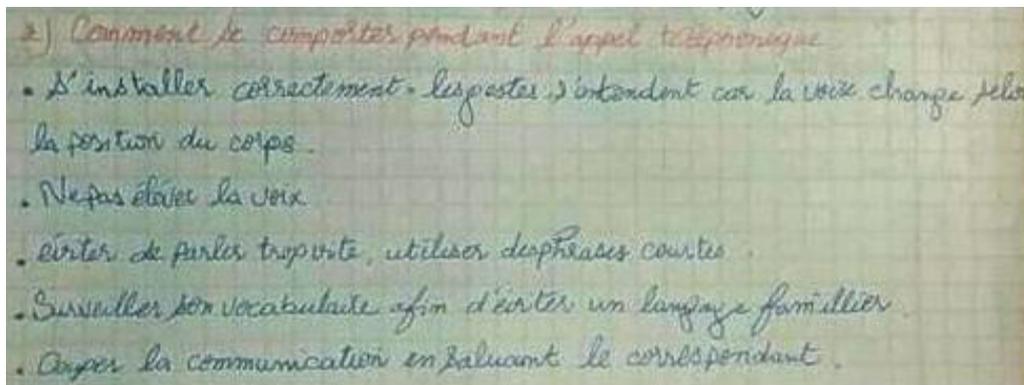
## ◆ Cours 3 : Le téléphone

Dans ce cours l'enseignant a cité les différents points à exécuter pendant un appel téléphonique ;

~ Comment préparer un appel téléphonique.



~ Comment se comporter pendant l'appel téléphonique.



Ces futurs secrétaires auront à répondre très régulièrement au téléphone et parler français. L'enseignant doit travailler sur des supports authentiques de proposer des fichiers audio pour qu'ils apprennent des tournures, et l'enseignant devra jouer le rôle d'un secrétaire face à ses stagiaires, pour mieux les aider à maîtriser les différentes situations.

## Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

- **Synthèses sur l'enseignement des modules de langue :**

Après s'être entretenu avec l'enseignante des deux modules, au sein de ce centre (CFPA féminin de Bejaia). Nous avons constaté que cette dernière était titulaire d'un diplôme BTS en informatique de gestion, mais retenue pour un poste en PSEP (professeurs spécialisés de l'enseignement professionnel).

Suite à l'analyse du programme des deux modules de langue (techniques d'expression et communication orale), nous avons constaté que le programme vise davantage un public large, avec ses notions de bases. Un contenu vague et pauvre et qui ne répond pas aux besoins spécifiques professionnels des stagiaires.

Et enfin, pour ce qui est des cours enseignés, après avoir enquêté sur le sujet, nous avons observé qu'il n'existait pas de cours de français standards (fixes pour chaque année), et préétablis (par les autorités concernées, à savoir, le ministère de la formation et de l'enseignement professionnels) pour les besoins de cette formation. L'enseignante avec laquelle nous nous sommes entretenus, nous a révélé avoir elle-même préparé les cours qu'elle devait donner (ne bénéficient pas de formation pour le poste d'enseignement de français, elle a dû faire ses propres recherches et investigations, sur internet, dans les bibliothèques et les manuels qui lui étaient disponibles.)

L'analyse de ces cours nous a révélé leur manque de spécificité (pour les besoins de la formation), (notions basiques de grammaire, conjugaison, ponctuation...) Nous avons constaté un faible contenu des cours, essentiellement dû au volume horaire accordé, (Module considéré **complémentaire** et donc secondaire selon le programme d'études) .mais aussi au niveau faible des nouveaux stagiaires que nous avons sondés (élaboration flexible et relative des cours selon les besoins, par absence de cours standards.) (ANNEXE 1).

# Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat

---

- **Conclusion**

Les cours de français devraient encourager le développement d'une compétence qui rendrait les futures secrétaires capables d'utiliser efficacement la langue pour répondre adéquatement aux exigences administratives des entreprises. Cette compétence s'acquerra par le développement d'habiletés spécifiques à la fonction, les habiletés langagières nécessaires aux besoins de communication personnelles ayant été développées tout au long de la formation.

Le stagiaire devrait donc savoir utiliser la langue française dans des situations qui lui permettront de résumer et de rapporter des faits, des arguments et des décisions, de transmettre efficacement toute information ou toute instruction exigée par le fonctionnement administratif interne d'un organisme, d'établir des communications d'ordre administratif à l'aide des appareils de télécommunication. Ce sont là des objectifs généraux favorisant la maîtrise de la langue française par le milieu administratif dans les différentes sphères de ses activités.

Les cours des deux modules (Technique d'expression et communication orale) manquent donc de beaucoup de critères essentiels pour prétendre pouvoir répondre efficacement aux besoins des stagiaires. Afin de mettre en exergue ce constat, nous allons survoler dans le chapitre suivant quelques aspects théoriques essentiels au secrétariat, à savoir l'importance de la langue française dans le milieu professionnel, les compétences à avoir quant aux secrétaires en expression orale et écrite. Nous allons enquêter sur ces mêmes points par l'intermédiaire d'entretiens avec les secrétaires en service, ainsi que nous allons analyser différents genres d'écrits professionnels effectués par des secrétaires, que nous aurons récupérés auprès de ces derniers.

## *Chapitre 02*

### *Les genres professionnels du secrétariat*

### Introduction

Dans ce présent chapitre, nous allons donner une brève présentation de l'histoire du métier de secrétaire avant d'évoquer l'importance de la langue française dans le milieu professionnel, pour ensuite définir les compétences professionnelles en général, puis relatives aux secrétaires pour ce qui est des compétences en orale et à l'écrit. Pour finir, nous allons relater notre entretien avec un secrétaire en service, avant de présenter les genres écrits professionnels et leurs analyses de contenu, que nous avons recueillis auprès de différentes entreprises auxquelles nous avons rendu visite.

### 1. Le métier du secrétariat

Le métier de secrétaire remonte à l'Égypte Ancienne, on y trouvait déjà des scribes instruits sachant écrire (la compétence qui sera essentielle pour cette profession tout au long des âges). Travail réservé aux hommes, le scribe était celui qui gérait l'écriture et le support (du papyrus au papier), et qui était selon la définition du petit Robert « *attaché à une personne de haut rang pour rédiger et transcrire des lettres et des dépêches officielles* ».

C'est au XIX<sup>ème</sup> siècle avec l'invention de la machine à écrire ainsi que celle du téléphone, que ce métier va connaître une évolution très significative. Puis les femmes s'y mettront massivement durant la deuxième guerre mondiale. Féminisation liée à l'utilisation de la dactylographie et de la sténographie, qui marquera la première division dans les fonctions : la dactylographe proche de l'employée de bureau, et la sténodactylographe, première apparition de la notion de secrétaire généraliste. Cette dernière prédéterminera aussi la mise en place du binôme « patron-secrétaire ».

Une deuxième phase historique peut être observée dans les années 1950 avec la standardisation des tâches à travers la création des pools dactylos. La profession de l'assurance en fut une illustration. Cette organisation a été remise en cause par la bureautique. En effet depuis quelques années les métiers du secrétariat connaissent une transformation de leur contenu liée essentiellement à l'introduction des nouvelles technologies. Les nouveaux outils en réduisant les contraintes des tâches d'exécution ont une incidence positive sur la

productivité des secrétaires. Ils devraient dégager à terme une nouvelle phase d'évolution historique de la notion de secrétariat vers celle plus large et plus valorisante d'assistantat.<sup>1</sup>

Le secrétariat est une fonction présente dans tous les secteurs d'activité. Selon le petit Larousse illustré, *«la secrétaire est une personne chargée de rédiger le courrier de quelqu'un, de classer ses documents, de préparer ses dossiers.»*(Le Petit Larousse, 2005 :388). Il désigne selon le dictionnaire universel Francophone (DUF) *«un Secrétaire désigne une personne dont l'emploi consiste à écrire ou à rédiger pour quelqu'un. Il peut également désigner l'employé dont le travail consiste à rédiger et à classer le courrier de quelqu'un, à prendre ses communications téléphoniques et à noter ses rendez-vous.»*. Le secrétaire est le principal interlocuteur entre l'entreprise et l'extérieur. Etre secrétaire, c'est fournir aux membres d'une équipe, les données et les services dont ils ont besoin pour répondre à des sollicitations diverses relatives à leur expertise ou à leur responsabilité dans l'entreprise. Son rôle est de décharger ses supérieurs des tâches administratives, d'accueil et d'archivages de documents, il s'occupe de la communication écrite et orale en prenant les appels téléphoniques, ainsi que la gestion du courrier, il assiste une équipe et gère les plannings, tout en organisant les déplacements, les prises de rendez vous et les saisies des comptes rendus de réunions, un secrétaire peut exercer son métier dans tous les types d'entreprises ; petite, moyenne ou de grande envergure, et ce, dans les secteurs privés ou publics.

Le métier de secrétaire occupe une place centrale au sein de toute entreprise ou institution. Il va de soi donc que le secrétaire se doit d'être compétent dans sa mission, pour le bon fonctionnement et la réussite de l'entreprise.

## 2. La langue française dans le milieu de travail

Le français comme nous l'avons déjà évoqué est une langue très utilisée dans le monde, non seulement dans les pays francophones par des natifs, mais aussi au quotidien par des millions de personnes dont elle n'est pas la langue maternelle. La langue de travail est tout aussi importante que la langue officielle, car elle conditionne le travail effectivement réalisé, et in fine le rayonnement culturel d'un pays.<sup>2</sup> Aujourd'hui, les entreprises et les recruteurs favorisent vivement la maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères. Toutefois, maîtriser le

---

<sup>1</sup> Voir le lien : <http://www.etudier.com/dissertations/D%C3%A9scription-Du-M%C3%A9tier-De-Secr%C3%A9taire/80844091.html>

<sup>2</sup> Langue de travail wikipédia

français permet de trouver un travail et d'envisager une grande carrière professionnelle. En dépit du fait que l'Algérie ne soit pas membre de l'OIF (Organisation Internationale de Francophonie), la langue française est considérée comme « *première langue étrangère dans la société, les entreprises et dans les institutions, ainsi que le maintient de ce statut au sein du système éducatif qui recueille 73,37 % de oui pour 24,83 % de non* ». <sup>3</sup> Le français se trouve confronté aujourd'hui à non seulement une langue de communication mais aussi celle d'une langue d'apprentissage, de développement économique et du marché du travail.

BERBAOUI Nacer (2011 :155) souligne qu'il est vrai que la richesse de la situation linguistique algérienne, avec toutes les ambiguïtés qu'elle ne cesse de provoquer, font d'elle une source inépuisable d'interrogations et de recherches. En effet, le paysage linguistique Algérien continue à subir des changements importants. Car à l'heure actuelle, l'entreprise linguistique prônée par le pouvoir actuellement en place, à savoir une arabisation totale de tous les secteurs, semble être mise en sourdine. Pourtant aujourd'hui, l'usage du français est toujours omniprésent. Cette langue est considérée comme principale langue étrangère dans les institutions et les entreprises. Son usage devient aussi un atout majeur pour les candidats désireux d'avoir un poste dans l'administration publique ou privée. Les compétences en langue française représentent une obligation pour le candidat, car celle-ci est toujours mentionnée dans les offres d'emplois.

### 3. Les compétences professionnelles

Une compétence professionnelle signifie la démonstration par un individu qu'il possède la capacité, c'est-à-dire les compétences, les habilités et les attitudes d'accomplir un acte professionnel une activité ou une tâche conformément à une norme et/ou à toute autre exigence prédéterminée. « *La compétence est la prise d'initiative et de responsabilité de l'individu sur des situations professionnelles auxquelles il est confronté* » (Zarifian.Philippe, 1999 :70)

Les compétences professionnelles sont subdivisées en deux catégories<sup>4</sup> :

Les compétences fondamentales : elles sont requises de tout membre de l'ordre, peu importe son expérience et son ou ses champs d'expertises.

---

<sup>3</sup> Centre National d'Etudes et d'Analyse pour la Planification, « la place et les fonctions des langues étrangères en Algérie », 1998.

<sup>4</sup>Voir le line : <http://www.portailrh.org/formationcontinue/formulaires/GuidedesCompetences.pdf>

Les compétences spécialisées : elles concernent chacun des champs d'expertises de la profession.

La compétence a un sens plus générique en ce qui a trait au développement de la compétence d'un individu que nous appellerons compétence professionnelle. Le ministre de l'éducation a défini ainsi le concept de compétence comme étant « *la compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail, et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoir (connaissances, habilités de divers domaines, perceptions, attitudes...etc.).* »<sup>5</sup>

#### 4. Les compétences professionnelles orales et écrites chez les secrétaires

Au cours de notre enquête au sein de trois grandes entreprises, notamment le Groupe CEVITAL entreprise Leader de Secteur Agroalimentaire implantée au sein du port de Bejaia, UNIVERS D'OZ entreprise fabriquant d'eau de javel implantée à la zone industrielle d'AKBOU et BATICOMPOS société filiale du groupe CEVITAL fabriquant de composants industrialisés implantée à Beni Mançour. Nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec une des secrétaires de CEVITAL, à laquelle nous avons posé quelques questions dans le but de nous renseigner sur son travail au sein de sa société, des tâches qu'elle avait à accomplir ainsi que de son expérience et les compétences à avoir. Notre entretien s'est déroulé comme suit :

Nous lui avons demandé quel était son parcours professionnel, et elle nous a rétorqué avoir eu son diplôme de secrétaire au CFPA de Raffour, Bouira, puis avoir directement rejoint cette société il y'avait de cela quatre ans et demi. Ensuite nous avons voulu savoir quelles étaient les tâches dont elle était responsable au sein de sa société, question à laquelle elle nous a répondu avoir comme tâches, répondre au téléphone qui n'arrêtait jamais de sonner, la rédaction de différents documents comme les comptes rendu de réunion, des notes de services, les tirages, les photocopies, le classement des dossiers, et qu'elle s'occupait aussi de la boîte mail de l'entreprise, des prises de rendez-vous et de l'agenda de son patron. Après coup, nous nous sommes renseignés sur les compétences qu'un secrétaire devait avoir ou acquérir dans le but d'accomplir une telle somme de travail, et elle a aussitôt répondu : « *beaucoup de patience et une grande polyvalence.* » Car il se trouve que son administration manquerait de personnel qualifié, ce qui la rend un peu responsable de presque tout, d'après ce qu'elle nous a expliqué. Elle nous a dit qu'en ce qui était de son cas à

---

<sup>5</sup> Ministre de l'éducation. voir le lien : <https://didapro.me/2009/07/06/la-competence-professionnelle/>

elle, les principales compétences qu'elle a dû vite acquérir étaient l'autonomie et le sens de l'organisation, le métier administrative serait si dynamique et chaotique, que manquer d'avoir ces qualités serait un grand handicap et une promesse d'échec assuré.

D'un autre côté, étant donné que le thème de notre recherche est l'enseignement du français dans la formation de secrétariat. Nous lui avons donc demandé de nous parler de l'importance de cette langue et de sa bonne maîtrise dans son métier. Elle nous a répliqué qu'il était vrai que la langue française était au centre de son travail ; que ce soit le fait de répondre au téléphone, recevoir des visiteurs ou clients, locaux ou étrangers, elle nous dit qu'ils s'expriment rarement dans d'autres langues que le français. Puis d'autre part, tout ce qui est écrit dans son travail est en langue française, que ce soit les rapports, les notes, les lettres, les mails, les comptes rendus...ainsi que tout ses archives qui sont en langue française. Elle nous dit aussi entre autre, que sa licence en français lui aurait été d'une grande aide dans son travail, mais que les impératifs et la rigueur de ce dernier lui demandaient plus qu'une simple licence pour assumer son poste de secrétaire. Car en effet, nous explique t-elle, les exigences du monde administratif seraient diverses, et une bonne maîtrise de la langue en général, et le langage administratif plus précisément est primordial. Après quoi elle nous avoue que sa formation fut loin de combler tout ses besoins professionnels ; besoins qu'on en découvrirait qu'une fois engagé dans ce métier.

Nous pouvons synthétiser les compétences orales et écrites des secrétaires dans ce qui suit :

### 4.1. La compétence orale

La compétence en communication orale est la capacité à utiliser la parole pour exprimer ou échanger des idées ou des informations en milieu de travail ou dans la vie de tous les jours.

Le secrétaire est la première personne entendue par le client avant de pouvoir joindre son correspondant. Son accueil est déterminant pour la suite des relations. C'est l'image de marque de son entreprise qui est en jeu.

Les compétences orales recherchées chez un secrétaire sont<sup>6</sup> :

- L'aisance et la courtoisie dans la communication.
- Exprimer clairement un message.

---

<sup>6</sup> Dorothée Bazin & Anne Brouillar, *le guide des assistants(es) de A à Z*, Dunod, 2014 ,5e édition, p63.

- Avoir une écoute dynamique et une bonne interprétation du message.
- Etre précis, concret, et pertinent dans ces propos.
- Porter attention aux signaux oraux et aux langues corporel du ou des interlocuteurs et interpréter en tenant compte du contexte.
- Savoir maîtriser son trac lors de la prise de parole en réunion.

Les situations dans lesquelles les secrétaires mobilisent ces compétences sont :

### 4.1.1. L'accueil

L'accueil de façon opérationnelle se définit comme un état d'esprit. Etat déterminant pour créer et développer chez le visiteur ou le client une impression positive<sup>7</sup>. C'est aussi l'ensemble des positions physiques et psychologiques que l'on adopte pour mettre à l'aise son ou ses interlocuteurs. « *Accueillir : manière de recevoir quelqu'un et de se comporter avec lui quand on le reçoit* » nous dit le Petit Robert (*dictionnaire*). L'accueil est essentiel pour l'image d'une structure de même que toute structure est le reflet de ceux qui la dirigent. Un secrétaire, doit avoir un professionnalisme irréprochable et montrer un intérêt majeur aux visiteurs de l'entreprise qu'il soit clients, partenaires, ou collaborateurs internes ou externes de l'entreprise. L'amélioration de l'accueil doit donc être avant tout la volonté première exprimée par tout secrétaire d'entreprise soucieux d'améliorer ses prestations, de soigner son image et d'accroître son chiffre d'affaires.

Un secrétaire doit avoir une bonne présentation et une bonne élocution, celle-ci doit être disponible, lorsqu'un client ou un livreur se présente à la réception, elle doit interrompre systématiquement ses tâches, se lever et se mettre à sa disposition. La diplomatie et la résistance au stress sont des éléments indispensables pour gérer des situations conflictuelles.

### 4.1.2. Le téléphone

#### ➤ L'accueil téléphonique

<b>Décrocher</b>	Dès que le téléphone sonne, ne pas faire attendre inutilement le correspondant.
<b>Travailler la voix</b>	Le ton : musicalité de la voix, « ponctuer » les phrases en alternant les mots plus ou moins grave ou aigus Le volume : ni trop fort, ni trop faible. augmenter le volume pour affirmer quelque chose, le diminuer pour faire une confidence Le débit : on a tendance à parler trop vite au téléphone. Réduire le débit, ne parler ni trop vite, ni trop lentement

<sup>7</sup> Voir le lien : <http://www.etudier.com/dissertations/La-Secretaire-Et-l'Accueil/354273.html>

## Chapitre 02 : Les genres professionnels du secrétariat

	L'articulation : elle doit permettre à l'interlocuteur de comprendre l'intégralité du message sans avoir à le répéter. Le sourire : il s'entend dans la voix et est communicatif.
<b>Personnaliser l'accueil</b>	Se faire connaître du correspondant (nom, prénom), déterminer l'objet de l'appel, son importance, trier et transmettre au bon interlocuteur Reconnaître le correspondant : l'identifier par son nom et prénom et personnaliser par la suite l'entretien en l'appelant par son nom
<b>Prendre un message</b>	Justifier l'absence de l'interlocuteur demandé Demander si l'on peut renseigner directement Noter le motif de l'appel, les coordonnées du correspondant, et l'urgence de l'appel.
<b>Faire patienter</b>	Fournir la raison et proposer et proposer la mise en attente ou le rappel plus tard Reprendre contact périodiquement avec le correspondant mis en attente musicale. Si l'attente s'avère trop longue, proposer de rappeler le correspondant.
<b>Faire barrage</b>	inutile de mentir si l'on veut éviter que l'interlocuteur ne rappelle sans cesse Être ferme
<b>Gérer un interlocuteur difficile</b>	Sourire au téléphone et se présenter pour personnaliser l'écoute Soigner le discours : être diplomate et utiliser des phrases affirmatives au présent ou au futur (« je le note, j'y veillerai personnellement »...) Dédramatiser la situation : « nous allons trouver une solution » En cas de comportement agressif, écouter la communication Canaliser les bavards : utiliser des questions fermées, demander de préciser la raison de l'appel, voire prétexter un rendez-vous pour écouter la communication Encourager les hésitants : utiliser des questions ouvertes, reformuler les informations importantes
<b>Conclure</b>	Remercier le correspondant de son appel

### ➤ L'appel téléphonique

Le téléphone est un des principaux outils de communication des entreprises. Il est essentiel de préparer un appel téléphonique, de maîtriser l'accueil téléphonique, de savoir conduire un entretien téléphonique, ou tout simplement de savoir prendre rendez-vous par téléphone.<sup>8</sup>

<b>Préparer l'appel téléphonique</b>	Préparer le message (but recherché, les points à aborder successivement.....) Se préparer à la prise de notes (stylo ; bloc-notes....) S'adapter à son interlocuteur (choix du moment pour appeler, ou du lieu....)
<b>Se concentrer pendant l'appel</b>	Pratiquer une écoute attentive Contrôler sa voix, son débit, son ton, parler en souriant, ne pas parler

<sup>8</sup> Paula Mendes, *60 fiches pour l'assistant*, 2003, Dunod, 2ème édition, p35.36

<b>téléphonique</b>	trop fort, ni trop sourdement, ralentir son débit, ne pas parler trop près du combiné. Eviter de faire trop long, adopter des phrases courantes et positives.
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 4.2. La compétence de l'écrit

Le secrétaire rédige d'important documents et écrits professionnelles, Il paraît évident pour lui de maîtriser l'écrit à savoir l'orthographe, la grammaire, la ponctuation et la syntaxe. Ils doivent aussi maîtriser de bonnes techniques et méthodes de rédaction.ces derniers se devisent en trois étapes selon le site d'apprentissage et de formation Wolters Kluwer

- Réfléchir : définir son objectifs et son publique cible, collecter ses idées, trier et garder les idées utiles au lecteur, structurer ses idées.
- Rédiger : choisir un vocabulaire connu du lecteur, construire des phrase claire pour être compris, formuler avec concision, accrocher l'attention par un style actuel et convivial.
- Réviser : donner une mise en page qui favorise la lecture rapide, se relire dans la peau du lecteur.<sup>9</sup>

Dans la plupart des écrits professionnels, il faut savoir choisir le ton juste. Un secrétaire doit éviter le ton affectif. Il lui faudra à l'inverse éviter le ton péremptoire et autoritaire. Le secrétaire peut inclure dans ses phrases des **propositions incidentes** ; que le dictionnaire de grammaire Revers défini comme « *proposition qui n'est pas coordonnée et qui n'a aucun lien de dépendance avec un membre de la phrase dans laquelle elle se trouve intégrée. Ex : Il fallait, expliquait-elle, revoir l'organisation de la structure.* »<sup>10</sup>. Mais aussi utiliser le conditionnel, des adverbes ou la forme interrogative.

---

<sup>9</sup> Voir le lien : <https://formations.wolterskluwer.be/formations/developpement-personnel/aptitudes-de-communication/aptitudes-redactionnelles/techniques-de-redaction-claire/>

<sup>10</sup>Dictionnaire de grammaire Revers [http://grammaire.reverso.net/1\\_2\\_07\\_La\\_proposition\\_incidente.shtml](http://grammaire.reverso.net/1_2_07_La_proposition_incidente.shtml)

### 5. Les types d'écrits professionnels de secrétariat

Nous avons demandé à la secrétaire de nous fournir quelques documents qu'elle rédige elle-même autant que secrétaire dans son entreprise. Ajoutés à quelques autres documents que nous avons récupéré au près d'une autre secrétaire que nous avons rencontré au cours de notre visite à l'entreprise de JAVEL D'OZ. Requête à laquelle elle a eu l'amabilité d'accepter, et de nous présenter quelques un de ses lettres ; notamment un exemplaire d'un compte rendu réunion, une note, ainsi qu'un procès verbal. Nous allons essayer d'analyser le contenu de ces documents ci-dessous.

#### 5.1. Le compte rendu de réunion

Le compte rendu est un exposé plus ou moins détaillé de faits, d'événements, de situations, de discussions, de travaux... Le secrétaire y décrit les faits tels qu'ils se sont produits de manière concise et claire sans les interpréter, les critiquer, prendre parti ou y mettre son opinion personnelle.

Dans le compte rendu, on retrouve généralement les éléments suivants:

- ◆ La description des objectifs (de la réunion, de la discussion, des travaux) ou de ce qui a motivé l'événement dont on rend compte.
- ◆ Les principaux points observés ou discutés.
- ◆ Les décisions prises.
- ◆ Les personnes chargées d'exécuter ou de suivre l'exécution des décisions.
- ◆ Les délais d'exécution.
- ◆ Les suites à donner à l'événement.<sup>11</sup>

Généralement, le type de compte rendu rédigé par des secrétaires est le **compte rendu de réunion**. Le secrétaire assiste aux réunions, et est chargé de retranscrire tout ce qui s'y déroule, son compte rendu reprendra l'ordre du jour, les informations échangées, les décisions prises et actions confiées à chacun, puis la date de la réunion suivante.

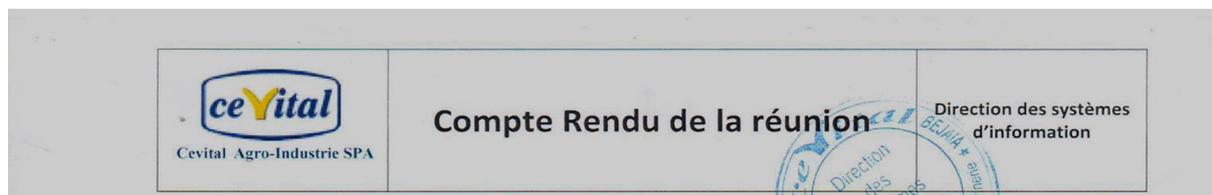
Le compte rendu qui nous ait fourni est un document présenté sous forme de tableau nous rapportant des faits, des décisions et des activités réalisées lors de cette réunion.

---

<sup>11</sup> Jean Folaack, Lucie Attikpa– Tetegan, *Guide de rédaction des rapports*, mars 1996, Rapport Technique N° 77, DANIDA, p.6 Voir le lien : <http://www.fao.org/3/a-an198f.pdf>

## Chapitre 02 : Les genres professionnels du secrétariat

Pour développer d'avantage notre analyse sur ce type d'écrit d'entreprise, nous allons analyser le document dans (ANNEXE 4 et 5). Document qui nous a été fourni par l'intermédiaire d'un secrétaire de la société de CEVITAL représentée ici avec un logos en haut du document.



La direction responsable est la DSI (direction des systèmes d'information). Le sujet est un compte rendu de réunion qui a été rédigé au (lieu et date) Bureau Application Métier le 20 mars 2018, rédigé par (effacé pour des raisons de confidentialité), et la version du CR est « CR20032018-V1 ».

This image shows a metadata section of the document with the following fields:

- Direction : DSI
- Sujet : Compte Rendu de la Réunion
- Date et Heure de la réunion : 20/03/2018 à 10H
- Lieu: Bureau Application Métier
- Rédigé par : [Redacted]
- Version du CR : CR20032018-V1

Le premier tableau est celui des présents, il est présenté en trois colonnes « les noms, les directions et la mention de présence ». Le secrétaire mentionne les noms des personnes et des directions présentes dans la réunion.

Nom	DIRECTION	Présence
[Redacted]	DSI	OUI
[Redacted]	HSE	OUI
[Redacted]	SC	OUI
[Redacted]	COMMERCIALE	OUI
[Redacted]	COMMERCIALE	OUI
[Redacted]	DSI	OUI

Puis vient l'ordre du jour et les supports comme il est mentionné dans la case ci-dessous, « 1-intégration des données sur Transwide 2-chargement, entré et sortie camion...etc. ».

## Chapitre 02 : Les genres professionnels du secrétariat

### Ordre du jour / Support

1. Intégration des données sur Transwide
2. Chargement, entrée et sortie camions sur le TRANSWIDE.
3. Connexion et PC
4. Divers

Par la suite, vient le tour des différents sujets abordés lors de la réunion, énumérée dans un autre tableau, nommé « Sujets abordés », « 1 - accès session non limité : droits d'accès ouvert pour tous les users sur toutes les étapes 2 - Des BA et BT qui n'apparaissent pas sur Transwide ...etc. »

### Sujets abordés :

N°	Sujets abordés
01	- Accès sessions non limités : Droits d'accès ouvert pour tous les users sur toutes les étapes
02	- Des BA et BT qui n'apparaissent pas sur Transwide
03	- Soucis PC et Problème réseau Poste 3/4, réseau Wifi non Ethernet
04	- Saturation du quai sucre 25Kg sur transwide
05	- Problème de déconnexion du site Transwide

Enfin, nous avons un dernier tableau, celui des informations, décisions et actions. Dans ce dernier on trouve tous les sujets abordés lors de la réunion, leur nature « action, information » et leur priorité « haute, basse » ainsi que les noms du personnel responsable (effacé pour des raisons de confidentialité). Et tout à la fin, la date et l'heure de chaque sujet et décision prise.

## Chapitre 02 : Les genres professionnels du secrétariat

Informations/Décisions/Actions:

N°	Sujet	Nature <sup>(1)</sup>	Priorité <sup>(2)</sup>	Responsable	Date
01	<p><b>Accès sessions non limités</b></p> <p>Solutions proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser les équipes de sécurités et expéditions</li> <li>- Contrôler les horodatages par des rapports exportés sur TW</li> </ul>	Action	Haute	[REDACTED]	25/03/2018 à 10H
02	<p><b>Des BA et BT qui n'apparaissent pas sur Transwide</b></p> <p>Solutions proposées :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour les BA Commerciale: enlever la contrainte de 2H sur TW.</li> <li>2. Pour les TR: problème de prise de RDV par numilog transport, une réunion va être organisée avec eux prochainement.</li> </ol>	Action	Haute	[REDACTED]	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 21/03/2018.</li> <li>2. A définir</li> </ol>
03	<p><b>Soucis PC et Problème réseau Poste 3/4, réseau Wifi non Ethernet</b></p> <p>Solutions proposées : le besoin est pris en charge par la DSI, nabil Dj nous enverra un plan d'action</p>	Information	Haute	[REDACTED]	22/03/2018
04	<p><b>Saturation du quai sucre 25Kg sur transwide</b></p> <p>Solutions proposées : Création d'un 2<sup>ème</sup> quai sur Transwide</p>	Action	Haute	[REDACTED]	21/03/2018
05	<p><b>Problème de déconnexion du site Transwide</b></p> <p>Solutions proposées : envoyer un email a [REDACTED] pour vérifier les causes de la non-disponibilité du service répétitive</p>	Action	Haute	[REDACTED]	21/03/2018

L'objectif d'un compte rendu de réunion est de rapporter l'essentiel des informations, événements d'une réunion. Tout en respectant la chronologie et les faits. C'est un genre d'écrit où l'on doit demeurer neutre, et ne donner nulle opinion ou suggestion. Sa structure dépendante du contexte et de l'objectif recherché.

Dans un compte rendu de réunion, les verbes sont parfois à l'infinitif, quand il s'agit de titre, Exemples : « Sensibiliser les équipes... », « Contrôler les horodatages... », « Enlever la contrainte sur... ». Parfois, les verbes sont conjugués au passé composé, ex : « est pris en charge », ou au futur, quand il s'agit d'action à exécuter, exemple : « nous enverra ».

Les pronoms personnels et les pronoms possessifs ne sont pas utilisés dans ce genre d'écrit car il ne s'agit pas de texte, mais d'une énumération d'informations, organisé sous forme de tableaux, titrés et datés.

D'ailleurs, telle que nous l'a rapporté la secrétaire avec laquelle nous nous sommes entretenus ; ayant elle-même eu affaire avec d'autres administrations ; les comptes rendu de réunion sous forme de tableau est le genre dominant dans la majorité des entreprises et administrations du pays. Car comme il s'agit d'un document d'archive, consultable à volonté, la facilité d'accès aux informations relatives à la réunion, est un facteur essentiel pour déterminer la structure du document: « *généralement, à ce que j'ai remarqué en ayant l'occasion de consulter des comptes rendus d'autres entreprises avec lesquelles nous sommes affiliés, il s'agit souvent de tableaux, avec toutes les informations détaillées dedans.* »

### 5.2. La note de service

La note de service est un écrit bref et officiel, utilisé pour faire passer une information officielle auprès des destinataires qui sont souvent les membres d'un service (d'où son nom). Cet écrit sera archivé. Il devient un texte de référence au cours de la vie de l'entreprise, C'est la raison pour laquelle il est numéroté. (Au même titre qu'une loi).

Exemples :

- Une note de service qui indique les dates des congés payés,
- Une note de service qui indique les modalités d'obtention d'un acompte,
- Une note de service qui indique les nouveaux horaires de travail.

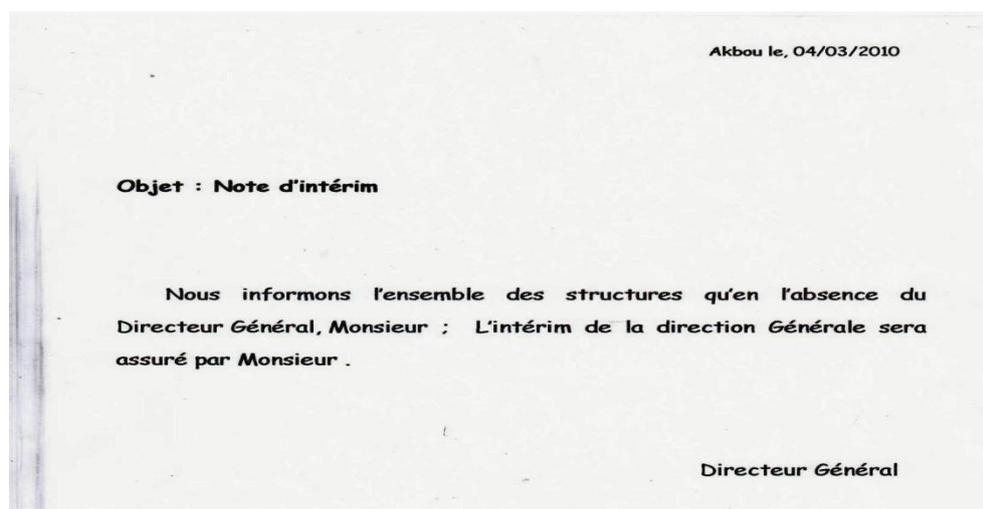
La forme Le document doit impérativement faire apparaître :

- La nature du document : Note de service
- Un numéro de référencement qui permettra son archivage,
- L'émetteur (qui l'envoie),
- Le destinataire (à qui il est destiné),
- La date de création,
- Le lieu de création,
- L'objet (la cause). Dès lors ils doivent être mis en évidence dans le document<sup>12</sup>

Notons qu'une note est généralement rédigée par le responsable de l'entreprise, mais aussi par son secrétaire, variant d'objet, suivant l'urgence et l'information à diffuser.

---

<sup>12</sup> Claude Terrier, *Communication, B- La communication professionnelle*, 2013, p6 PDF voir le lien : [http://www.cterrier.com/modeop\\_cours/menu\\_communication.htm](http://www.cterrier.com/modeop_cours/menu_communication.htm)



Ce document, rédigé par un secrétaire, (ANNEXE 6) à l'intention du personnel travaillant dans une entreprise, dans le but de leur transmettre une annonce. Sur cette note nous observons le lieu et la date de la rédaction en haut à droite, le 04 Mars 2010 à Akbou. Puis l'objet de la note à gauche, qui résume le but et le contenu de la note (une note d'intérim). Ensuite, le corps contenant l'information à transmettre, le destinataire ainsi que les destinataires de la note (l'ensemble des structures). Le texte se doit généralement d'être conforme aux règles de la rédaction administrative, car il faut noter qu'il ne suffit pas de rédiger, mais faut-il encore maîtriser les règles grammaticales et d'orthographe d'une part et avoir le sens de l'énoncé ordonné et clair d'autre part. Ajouter à cela la nécessité de disposer ses idées de manière logique afin de transmettre le discours que l'on veut communiquer. Enfin, en bas à droite de la note, nous observons le nom ainsi que la signature de l'intéressé.

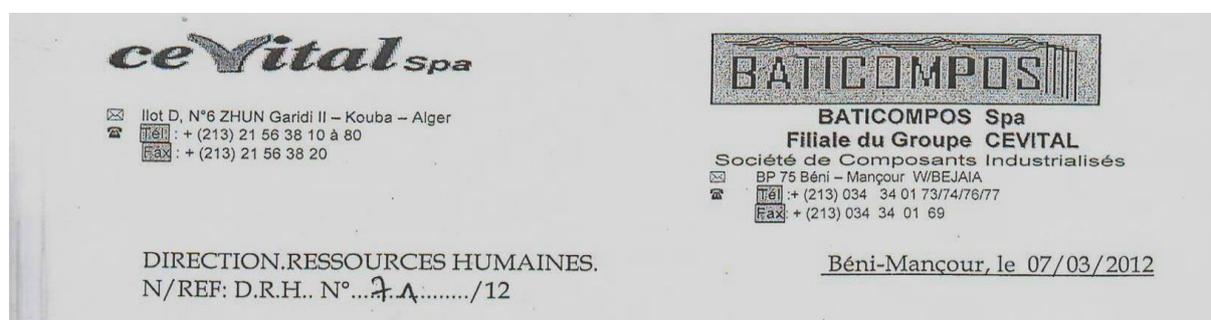
Nous notons aussi que l'émetteur ainsi que le numéro de référencement pour l'archivage ont été enlevés pour des causes de confidentialité, au moment de l'impression avant récupération de ces documents.

Pour ce qui est du contenu, nous observons que les verbes dans ce document sont conjugués au présent de l'indicatif « nous informons » et au futur « sera assuré ». Les pronoms personnels utilisés dans ce genre de document, sont « nous » et « vous ». Les pronoms possessifs qu'on y trouve généralement sont « notre » et « votre », dans le but d'exprimer la politesse et la courtoisie.

### 5.3. Le procès verbal

Le procès-verbal est un écrit administratif qui enregistre le passé. Concis et précis, il ne comporte ni jugement ni point de vue de son rédacteur. Il enregistre un fait, un événement dont la trace doit être conservée aux archives<sup>13</sup>.

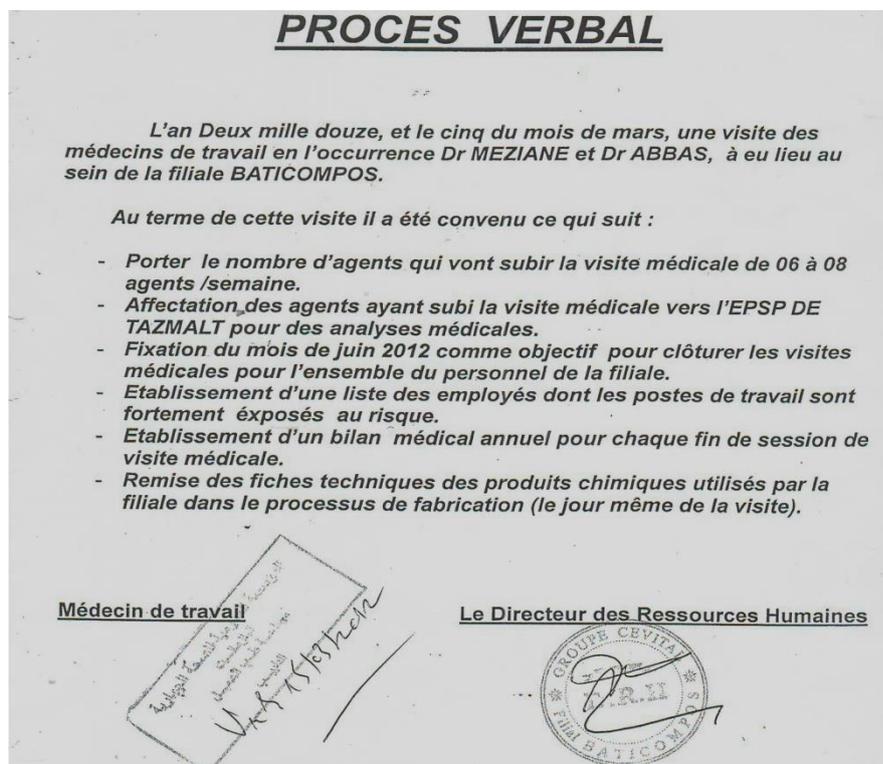
Ce document permet de garder une trace de ce qui s'est passé ou dit. Il pourra servir de référence en cas de litige ultérieur. Il doit comporter un certain nombre d'éléments comme: nom, date, lieu de réunion, nom de la collectivité qui s'est réunie, nom et qualité des participants, ordre du jour... Pour être valide, il doit être approuvé par les participants. Documents officiels, les procès verbaux doivent être archivés chronologiquement par catégorie dans un dossier réservé à cet effet.



Le document que nous avons en notre disposition (ANNEXE 7) est une copie qui nous a été fourni par la secrétaire lors de notre visite à BATICOMPOS filiale de CEVITAL. Il s'agit d'un procès verbal d'une visite de médecins à l'entreprise BATICOMPOS à Béni Mansour, le 07/03/2012.

Ci-dessus, nous observons les logos de l'entreprise et de sa filiale, puis en dessous, l'autorité responsable du document, le numéro d'archivage du document ainsi que la date et lieu de la rédaction du document. Nous remarquons l'absence du destinataire, car s'agissant d'un document qui a pour spécificité, l'archivage, ce n'est pas un courrier pour avoir un destinataire.

<sup>13</sup> Margaret Aumont, Chantal Cusse, *La correspondance administrative*, 1994, Académie d'Orléans-Tours, p14 PDF, voir le lien : [https://www.ac-orleans-tours.fr/fileadmin/user\\_upload/issoudun/Documents/Directeurs/enseignants/correspondanceadministrative.pdf](https://www.ac-orleans-tours.fr/fileadmin/user_upload/issoudun/Documents/Directeurs/enseignants/correspondanceadministrative.pdf)



Le corps du document est composé d'un gros titre « Procès Verbal », écrit en haut au milieu. Ensuite, le secrétaire chargé de la rédaction indique la date exacte de l'événement, puis l'événement de en question, ainsi que les personnes impliquées, et enfin, le lieu du déroulement de la visite. Nous remarquons que les noms des personnes concernées ainsi que le nom de l'entreprise où s'est déroulée la visite sont écrits en majuscules.

Il existe plusieurs plans pour la rédaction d'un procès verbal de ce genre (visite ou réunion), dans celui que nous détenons, le plan est annoncé en forme de tirés «-», suivis par les titres constituant chaque étape, action et décision prise lors de l'événement. Et cela, dans le but de l'accès facile et rapide du document après archivage.

La plupart des verbes sont à l'infinitif : « porter, subir, clôturer », mais nous y relevons aussi des participes passés : « ayant subi, utilisés ».

Nous relevons un registre de langue sobre, claire et précis, un lexique inscrit dans un jargon professionnel relatif à l'entreprise : « agents, affectation, fixation, personnel, filiale, établissement, employés, bilan, session, fiches techniques, processus de fabrication... ». Sans tournure de langue, de formules ou expressions... le corps de ce document est constitué de

titres, dans des phrases nominales commençant avec une majuscule est finissant avec un point : « Porter le nombre qui...agents/semaine. / Affectation des agents...analyses médicales. / Fixation du mois de juin ...de la filiale. »

### 5.4. La lettre professionnelle

L'expression «lettre professionnelle» désigne les communications que des entreprises, des organismes ou des individus adressent à des destinataires dans un cadre formel et conventionnel. Le rédacteur ou la rédactrice accomplit une action (ex. : offrir, demander, porter plainte, convoquer) dans un but notamment promotionnel, commercial ou juridique... Traditionnellement, la lettre professionnelle se transmet sur papier, mais on la trouve de plus en plus sous forme de courriel. Quel que soit son format, elle est soumise à des normes de présentation strictes.<sup>14</sup>

Les contextes de communication relatifs aux entreprises, où l'on a recourt à la lettre professionnelle sont multiples. Il peut s'agir de l'accusé de réception d'une commande, d'une plainte au sujet d'un produit ou d'un service, d'une demande de paiement de facture dont le délai est échu, lettre d'acceptation d'avancement dans l'entreprise ou d'une demande d'information au sujet d'un produit, d'un tarif...etc.

La lettre que nous nous apprêtons à analyser à pour objet une demande d'éclaircissement (ANNEXE 8), document que nous avons récupéré auprès d'une secrétaire lors de notre visite à l'entreprise JAVEL D'OZ, rédigé par ses soins pour la précédente entreprise à laquelle elle a travaillé du nom de AMIMER ENERGIE, comme c'est spécifié sur ce logo ci-dessous.



Comme toute lettre administrative, cette demande d'éclaircissement commence par les informations essentielles, telle spécifiés plus haut, à savoir, la date et le lieu, le destinataire (ici absent pour des raisons de confidentialité), le destinataire ainsi que le numéro d'archivage.

---

<sup>14</sup> Lucie Libersan, *Stratégies d'écriture dans la formation spécifique, La lettre professionnelle*, CCDMD (Centre Collégial de Développement de Matériel Didactique), p2 voir le lien : [https://www.ccdmd.qc.ca/media/Genres\\_05Lalettreprofessionnelle.pdf](https://www.ccdmd.qc.ca/media/Genres_05Lalettreprofessionnelle.pdf)

## Chapitre 02 : Les genres professionnels du secrétariat

N/Réf : .....GC/DCM/2015

Seddouk, le 05/04/2015

AU  
Ministère de l'Éducation Nationale  
Direction de l'Éducation de la  
Wilaya de CHLEF  
Fax 027 77 23 69

Ensuite vient l'objet, qui est un accusé de réception, sous forme de demande d'éclaircissement pour une commande à cette entreprise.

Objet : Demande d'éclaircissement  
A/S: appel d'offres national ouvert N°03/2015

Après quoi, nous entrons dans le corps de la lettre, où la secrétaire précise tout d'abord le cadre de la correspondance : « *dans le cadre de l'appel...* ». Subséquemment, elle entre dans le vif du sujet, en demandant éclaircissement sur le genre de commande que le client souhaite : « *nous vous prions de nous confirmer la configuration des groupes électrogènes :...* » Avant de conclure par la confirmation de la livraison : « *nous vous confirmons...* » Puis par une formule de politesse en guise de conclusion : « *nous vous souhaitons bonne réception...notre parfaite considération* ».

Et enfin, en bas à droite de la lettre, la signature ainsi que le caché du directeur de l'entreprise (effacés pour des raisons de confidentialités).

Monsieur,

Dans le cadre de l'appel d'offres ci-dessus portant sur le renouvellement d'équipements pour l'enseignement moyen lot N°03 Groupes Electrogènes, nous vous prions de nous confirmez la configuration des groupes électrogènes :

À démarrage automatique équipé d'un inverseur de source pour une utilisation en secours ?

Ou à démarrage manuel sans inverseur pour une utilisation en chantier ?

Ainsi nous vous confirmons que le prototype vous sera livré au moment opportun de l'évaluation.

Nous vous souhaitons bonne réception, et dans l'attente de vous lire, veuillez agréer Monsieur à l'expression de notre parfaite considération.

**DIRECTION COMMERCIALE**

Dans cette lettre, nous remarquons d'abord la mention attribuée au destinataire « monsieur », où le secrétaire signifie explicitement que le destinataire est un

## Chapitre 02 : Les genres professionnels du secrétariat

---

homme. Ensuite, nous remarquons le style d'écriture, à la fois soutenu, et simple : « *dans le cadre de l'appel... nous vous prions de confirmer...* ». Des phrases actives et affirmatives : « *nous vous prions de nous confirmer... Ainsi, nous vous confirmons que...* ».

Nous constatons aussi la disposition de la lettre en paragraphes, chaque paragraphe énumérant un point précis des éléments à aborder, de manière brève, claire et précise (le cadre ou contexte de la lettre, la requête, la confirmation de la commande, et enfin la clôture).

De plus nous notons les différents cas de l'emploi de la majuscule, d'abord, au début de chaque phrase : « *Ainsi nous vous confirmons... Nous vous souhaitons...* », mais aussi au début du courrier, après la formule d'appel « *Monsieur, Dans le cadre...* », quand il s'agit de sigles ou initiales « *CG, DCM, A/S* », et enfin, quand il s'agit de titre de fonctions « *Ministère de l'Education Nationale, Direction Générale...* ».

En observant le corps de cette lettre, nous voyons également qu'il est court, mais d'autre part, en observant les phrases, nous remarquons l'emploi de prépositions « *de, sur, pour* », le pronom relatif « *que* » ou encore de conjonction de coordination « *ou* », ce qui nous permet de déterminer que les phrases sont longues. Des phrases nominales : « *Dans le cadre... Groupes Electrogènes/A démarrage automatique... utilisation en chantier* », mais nous observons aussi des phrases verbales, dont les verbes sont conjugués au présent de l'indicatif : « *Nous vous prions.../ Nous vous confirmons.../ Nous vous souhaitons...* ». Par la même occasion, nous relevons le genre de pronoms personnels employés, qui sont la première et la deuxième personne du pluriel « *Nous* » et « *vous* », signifiant le caractère formel et professionnel de ce courrier, qui est un courrier émanant de l'administration d'une entreprise (et non, d'une personne en particulier), pour une personne ou une autre administration.

Et pour finir, nous observons dans cette lettre, e les différentes formules de politesse employées : « *Nous vous prions de, Nous vous souhaitons bonne réception... veuillez agréer Monsieur à l'expression de notre parfaite considération.* » signe de politesse, de respect et de courtoisie, valeurs indispensables dans tout écrit dans ce genre.

### Conclusion

Dans ce présent chapitre, dans un premier temps, nous avons brièvement survolé l'essentiel des aspects théoriques du domaine du secrétariat. Nous avons parlé de l'importance de la langue française dans le milieu professionnel, avant d'évoquer les compétences professionnelles, puis, plus spécialement, les compétences professionnelles du secrétariat, pour ensuite les détailler en ce qui nous intéresse, compétences à l'orale et à l'écrit. Dans la deuxième partie, nous avons rapporté l'intégralité de notre entretien avec la secrétaire de CEVITAL que nous avons rencontré, pour ensuite analyser différents documents (compte rendu de mission, note, procès verbal et une lettre) que nous avons récupéré des différentes entreprises auxquelles nous nous sommes rendus au cours de notre enquête.

Ces différents points qui composent le corps de ce deuxième chapitre, constituent la base sur laquelle nous allons énoncer nos propositions didactiques dans le troisième et dernier chapitre, et qui sont un programme pour un module de l'écrit, déduit de notre analyse des documents professionnels, ainsi qu'une séquence didactique pour le deuxième module de communication orale.

***Chapitre 03***  
***Les propositions didactiques***

### Introduction

Dans ce présent chapitre, nous allons proposer un programme didactique pour le module de l'écrit dans la formation de secrétariat du CFPA de Bejaia, ainsi que quelques activités qui pourraient compléter le travail de l'enseignement de l'orale dans cette formation. Avant de présenter en détails les séquences didactiques du module d'écrit et de communication orale, nous allons tout d'abord définir la séquence didactique, qui est au cœur de notre travail d'élaboration.

Au cours de notre travail de recherche, après avoir analysé le programme d'étude de la formation secrétariat, et le contenu des deux modules de langue. Nous avons donc constaté l'absence du module de l'écrit. Qui n'y est représenté que par un module complémentaire et partiel (technique d'expression), module qui n'est centré que sur les compétences basiques et élémentaires d'un apprenant quelconque. Et nous avons constaté aussi, concernant le deuxième module proposé (communication orale) ; après analyse des cours ; que ces derniers étaient uniquement basés sur l'aspect théorique. Le manque d'activité, et l'absence d'une méthodologie pédagogique efficace rendent l'enseignement de ce module d'orale inutile et inefficace, car ils sont loin de satisfaire les besoins communicationnels des stagiaires.

Par conséquent, et dans le but de proposer, tout d'abord, un programme pour le module inexistant de l'écrit. Et ensuite, des suggestions d'activités complémentaires pour l'étude du module de communication orale. La séquence didactique semble être la plus pertinente et adaptée à nos besoins. Mariant théorie et pratique simultanément, cette méthode d'enseignement nous semble combler les lacunes que nous avons relevées dans notre recherche.

### 1. Propositions didactiques pour une meilleure formation des stagiaires

Le programme du module de technique d'expression a été conçu pour apprendre aux stagiaires d'abord les bases de la langue française. Ensuite à maîtriser les techniques de rédaction des documents officiels. Par ailleurs, notre analyse a révélé que leur programme ne pourra pas satisfaire les besoins de ses stagiaires au niveau de l'écrit.

Concernant le programme du module de communication orale, son objectif est d'amener le stagiaire à s'exprimer oralement de façon correcte et avec aisance et facilité. Nous avons constaté lors de notre analyse qu'il n'était pas pertinent à cause de son manque de spécificité, de richesse linguistique et d'activités d'application.

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

C'est pourquoi, nous allons proposer un programme pour l'écrit et une séquence didactique pour l'orale, que nous avons mis au point avec des cours spécifiques aux secrétaires pour compléter et enrichir leur ancien programme. Nous avons élaboré ce programme et cette séquence à partir des informations et des documents récupérés sur le terrain auprès des secrétaires.

### 1.1 Proposition de programme du module de l'écrit

Après analyse des documents recueillis, en tenant compte du fait que le module de l'écrit est inexistant dans le programme de cette formation, cette analyse nous permet de proposer un programme qui assure une formation en écrit spécialisée aux stagiaires. L'aspect basique des cours que nous avons précédemment relevé et analysé, laisse place à de nouveaux cours spécialisés plus centrés sur les genres professionnels du secrétariat, fournissant ainsi une vraie formation en langue écrite aux secrétaires stagiaires.

#### Canevas de programme pour l'écrit

Genres professionnels	objectif	Eléments du Contenu
<b>Lettre administrative</b>	Découvrir le plan de la lettre administrative	- Plan de la lettre administrative
	Rédiger une phrase simple	- le groupe nominal et le groupe verbal - le complément d'objet direct et indirect -le complément circonstanciel
	Maitriser les substituts grammaticaux	- Les pronoms personnels - Les pronoms possessifs - Les homophones - quand écrire : (ca, sa, ce, se, si, ci, ces, ses, s'est, c'est, sais, sait).
	Maitriser la conjugaison des verbes	- conjugaison des verbes au présent de l'indicatif, au futur simple et antérieur

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

	Respecter les règles de la rédaction de la lettre administrative	- les cinq règles d'or d'une lettre administrative : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La clarté</li> <li>• La concision</li> <li>• L'exactitude</li> <li>• La prudence</li> <li>• La courtoisie</li> </ul>
	Employer les bonnes formules et expressions	-formules d'introduction -formules de demandes -formules d'exposition -mots de liaison -expressions de transition -formules de conclusion
<b>- Le compte rendu de réunion</b>	Découvrir le plan du compte rendu de réunion	Plan d compte rendu de réunion
	Conjuguer correctement les verbes	- l'imparfait  - le conditionnel présent
	Maitriser la voix active et la voix passive	- la voix passive et la voix active. -transformer de la voix passive a la voix active. -transformer de la voix active a la voix passive.
	Maitriser le discours direct et le discours indirect	- Les verbes introducteur - Les modifications de temps Les modifications des indicateurs de temps Les modifications des adjectifs démonstratifs

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

	Apprendre à distinguer les homophones	- quand écrire : (quelque(s), quel(s) que, quelle que, quel, quels, quelle, quelles, qu'elle, qu'elles.).
	Respecter les règles et les caractéristiques de rédaction du compte rendu	- La narration des faits - Le respect de la structure - La fidélité a la source
<b>- Le procès verbal</b>	Découvrir le plan du procès verbal	Plan du procès verbal
	Rédiger une phrase complexe	- La subordination - La coordination - La juxtaposition
	Conjuguer correctement les verbes	conjugaison des verbes aux passé simple et composé.
	Apprendre à distinguer les homophones	- quand écrire : (a, à). - quand écrire : (on, ont, en / est, et, es) -quand écrire : (son, sont, sans)
	respecter les caractéristiques et les règles de rédaction du procès verbal	- La description des faits - La neutralité - La fidélité la source

### 1.2. Proposition pour l'enseignement des contenus de communication orale

La communication orale dans le métier de secrétaire a une grande importance, notamment pour répondre ou faire des appels téléphoniques, l'accueil des visiteurs, des clients ou collaborateurs de l'entreprise. Activités qui en soi, ont une place essentielle parmi les taches du secrétaire.

Dans cette partie de notre travail, nous nous sommes uniquement intéressés à la tâche de la communication téléphonique, qui se trouve être la tache dominante dans tout ce qui a attrait aux échanges oraux dans la profession de secrétariat.

Répondre au téléphone est une des tâches majeures dans le travail d'un secrétaire. Tous les appels émanant vers l'entreprise transitent par son bureau. Ce qui rend la compétence d'expression orale lors de situations communicatives téléphoniques, très importante voire essentielle pour un secrétaire. Compétence que l'on ne peut acquérir et optimiser que par l'exercice constant et la pratique assidue.

Dans la séquence qui suit, nous proposons quelques activités pratiques que nous estimons convenables pour compléter et parachever le module de communication orale dans cette tâche d'appel téléphonique, avec une suite d'exercices pratiques englobant l'essentiel de l'activité téléphonique d'un secrétaire. Mais avant cela, nous devons d'abord définir ce qu'est une séquence didactique.

### 2. La séquence didactique

La séquence didactique est définie par J.-F. De Pietro, comme suit :

*« La séquence didactique constitue un dispositif qui structure l'enseignement de manière à la fois systématique et souple et qui est censé favoriser l'appropriation par les apprenants de savoirs et savoir-faire définis dans des objectifs d'apprentissage ; les savoir-faire visés consistent en outils langagiers constitutifs de divers genres textuels publics et relativement formalisés »* cité par (Ammouden.M, 2015 :2).

H. Sabbah (2006 :22-23), estime quant à elle qu'une séquence didactique peut-être définie à partir des cinq composantes et caractéristiques suivantes:

- «-la séquence est un ensemble de séances inscrites dans une durée chiffrée en heures;*
- elle correspond à un projet dicté par le programme et fixé par le professeur;*
- elle constitue un ensemble unifié;*
- elle regroupe, en français, des activités de lecture et d'écriture, d'expression écrite et orale, de maîtrise de la langue;*
- elle doit permettre aux élèves d'établir un lien entre les différentes activités (...)*»cité par (Ammouden.M, 2015 : 1-2)

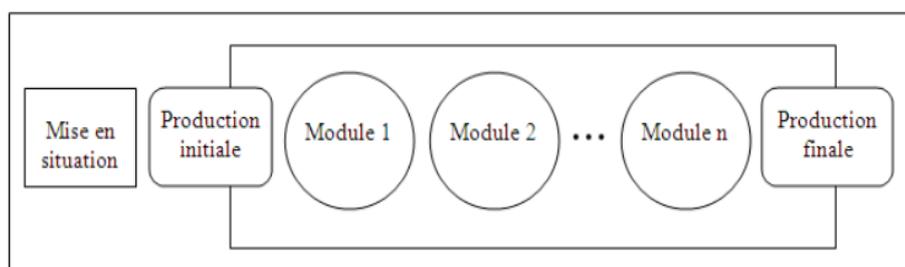
Elle se compose de plusieurs séances qui permettent à l'enseignant d'organiser plusieurs activités pour atteindre un ou plusieurs objectifs à la fin de la séquence. Ce qu'introduisent Dolz et Schneuwly « *une séquence didactique est un ensemble d'activités scolaires organisées de manière systématique autour d'un genre de texte oral ou écrit* » cité par (Lafontaine. L, 2010 :4). Et est centrée sur l'apprenant : « *La séquence didactique fait*

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

*partie des dispositifs d'enseignement/apprentissage qui favorisent la centration sur l'apprenant* » (M. Ammouden, 2007 :88-91).

### 2.1. Les étapes d'une séquence didactique

Certains comme Dolz, Noverraz et Schneuwly (2002) ont proposé un nouveau modèle que D'aucuns considèrent comme étant plus rentable et le recommandent de plus en plus cité par (M. Ammouden, 2007 :2). Ces trois schématisent la séquence didactique comme suit:



#### ➤ La mise en situation

Cette première étape introduit aux stagiaires une idée sur le contenu de la séquence qui va suivre, et l'enseignant sur les représentations des apprenants. JF De Pietro (2002 :4) affirme que la mise en situation « permet de faire émerger un projet de communication (interviewer des experts, débattre d'un sujet de controverse, etc.) et de motiver ce qui va suivre».

#### ➤ La production initiale

Dans cette étape, l'enseignant effectue une première évaluation aux apprenants avec une première production qui lui permettra de savoir quelles sont les compétences à développer chez les apprenants afin de pouvoir tracer par la suite le contenu des modules et activités à faire.

« Production initiale durant laquelle les élèves sont invités à réaliser une première fois l'activité communicative projetée, dans toute sa complexité ; cette première production est en même temps l'occasion de faire apparaître les représentations que les élèves se font de ce qui deviendra l'objet de l'apprentissage, de rendre visibles leurs acquis et leurs difficultés.» (J-F De Pietro, 2002 :4).

#### ➤ Les modules

Les modules ou appelés aussi ateliers de travail, vont être échafaudés à partir des difficultés rencontrées par les apprenants lors de la première production.

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

J-F De Pietro (2002 :4), déclare « Ces divers ateliers portent donc sur différents aspects du genre considéré et sont sélectionnés en fonction des difficultés apparues lors de la production initiale».

### ➤ La production finale

Dans cette phase, l'apprenant va mettre en œuvre le savoir acquis durant les modules dans une deuxième production ou il corrigera les erreurs commises dans la première production.

« Au terme du travail en atelier, les élèves réalisent une seconde fois l'activité communicative (généralement selon des modalités légèrement différentes). Cette production finale se situe ainsi, comme en miroir à la production initiale, à l'articulation entre les projets de communication et d'apprentissage : aboutissement du projet communicatif, elle permet de mettre en œuvre les apprentissages effectués et de les rendre visibles » (op.cité)

Dans ce qui suit nous allons proposer une séquence didactique sur l'appel téléphonique que nous avons élaboré en guise de modèle pour un meilleur enseignement. Nous passons directement aux modules et nous laissons la tâche des deux premières étapes à l'enseignant.

### 3. Proposition pour une séquence : Appel téléphonique

#### Module 1 compréhension orale

**Objectif 1 :** amener le stagiaire à saisir le système de communication téléphonique du secrétariat.

**Activité 1 :** avec support audio.

Cette activité a valeur d'exercice de l'aptitude des apprenants à comprendre un échange téléphonique, en distinguant les besoins et requête de l'appelant, pour savoir comment y répondre au mieux.

L'exercice qui suit consiste en une mise à l'épreuve de la compréhension orale. Nous proposons un support audio d'une situation de communication téléphonique. Puis des consignes auxquelles les stagiaires devront répondre après un nombre donné d'écoutes de l'enregistrement.

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

---

### Extrait audio 1 :

**Secrétaire :** *Bonjour, Leila Khalifa de IFRI entreprise; Que puis-je faire pour vous ?*

**Amokrane Laarbi :** *Bonjour. C'est Amokrane Laarbi. Je voudrais parler à M. Ibrahim, est-il disponible ?*

**Secrétaire :** *Oui, bien sûr. Je vais vous transférer... Malheureusement, M. Ibrahim est occupé dans son service. Il viendra dans l'après-midi.*

**Amokrane Laarbi :** *Quand sera-t-il de retour, s'il vous plaît?*

**Secrétaire :** *Dans l'après-midi, il sera dans son bureau après quatorze heures.*

**Amokrane Laarbi :** *Je vois. Je peux l'appeler après quatorze heures ?*

**Secrétaire :** *Oui, vous le pouvez. Mais vous pouvez aussi laisser un message, si vous voulez.*

**Amokrane Laarbi :** *Oui, je préfère. Pourriez-vous, s'il vous plaît, dire à M. Ibrahim qu'Amokrane Laarbi a appelé pour l'entretien d'embauche comme chauffeur de votre entreprise?*

**Secrétaire :** *Entendu, je vais le dire à M. Ibrahim, et il vous rappellera. Quel est votre numéro de téléphone, s'il vous plaît?*

**Amokrane Laarbi :** *C'est le 06 61 32 65 24.*

**Secrétaire :** *Je vous remercie. Je vais le répéter encore une fois, c'est 06 61 32 65 25.*

**Amokrane Laarbi :** *Non, non, le dernier numéro est 4 pas 5.*

**Secrétaire :** *Bien, je vous remercie et je vous le répète pour être sûr - 06 61 32 65 24.*

**Amokrane Laarbi :** *Oui, maintenant c'est bon.*

**Secrétaire :** *Pouvez-vous épeler votre nom ?*

**Amokrane Laarbi :** *C'est L-A-A-R-B-I.*

**Secrétaire :** *Donc, je vais dire à M. Ibrahim que M. Laarbi a appelé pour le poste de chauffeur.*

**Amokrane Laarbi :** *Oui, merci beaucoup. C'est très gentil de votre part.*

**Secrétaire :** *Au revoir Monsieur Laarbi.*

**Amokrane Laarbi :** *Au revoir, Madame.*

**Consigne 1 :** Écoutez l'appel téléphonique et cochez les bonnes réponses

**Question n°1** Qui appelle ?

- Madame Leila khalifa
- Monsieur Amokrane Laarbi
- On ne sait pas

**Question n°2** Les deux personnes qui parlent

- Se connaissent
- Ne se connaissent pas

**Question n°3** La personne demandée est

- Présente
- Absente

**Question n°4** La personne qui répond

- Propose de laisser un message
- Ne peut pas prendre de message
- Note le message

**Consigne 2 :** Répondez aux questions suivantes

1. Par quoi la secrétaire a-t-elle commencé en répondant au téléphone ?
2. Comment s'est-elle présentée ?
3. Quel était le motif de l'appel ?

**Consigne 3 :** Répondez par « vrai » ou « faux »

- L'appelant est un client de l'entreprise.
- La secrétaire n'a pas réussi à transférer l'appel à M. Ibrahim.
- La secrétaire a dû couper, puis rappeler l'appelant.

**Activité 2 :** Ecoutez attentivement les extraits audio suivants

**Extraits audio 2**

1. *Société Cevital bonjour.*
2. *Allô, CCIP, bonjour.*
3. *C'est de la part de l'assistante de M. Nait.*
4. *Non, elle est en réunion.*
5. *Pourriez-vous me passer le poste 4532, s'il vous plaît ?*
6. *Je peux laisser un message ?*
7. *Je rappellerai.*
8. *Rappelez dans une heure.*
9. *C'est une erreur.*
10. *Son poste est occupé.*

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

---

11. *Je vous le passe.*
12. *Amokrane Laarbi, oui ?*
13. *C'est lui-même.*
14. *Est-ce que je pourrais parler à Mme KHALIFA ?*
15. *Un instant, s'il vous plaît.*
16. *Qui est à l'appareil ?*
17. *Qui dois-je annoncer ?*
18. *Dites-lui que c'est Saïd.*
19. *Il est absent.*
20. *Ne quittez pas.*
21. *Voulez-vous laisser un message ?*
22. *Qui le demande ?*
23. *Excusez-moi, je me suis trompé.*
24. *Je vais le prévenir.*
25. *Pourrais-je parler à M. Nait Saïd, s'il vous plaît ?*

**Consigne :** classez chaque extrait dans la case qui lui convient, la case « personne qui appelle » ou la case « personne qui reçoit l'appel ».

Numéro des phrases	Personne qui appelle	Personne qui reçoit l'appel
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		

**Objectif 2 :** structure de l'appel téléphonique

**Activité :** voici une série de phrases, constituant un échange téléphonique en milieu professionnel

*C'est très gentil à vous. Merci.*

*De la part de Mr Laarbi.*

*Merci. Bonne journée à vous aussi.*

*Oui, pourriez-vous lui demander de me rappeler ? C'est assez urgent !*

*De la part de qui ?*

*Bonjour. Pourrais-je parler à Mr Nait Saïd s'il vous plaît ?*

*Mr Nait Saïd n'est pas là pour l'instant. Voulez-vous lui laisser un message ?*

*Je vous en prie. Je vous souhaite une bonne fin de journée Monsieur Laarbi.*

*Un instant, je vous prie.*

*Pas de souci, je lui transmettrai le message dès que je le verrai.*

**Consigne :** remettez les phrases dans l'ordre.

.....

.....

.....

.....

.....

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

---

**Activité 1:** Dans l'exercice qui suit, nous proposons une suggestion d'échange téléphonique entre un secrétaire et un client.

**Consigne :** reliez avec une flèche à la personne qui la prononce, pour retrouver l'ordre de l'échange.

- *Un peu plus tard, c'est possible ?* • Secrétaire
- *Attendez, je vérifie son agenda, le jeudi 14, n'est-ce pas ?* • Client
- *Très bien, c'est noté monsieur Laarbi.* • Secrétaire
- *Que diriez-vous du jeudi après-midi ? Je peux vous proposer 14h30.* • Client
- *Pouvez-vous me rappeler votre nom ?* • Secrétaire
- *C'est parfait.* • Client
- *Est-ce que 15 heures vous irait ?* • Secrétaire
- *Quel jour vous conviendrait ?* • Client
- *Allô ! Bonjour, je voudrais prendre rendez-vous avec monsieur Nait Saïd, de la part de Amokrane Laarbi.* • Secrétaire
- *Amokrane Laarbi.* • Client
- *Oui, c'est ça. Plutôt le matin, si possible en fin de matinée.* • Secrétaire
- *Société ATLAS Bonjour* • Client
- *Jeudi prochain, ça m'arrangerait.* • Secrétaire

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

### Module 2 Le langage professionnel

**Objectif :** Amener le stagiaire à faire la distinction entre le langage courant, et le langage professionnel du secrétaire.

**Activité 1 :** Après examen du (support 1) et (support 2), répondez aux questions en cochant la phrase qui correspond le plus à une réponse de secrétaire au téléphone :

**Question n°1** Vous appelez et vous vous présentez au téléphone. Vous dites :

- Bonjour, c'est de la part de Leila Khalifa.
- Bonjour, Leila Khalifa à l'appareil.
- Bonjour, je m'appelle Leila Khalifa.

**Question n°2** Vous voulez savoir qui téléphone. Vous demandez :

- Qui appelle ?
- Qui est à l'appareil ?
- Qui parle ?

**Question n°3** Vous voulez parler à Monsieur Nait Saïd. Vous dites :

- Bonjour, je voudrais parler à Monsieur Nait Saïd.
- Bonjour, passez-moi Monsieur Nait Saïd.
- Bonjour, j'appelle Monsieur Nait Saïd.

**Question n°4** Vous êtes au standard et voulez vérifier si Monsieur Nait Saïd est là. Vous dites à la personne au téléphone :

- Un instant, je cherche Monsieur Nait Saïd.
- Un instant s'il vous plaît.
- Je vous en prie.

**Question n°5** La personne demandée n'est pas là. Vous répondez :

- Je suis désolé, il ne peut pas vous parler.
- Je suis désolé, il n'est pas en ligne.
- Je suis désolé, il est absent.

**Question n°6** Vous voulez essayer de parler à Monsieur Nait Saïd demain. Vous dites :

- J'appelle encore une fois demain.
- Je rappellerai demain.
- J'aimerais le rappeler demain.

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

**Question n°7** Vous proposez de laisser un message. Vous demandez :

- Est-ce que je peux prendre un message ?
- Est-ce que je lui dis quelque chose de votre part ?
- Vous voulez que j'écrive un message ?

**Question n°8** Vous avez pris le message.

- Vous dites : Très bien. Je lui lirai votre message.
- Très bien, je lui écrirai votre message.
- Très bien, je lui transmettrai votre message.

Ne dites pas	Dites plutôt
– C'est de la part ?	– Qui dois-je annoncer ? Pouvez-vous me rappeler votre nom ?
– C'est pourquoi ?	– Quel est l'objet de votre appel ?- C'est à quel sujet ?
– Quittez pas !- Bougez pas !- Un petit instant	– Un instant je vous prie- Merci de rester en ligne- Merci de patienter
– Vous pouvez parler plus fort	– Excusez-moi de vous interrompre, mais je ne vous entends pas très bien
– Il vous connaît ?	– Avez-vous déjà été en contact avec... ?
– Quel est votre problème ?	– Je vous écoute- En quoi puis-je vous aider ?
– Je vais voir si je peux le déranger	– Merci de rester en ligne, je vérifie si M. Chef a terminé sa réunion
– Je vais voir si c'est possible	– Je me renseigne
– Je ne suis pas au courant	– Je me renseigne
– Il ne peut pas vous prendre maintenant	– M. Chef est en entretien. Puis-je prendre un message ?
– Il n'est jamais là	– M. Chef est difficile à joindre
– Il n'est pas là- Il est absent	– M. Chef est à l'extérieur
– Il est en retard	– M. Chef est retenu.- Son rendez-vous se prolonge
– Appelez dans un petit quart d'heure	– Appelez-moi d'ici un quart d'heure

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

- Je vais le noter	- Je note / c'est noté- J'ai pris note
-De rien	- Je vous en prie

### Support 1

Le bon vocabulaire pour la réception d'appel et l'accueil téléphonique<sup>1</sup>

**Pour vous présenter :** *Allô, Mlle Carrera à l'appareil. Que puis-je faire pour vous ?/Je vous écoute.*

**Demander à votre interlocuteur qui il est :** *Qui est à l'appareil ? A qui ai-je l'honneur ?*

**Vous êtes occupé(e) :** *J'ai un autre appel. J'ai quelqu'un en ligne...*

**La personne doit rester en ligne :** *Ne quittez pas / Veuillez rester en ligne / Un instant SVP / Veuillez patienter.*

**La personne doit rappeler plus tard :** *Rappelez dans 10 minutes. / Vous pouvez rappeler un peu plus tard ?*

**L'interlocuteur s'est trompé de numéro :** *Je regrette mais vous vous êtes trompé de numéro. /Désolé, mais vous n'êtes pas au bon service... Vous avez composé un mauvais numéro.*

**La personne a un mauvais numéro :** *Vous avez un mauvais numéro.*

**Vous transférez l'appel :** *Je transfère l'appel. / Je vous passe le service concerné. / Je vous passe Monsieur... Madame... / Madame X ? Oui, je vous la passe.*

**Vous donnez le bon numéro :** *Le numéro du poste / de Mr / Mme est le 00 33 48 96 .. .. / Vous devez composer le numéro suivant : .....*

**Vous devez chercher le bon numéro :** *Attendez un instant, je cherche le numéro. / je vais vous donner le bon numéro/ le numéro de votre correspondant.*

**Le correspondant est occupé et vous ne pouvez pas transférer l'appel :** *Je regrette mais la ligne est occupée. / Je regrette de ne pouvoir donner suite à votre appel.*

**Vous prenez un message :** *Vous désirez laisser un message ? / Quel est le message ?*

**Pour redemander le nom de l'interlocuteur :** *C'est de la part de qui ?*

### Support 2

Blog pédagogique d'enseignement du FLE<sup>2</sup>

<sup>1</sup> <https://organisme-de-formation-professionnelle.fr/2014/11/19/accueil-telephonique-le-bon-vocabulaire-pour-la-reception-dappel/>

<sup>2</sup> <http://alnepa.canalblog.com/archives/2012/03/13/23820190.html>

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

---

### Module 3 Formules de politesse et interrogation

**Objectif :** amener le stagiaire à s'exprimer avec politesse et courtoisie et formuler des interrogations

**Activité 1 :** écoutez attentivement l'extrait audio 1 et répondez à ces deux consigne

**Consigne 1** Relevez trois formules de politesse qui se trouvent dans le dialogue

.....  
.....  
.....

**Consigne 2** Relevez trois formules de remerciement qui se trouvent dans le dialogue.

.....  
.....  
.....

**Activité 2** écoutez attentivement l'extrait audio 1 et répondez à la consigne suivante

**Consigne :** extrayez toutes les formules d'interrogation énoncer par la secrétaire puis reformuler les afin d'exprimer la même idée

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### Module 4 Productions orales

**Objectif :** Amener le stagiaire à effectuer des appelles téléphonique

L'appel téléphonique pour un secrétaire n'est pas que répondre aux appels, mais parfois, le secrétaire est amené à faire lui-même des appels, pour confirmer un rendez-vous, annuler une livraison ou une réservation, répondre à une réclamation d'un collaborateur de l'entreprise...etc.

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

**Activité :** lisez les différentes situations dans le (support 4)

**Situation 1 :** Vous êtes secrétaire, et vous recevez un courrier électronique. Et vous voulez y répondre par un message vocale, alors vous répondez : « oui, bonjour. Juste un petit mot pour vous dire que nous avons bien reçu votre courrier, et que nous avons pris acte de votre commande. Elle aura lieu très probablement la semaine prochaine, et nous vous envoyons par courrier un accusé de réception. Voilà, merci et à bientôt, au revoir. »

**Situation 2 :** Vous êtes secrétaire dans une entreprise, et vous devez confirmer un rendez-vous. Vous appelez la personne concernée, et vous dites : « Bonjour Monsieur Arezki Bouhaf, je suis Hanane Ben Derradji, la secrétaire de Monsieur Bouaiche Tahar. Je vous appelle pour vous confirmer le rendez-vous du 22 mars, à 14 :30. Si jamais cette date ou cet horaire ne vous convenait plus, n'hésitez pas à nous rappeler. Nous pourrions convenir d'un autre rendez-vous. Je crois qu'il fallait le prendre dans la semaine, la journée du 23 ou du 24 pourraient convenir également. Au niveau des disponibilités, ce serait plutôt l'après midi. Ou pour le 24, à partir de 16 :00. Voilà, merci beaucoup, bonne journée et au revoir. »

**Situation 3 :** Vous êtes secrétaire dans l'entreprise CORDIAL, et vous devez confirmer la réception d'une commande. Vous dites : « Bonjour, ici Laila Khalfaoui de l'entreprise CORDIAL, j'appelais juste pour vous dire que nous avons bien reçu votre marchandise, ce matin même. Et que tout est en ordre. Nous voulions donc juste vous confirmer que nous sommes tout à fait satisfaits, et que nous passerons sans doute une nouvelle commande d'ici quelques semaines. Merci encore, et au revoir. »

### Support 4

**Consigne :** en vous appuyant sur les situations dans le (support 4) faites les appels des situations qui suivent

Situation 1 : votre patron doit annuler un rendez-vous avec un client, à cause d'un empêchement de santé. Vous devez appeler le client pour annuler.

.....  
.....  
.....

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

Situation 2 : un client envoi un e-mail à votre entreprise, pour réclamer une explication pour le retard de la réception d'une marchandise. Vous devez appeler le service responsable des livraisons pour vous renseigner, puis appeler le client pour l'informer de la situation.

.....  
 .....  
 .....

Situation 3 : vous avez appelé pour réserver une chambre à l'hôtel Sheraton d'Oran pour votre patron. Mais il a dû changer la date de son voyage. Vous devez donc rappeler l'hôtel pour annuler la réservation.

.....  
 .....  
 .....

**Activité 2:** Monsieur Nait Boudiaf vous appelle afin de prendre rendez-vous dans le but de postuler pour l'offre d'emploi de comptable, en se basant sur le (support 3) au dessous, répondez a la consigne

<b>Se présenter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ici, Monsieur X</li> <li>• Monsieur X, à l'appareil</li> <li>• Entreprise X, Monsieur X, bonjour.</li> <li>• Service des Communications,</li> <li>• Monsieur X à l'appareil</li> <li>• C'est moi-même (réponse à la question : Vous êtes monsieur X ?)</li> </ul>
<b>Vérifier qu'on est au bon numéro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allô, X ?</li> <li>• Allô, bonjour, je suis bien chez M. et Mme X? / Je suis bien au 01.36.28.14.33 ?</li> <li>• C'est bien l'Hôtel ATLANTIS?</li> </ul>
<b>Répondre à la question précédente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout à fait.</li> <li>• Désolé. Vous avez fait erreur.</li> <li>• Je suis désolé.</li> <li>• Vous vous êtes trompé de numéro.</li> </ul>
<b>Demander qui est à l'appareil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C'est de la part de qui ?</li> </ul>

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puis-je lui dire qui l'appelle ?</li> <li>• Qui dois-je annoncer ?</li> <li>• Vous êtes monsieur... ?</li> <li>• C'est de la part de monsieur... ? (ou madame ... ?)</li> <li>• C'est de la part de qui s'il vous plaît ?</li> </ul>
<b>Demander à être mis en relation avec un interlocuteur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourrais-je parler à Monsieur X, s'il vous plaît ?</li> <li>• Je voudrais parler à Madame Y, s'il vous plaît.</li> <li>• C'est de la part de...</li> <li>• Est-ce que Fatiha est là, s'il vous plaît ?</li> <li>• Vous pouvez me la passer ?</li> </ul>
<b>Demander le motif de l'appel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C'est à quel sujet, je vous prie?</li> <li>• En quoi puis-je vous être utile?</li> <li>• Que puis-je faire pour vous?</li> <li>• Puis-je vous être utile?</li> </ul>
<b>Préciser l'objet de l'appel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'appelle au sujet de...</li> <li>• Je téléphone au sujet de...</li> </ul>
<b>Transférer l'appel ou demander de patienter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne quittez pas, je vous le passe.</li> <li>• Restez en ligne.</li> <li>• Un instant, s'il vous plaît</li> <li>• Un instant, je vous prie, je vous passe la communication. Pouvez-vous patienter un instant ?</li> <li>• Il est déjà en ligne.</li> </ul>
<b>Demander à laisser un message</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourrais-je lui laisser un message ?</li> </ul>
<b>Laisser un message/prendre un message</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vais prendre / noter votre numéro (de téléphone) / votre téléphone / vos coordonnées ... (adresse et / ou numéro de téléphone)</li> <li>• Il (elle) peut me joindre au... / Mon numéro est le... /</li> <li>• Je vous laisse mon téléphone. C'est le ...</li> </ul>
<b>Dire que la personne ne peut pas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est toujours en ligne.</li> <li>• Préférez-vous patienter ou laisser un message ?</li> </ul>

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

<p><b>répondre et proposer de prendre un message</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il n'est pas là pour le moment.</li> <li>• Voulez-vous laisser un message ? Je suis désolée. Il est en réunion en ce moment.</li> <li>• Je peux prendre un message ?</li> <li>• Il n'est pas là pour le moment.</li> <li>• Voulez-vous que je prenne un message ?</li> <li>• Puis-je lui transmettre un message ?</li> <li>• Je suis désolé... / Désolé... / Je regrette... Elle n'est pas là. / Elle est sortie. / Elle s'est absentée. /</li> <li>• Son poste ne répond pas</li> </ul>
<p><b>Demander de répéter</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excusez-moi mais je n'ai pas compris.</li> <li>• Pourriez-vous répéter plus lentement s'il vous plaît ?</li> <li>• Veuillez me pardonner mais je n'ai pas compris.</li> <li>• Pourriez-vous épeler s'il vous plaît ?</li> <li>• Excusez-moi, je n'ai pas bien compris.</li> <li>• Vous pouvez répéter s'il vous plaît ? / Vous pouvez parler un peu plus lentement s'il vous plaît ?</li> </ul>
<p><b>Décrocher le téléphone</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Société CEVITAL , j'écoute</li> <li>• Secrétariat de Monsieur X, j'écoute</li> <li>• Société CEVITAL, que puis-je pour vous ?</li> <li>• Bureau de..., en quoi puis-je vous aider ?</li> </ul>
<p><b>Fixer un rendez-vous</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous seriez libre quand ?</li> <li>• Quel jour vous conviendrait ?</li> <li>• Quelle heure vous conviendrait ?</li> <li>• Bien. Je change la date du rendez-vous.</li> <li>• Bien. Je reporte la date du rendez-vous. (= je remets à plus tard)</li> </ul>
<p><b>Terminer la communication</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merci beaucoup. Je vous en prie.</li> <li>• Au revoir.</li> <li>• Merci d'avoir appelé. Au revoir.</li> <li>• Au revoir madame/monsieur</li> </ul>
<p><b>Acheminer un appel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous le passe.</li> </ul>

## Chapitre 03 : Les propositions didactiques

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous mets en communication avec...</li> </ul>
<b>Justifier l'absence de la personne appelée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est absent.</li> <li>• Il n'est pas au bureau en ce moment.</li> <li>• Il est à l'extérieur.</li> <li>• Désirez-vous laisser un message?</li> <li>• Il vient de partir.</li> <li>• Il a déjà quitté le bureau.</li> </ul>
<b>Ce n'est pas le bon numéro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparemment vous vous êtes trompé de numéro.</li> <li>• Je crois/je pense que vous avez fait un faux numéro.</li> </ul>
<b>S'excuser</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excusez-moi.</li> <li>• Veuillez me pardonner.</li> </ul>
<b>Laisser ses coordonnées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis Nait Saïd. CORDIAL.</li> <li>• Mon numéro de téléphone est le...</li> <li>• Mon adresse mail est...</li> </ul>
<b>Support 3</b> Fiche réalisée par Agnès Picot pour le Site de Français Langue Etrangère <sup>3</sup>	

**Consigne :** réaliser un dialogue adaptés avec votre camarade

**Secrétaire :** .....

**Naït Boudiaf :** .....

<sup>3</sup> <https://lewebpedagogique.com/ressources-fle/files/2011/03/SAVOIR-TELEPHONER.pdf>

## *Conclusion générale*

## Conclusion générale

---

### Conclusion générale

Toute personne se présentant à une administration physiquement, par écrit, ou par appel téléphonique, passe obligatoirement par un secrétaire pour la réception, l'orientation ou simplement pour le renseignement. Toute entreprise nécessite la présence de secrétaires pour alléger le travail dans son administration. Secrétaires qui supportent de grandes responsabilités quand aux tâches qu'ils fournissent, comme l'accueil ; le secrétaire est le visage d'une entreprise ; la rédaction de documents officiels, l'archivage, la réception d'appels...etc. Dans le présent travail, nous nous sommes intéressés au programme de langue française de cette formation de secrétariat, nous nous sommes alors interrogés sur les questions suivantes : le programme des modules de langues qu'offrent ces centres est-il suffisant pour prendre en charge les besoins des apprenants et des futures secrétaires ? Si oui dans quelle mesure prennent-ils en charges les exigences du terrain ? Si non quelles propositions pourrions-nous faire pour l'améliorer ?

Dans le cadre de notre recherche, nous nous sommes approfondie dans le monde du secrétariat et dans son enseignement professionnel. Nous avons tenté d'apporter des améliorations qui nous semblaient plausibles tout en essayant d'apporter des éléments de réponses à nos questions de départ : Quel rôle et quelle place occupe le module de français dans cette formation ? Quels genres professionnels produisent les secrétaires dans leur profession ? Quel est le programme et quels contenus proposés dans les modules de langues ?

Pour répondre à nos questions, nous avons entamé notre travail par des recherches sur le domaine de secrétariat, notamment auprès de secrétaires de notre connaissance, sur internet, puis dans les mémoires traitant de l'enseignement du français dans le milieu professionnel...etc. Ensuite, nous avons mené une enquête dans le centre de formation professionnelle CFPA féminin de Bejaia, commençant par une récolte de données (programme d'étude, cahier des stagiaires) dans l'intention de les analyser par la suite. Nous nous sommes alors entretenus avec l'enseignante des deux modules, nous avons aussi prévu de faire des séances d'observation en classe de formation, sauf que les stagiaires étaient déjà en période d'examens, se préparant pour leur stage pratique. Ensuite nous nous sommes déplacés auprès des secrétaires en vue de collecter de différents genres professionnels, réaliser au moins un entretien avec un secrétaire, et ainsi nous renseigner sur le métier de secrétaire, ses tâches et ses compétences.

## Conclusion générale

---

Nous tenons à préciser que ce présent travail ne constitue en aucun cas un dénigrement de l'enseignement dans ce centre de formation, ou pointer du doigt les concepteurs du programme de cette formation. Mais cela dit, une réflexion à leurs sujets s'impose, et une remise en question appréciative du programme de la langue française ainsi que de l'enseignement des cours de cette formation professionnelle paraissent être nécessaires.

Lors de notre enquête dans le centre de formation, nous avons constaté que l'enseignant assurant les deux modules ne bénéficie d'aucune formation en langue, et que le programme de langue n'est pas assez riche pour satisfaire les besoins langagiers de la formation en langue française. Le manque de spécialisation est flagrant dans sa mise en œuvre, et l'absence d'activités d'application accentue son insuffisance et son inefficacité. Cela nous a mené à constater la nécessité de l'enseignement et l'application d'un enseignant titulaire d'un diplôme en langue française pour assurer l'enseignement de ces deux modules. Par la suite, l'entretien avec la secrétaire nous a confirmé la place importante qu'occupe la langue française dans le monde professionnel, ce qui confirme également notre première hypothèse, selon laquelle la langue française occupe une place fondamentale dans l'enseignement de cette formation professionnelle, ainsi que la troisième hypothèse qui supposait que les secrétaires produisent différents genres professionnels tels que le compte rendu, la lettre administrative et le procès verbal.

Le module de technique d'expression propose un programme qui vise l'acquisition des notions de base de la langue française. Programme qui vise d'avantage un public large en raison de son manque de spécificité ainsi que l'absence d'une importante partie qui devrait avoir pour but la maîtrise des techniques de rédaction des écrits professionnels. D'autre part, l'enquête sur le terrain nous a montré que le programme de communication orale n'est pas utilisé à sa juste valeur. Sa mise en œuvre laisse à désirer, en conséquence de l'absence des supports oraux. Supports amenant les stagiaires à se mettre dans le rôle d'un secrétaire. Dans le but de mieux assimiler les cours ainsi qu'avoir une première idée sur les différentes situations de communication dans lesquelles ils seront les acteurs une fois sur le terrain. Ainsi que les activités spécifiques aux secrétaires afin d'appliquer leurs savoir et s'habituer à s'exprimer oralement en langue française. Ces constats, nous amènent à infirmer notre deuxième hypothèse, selon laquelle les deux modules de langue dans cette formation devaient être axés sur le domaine du secrétariat, avec un contenu centré sur les compétences langagières, orales et écrites, relatives à un secrétaire.

## Conclusion générale

---

Nous avons jugé nécessaire, après nos recherches et enquêtes et les résultats auxquelles on a aboutie, d'apporter des modifications qui pourront compléter et optimiser l'enseignement et apprentissage de cette formation, et répondre, par la même occasion, aux attentes des stagiaires. Nous avons proposé un canevas de programme ciblant les compétences autour des écrits professionnels que produisent les secrétaires en vue d'améliorer leurs compétences au niveau de la rédaction. Nous avons aussi élaboré un exemple d'une séquence didactique qui vise le développement de la compétence orale chez les stagiaires dans laquelle nous avons proposé d'effectuer des travaux sur des supports oraux qui font office de situations de communication d'un secrétaire. Puis, des exercices d'application qui incitent le stagiaire à s'exprimer oralement sans complexe dans le contexte langagier du secrétariat. L'objectif de l'élaboration de cette séquence est d'inspirer l'enseignant dans l'élaboration de cours ainsi que sa méthode d'enseignement.

Pour finir, ce modeste travail n'est qu'une simple étude de contenu de programme de langue d'une formation professionnelle. Loin d'être complète, nous pensons qu'il y'a encore de la recherche à faire dans ce sens, à savoir la mise en œuvre de programmes de langues adaptés aux différentes professions qui existent, et qui fonctionnent en langue française. Nous pensons en outre, qu'en dehors des formations professionnelles, il existe un grand manque d'efficacité dans l'enseignement fondamental de la langue française, à la lumière du niveau insuffisant des stagiaires en langue française, que nous avons eu l'occasion d'étudier dans notre présent travail. Et qui pose problème quant aux objectifs de la formation pour ce qui est de l'enseignement de la langue (qui est le retard causé par la remise à niveau de notions basiques, nécessaire et inévitable des apprenants, au lieu d'entamer directement un contenu qui cible le domaine de la formation). Ce qui, selon nous, pourrait constituer une cause, ou La cause du manque de spécialisation du contenu du programme de langue de cette formation.

## *Références bibliographiques*

# Références bibliographique

**Alfred Gilder** (2009), *Le français administratif*, Editions Glyphe

**Ammouden.M**, *cours et activités de didactique de l'écrit, l'enseignement apprentissage par séquences didactiques*, disponible sur le site :

<https://elearning.univ->

[bejaia.dz/pluginfile.php/218805/mod\\_resource/content/0/AMMOUDEN\\_M\\_4.S](https://elearning.univ-bejaia.dz/pluginfile.php/218805/mod_resource/content/0/AMMOUDEN_M_4.S)

[%C3%A9quence-didactique.pdf](https://elearning.univ-bejaia.dz/pluginfile.php/218805/mod_resource/content/0/AMMOUDEN_M_4.S) consulté en mai 2018

**Berbaoui.N** (2011) « Enseignement / apprentissage du français en Algérie:

Enjeux culturels et représentations identitaires ». disponible sur le site :

<https://manifest.univouargla.dz/documents/Archive/Archive%20Faculte%20des>

[%20Lettres%20et%20des%20Langues/seminaires%20facultes%20des%20lettre](https://manifest.univouargla.dz/documents/Archive/Archive%20Faculte%20des)

[s/enseignement-apprentissage-du-francais-en-Algerie/BERBAOUI Nacer.pdf](https://manifest.univouargla.dz/documents/Archive/Archive%20Faculte%20des)

consulté en Avril 2018.

**Claude Terrier**, *Communication, B- La communication professionnelle*, 2013,

7p PDF. Disponible sur le site :

[http://www.cterrier.com/modeop\\_cours/menu\\_communication.htm](http://www.cterrier.com/modeop_cours/menu_communication.htm)

CNEAP (Centre National d'Etudes et d'Analyse pour la Planification), *Les révélations de l'enquête de CNEAP*, effectuée sur « la place et les fonctions des langues étrangères en Algérie », de 1996 à 1998.

**Cuq Jean-Pierre et GRUCA Isabelle**, *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*, 2003, Grenoble : P.U.G

**Cuq Jean Pierre** (2004), « Dictionnaire de didactique du français, langue étrangère et seconde », Paris CLE International

**DOLZ Joaquim, Noverraz Michèle & SCHNEUWLY Bernard** (2002) *S'exprimer en français. Séquences didactiques pour l'oral et pour l'écrit*, Volume 4, Bruxelles : De Boeck/COROME.

**Dorothee Bazin & Anne Brouillar**, (2014) *le guide des assistants(es) de A à Z*, Dunod, 5e édition, 256p.

**HOLTZER.G**, *Du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques : histoire des notions et pratiques*, 2004

**Janine BEAUDICHO**, *la communication, Processus, formes et applications*, coll, Cursus, Armand Colin, Paris, 1999, P2.

**Jean Folack, Lucie Attikpa Tetegan**, (1996) *Guide de rédaction des rapports*, mars 1996, Rapport Technique N° 77, DANIDA (Département de Coopération et du Développement International du Danemark), p 64, disponible sur le site : <http://www.fao.org/3/a-an198f.pdf> consulté le 2 mai 2018

« Journal **EL WATAN**, discours présidentiel de A.BOUTEFLIKA, le 01 avril 1999 »

«**Le maître.B**, *La ponctuation : un savoir enseignable ? Enseigné ?*, in revue de recherches en éducation Spirale n°15 p161-195. France, éditions de l'université de Lille 3 » disponible sur le site : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00620750v1/document>, consulté en Avril 2018

Les règles de la ponctuation en français. Voir le site ; <http://www.la-ponctuation.com/>

**Lucie Libersan**, *Stratégies d'écriture dans la formation spécifique, La lettre professionnelle*, CCDMD (Centre Collégial de Développement de Matériel Didactique), p2 disponible sur le site :

[https://www.ccdmd.qc.ca/media/Genres\\_05Lalettreprofessionnelle.pdf](https://www.ccdmd.qc.ca/media/Genres_05Lalettreprofessionnelle.pdf) consulté le 3 mai 2018

**Margaret Aumont, Chantal Cusse**, *La correspondance administrative*, 1994, Académie d'Orléans-Tours, 19p, PDF, disponible sur le site : [https://www.ac-orleans-tours.fr/fileadmin/user\\_upload/issoudun/Documents/Directeurs/enseignants/correspondanceadministrative.pdf](https://www.ac-orleans-tours.fr/fileadmin/user_upload/issoudun/Documents/Directeurs/enseignants/correspondanceadministrative.pdf) consulté le 10 mai 2018

**Paula Mendes**,(2003) *Assistant de direction, 60 fiches pour l'assistant*, Dunod, 2eme édition, 184p

Référentiel des Activités Professionnelles. INFEP/ TAG0709- Secrétariat bureautique

**Riegel, Martin, Pellat, Jean-Christophe & Rioul, René**, *Grammaire méthodique du français*, 2016, Paris, PUF

**R. Sebaa**, (2002): «Culture et plurilinguisme en Algérie» in Trans, Revue électronique de recherches sur la culture n° 13 (non paginé) disponible sur le site : <http://www.inst.at/trans/13Nr/sebaa13.htm>, (consulter en février 2017).

**R. Sebaa**, *L'Algérie et la langue française ou l'altérité en partage*, éditions Frantz-Fanon, 2015

**Taleb Ibrahim K (1995)**, *Les Algériens et leurs langues*, Alger, Editions El Hikma. disponible sur <http://www.limag.com/new/index.php?inc=dspper&per=00001911>

## **Sitographie**

- <http://www.etudier.com/dissertations/D%C3%A9scription-Du-M%C3%A9tier-De-Secr%C3%A9taire/80844091.html>
- <http://www.portailrh.org/formationcontinue/formulaires/GuidedesCompetences.pdf>
- <https://didapro.me/2009/07/06/la-competence-professionnelle/>
- <http://alnepa.canalblog.com/archives/2012/03/13/23820190.html>
- <https://lewebpedagogique.com/ressources-fle/files/2011/03/SAVOIR-TELEPHONER.pdf>

## **Dictionnaire**

- Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation, édition NATHAN, 2ème éd, Paris, 1998.
- Dictionnaire de grammaire revers.
- Dictionnaire 1999. Le Petit Robert.
- Dictionnaire 1996 Le petit Larousse illustré.

## *Table des matières*

# *Table des matières*

<b>Introduction générale.....</b>	<b>7</b>
<b>Chapitre 01 : Les modules de langues dans la formation secrétariat</b>	
<b>Introduction</b>	
<b>1. La formation professionnelle.....</b>	<b>11</b>
1.1. Le centre de formation professionnelle et de l'apprentissage féminin de BEJAIA..	12
1.2. La formation professionnelle secrétariat dans le CFPA de BEJAIA.....	12
1.3. Profil des stagiaires inscrits dans la formation secrétariat.....	14
<b>2. L'enseignement du français dans la formation secrétariat .....</b>	<b>14</b>
2.1. L'enseignement spécifique d'une langue.....	14
2.2. Les modules de langue dans la formation secrétariat.....	15
2.3. L'enseignant assurant les deux modules.....	16
2.3.1. Profil de l'enseignant.....	16
2.3.2. Conception des cours.....	16
2.3.3. Les difficultés rencontrées par les stagiaires .....	17
2.4. Les programmes officiels des modules de langue.....	18
2.5. Les cours suivis en technique d'expression et communication orale.....	22
2.5.1. Premier module ; technique d'expression .....	23
2.5.2. Deuxième module ; la communication orale.....	28
<b>Synthèse .....</b>	<b>33</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>34</b>

## **Chapitre 02 : Les écrits professionnels des secrétaires**

### **Introduction**

<b>1. Le métier du secrétariat.....</b>	<b>36</b>
<b>2. La langue française dans le milieu de travail.....</b>	<b>37</b>
<b>3. Les compétences professionnelles.....</b>	<b>38</b>
<b>4. Les compétences professionnelles orales et écrites chez les secrétaires...</b>	<b>39</b>
4.1. La compétence orale.....	40

4. 1.1. L'accueil .....	41
4.1.2. Le téléphone.....	41
4.1.2.1. L'accueil téléphonique .....	41
4.1.2.2. L'appel téléphonique .....	42
4.2. La compétence de l'écrit.....	43
<b>5. Les types d'écrits professionnels de secrétariat.....</b>	<b>44</b>
5.1. Compte rendu de réunion.....	44
5.2. La note de service.....	48
5.3. Procès verbal .....	50
5.4. Lettre professionnelle .....	52
Conclusion partielle .....	55

<b>Chapitre 03 : Les propositions didactiques.....</b>	<b>36</b>
--------------------------------------------------------	-----------

## **Introduction**

<b>1. Propositions didactiques pour une meilleure formation des stagiaire.....</b>	<b>57</b>
1.1 Proposition de programme du module de l'écrit .....	58
1.2 Proposition pour l'enseignement des contenus de communication orale.....	60
<b>2. La séquence didactique.....</b>	<b>61</b>
<b>3. Proposition pour une séquence .....</b>	<b>63</b>

<b>Conclusion générale.....</b>	<b>79</b>
---------------------------------	-----------

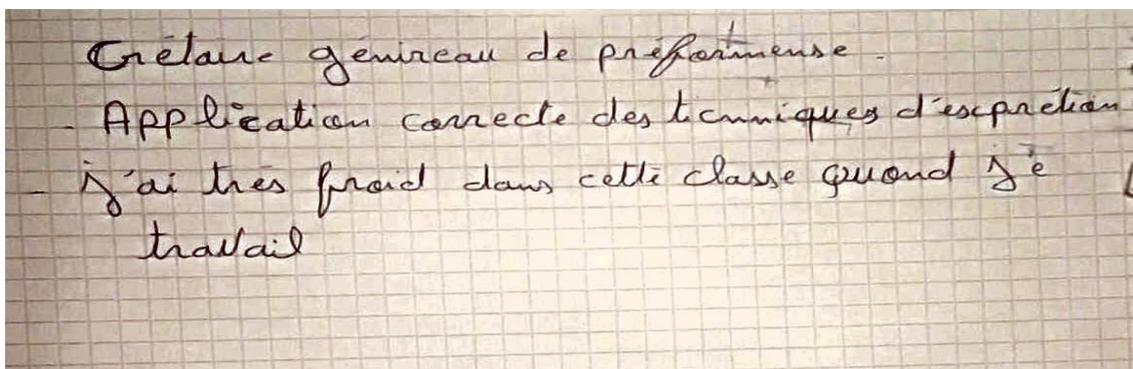
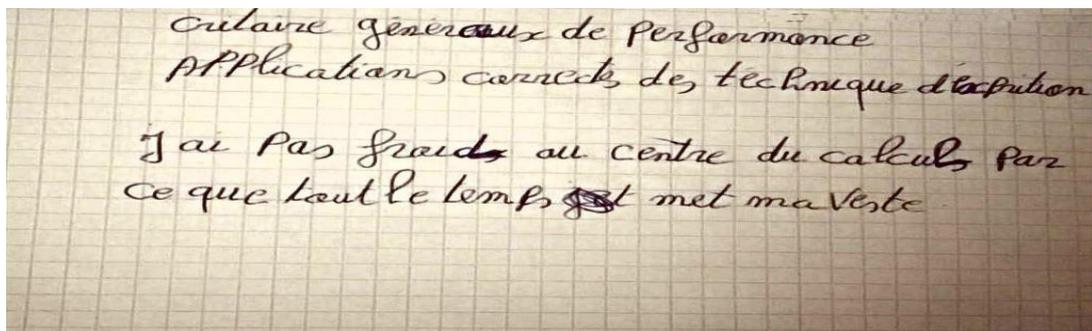
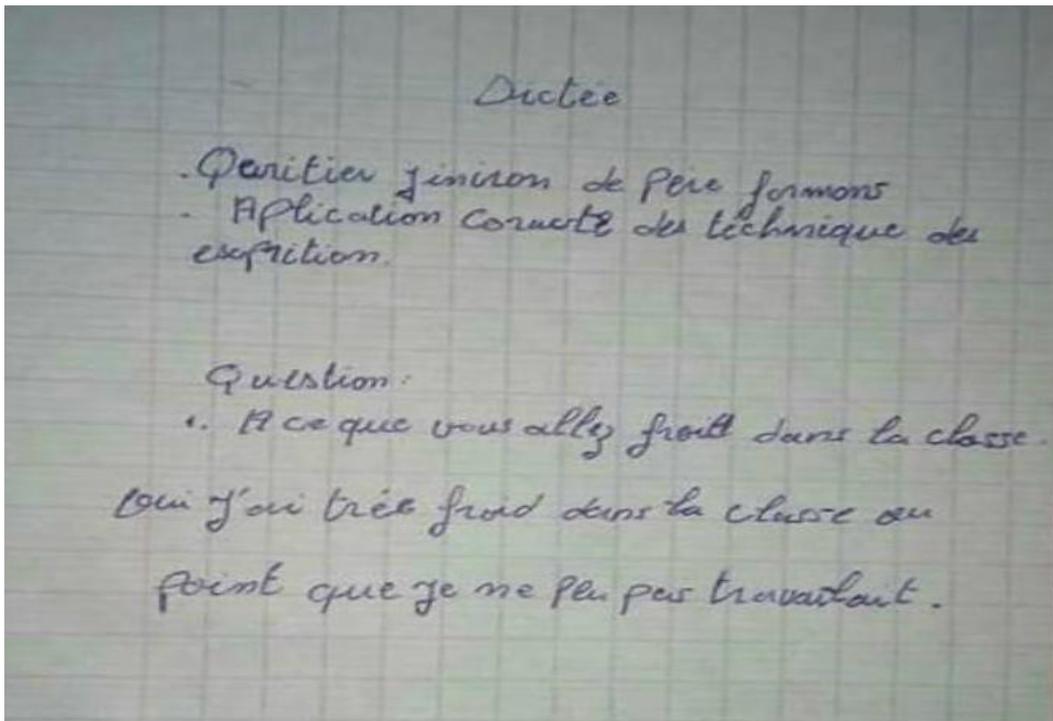
<b>Bibliographie.....</b>	<b>83</b>
---------------------------	-----------

## **Table des matières**

## **Annexe**

## *Annexe*

## Annexe 1



## *Annexe 2*

<b>Objectifs intermédiaires</b>	<b>Critères particuliers</b> <b>De performance</b>	<b>Eléments du contenu</b>
- Analyser grammaticalement des textes	- Analyse grammaticale correcte des textes	- Reconnaissance de la nature et de l'origine des mots.  - Détermination appropriée du genre et du nombre des noms.
- Accorder des termes	- Accords appropriés	- Accords appropriés des :  * Noms  * Déterminants  * Pronoms  * Adjectifs  * Participes
- Accorder et conjuguer des verbes	- Accords approprié  - Conjugaison conforme aux règles	- Accord approprié, en genre et en nombre, avec le sujet ou avec le complément selon le cas  - Respect du temps, du mode, et des règles de correspondance des temps.
Orthographier des textes	- Orthographe appropriée des mots	- Orthographe d'usage  - Orthographe grammaticale  - Orthographe du verbe
- Ponctuer des textes	- Appliquer correctement les éléments de syntaxe	- Utilisation des signes de ponctuation  - Emplacement appropriés des signes
- Corriger des textes	- Correction correcte  - Respect des règles de ponctuation et règles d'accord	- Utilisation appropriée du vocabulaire d'affaires  - La structure des phrases simples et complexes  - Ne pas abuser d'anglicisme

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers De performance	Eléments du contenu
- Prendre en note le contenu de messages verbaux	- Prendre en note correctement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance exacte de l'objet</li> <li>- Présence des idées principales</li> <li>- Présence des détails importants à retenir</li> </ul>
- Résumer des textes écrits	- Résumé précis d'un texte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance exacte de l'objet</li> <li>- Présence des idées principales</li> <li>- Présence d'un lien entre les idées</li> <li>- Respect de l'ordre des idées</li> <li>- Personnalisation des résumés.</li> </ul>

## *Annexe 3*

<b>Objectifs intermédiaires</b>	<b>Critères particuliers de performance</b>	<b><i>Éléments du contenu</i></b>
1 – Utiliser le téléphone et les appareils terminaux susceptibles d’être branchés en ligne téléphonique ;	Utilisation juste	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identifier les différents outils et les services disponibles,</li> <li>- Identifier les types de systèmes d intercommunication et leurs avantages et contraintes,</li></ul>
2 – Etablir /recevoir une communication orale à distance interne – externe	Etablir /recevoir correctement une communication orale	<ul style="list-style-type: none"><li>- Communiquer et transmettre un message</li> <li>- Noter le contenu d une communication.</li></ul>
3 – Recevoir – filtrer et orienter les visiteurs.	Réception et filtrage juste	<ul style="list-style-type: none"><li>- Appliquer les techniques d’accueil.</li></ul>

# Annexe 4

 Cevital Agro-Industrie SPA	<b>Compte Rendu de la réunion</b>	Direction des systèmes d'information
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------

Direction : DSI

Sujet : Compte Rendu de la Réunion

Date et Heure de la réunion : 20/03/2018 à 10H

Lieu: Bureau Application Métier

Rédigé par :

Version du CR : CR20032018-V1

Présents :

Nom	DIRECTION	Présence
[REDACTED]	DSI	OUI
[REDACTED]	HSE	OUI
[REDACTED]	SC	OUI
[REDACTED]	COMMERCIALE	OUI
[REDACTED]	COMMERCIALE	OUI
[REDACTED]	DSI	OUI

Ordre du jour / Support

1. Integration des données sur Transwide
2. Chargement, entrée et sortie camions sur le TRANSWIDE.
3. Connexion et PC
4. Divers

Sujets abordés :

N°	Sujets abordés
01	- Accès sessions non limités : Droits d'accès ouvert pour tous les users sur toutes les étapes
02	- Des BA et BT qui n'apparaissent pas sur Transwide
03	- Soucis PC et Problème réseau Poste 3/4, réseau Wifi non Ethernet
04	- Saturation du quai sucre 25Kg sur transwide
05	- Problème de déconnexion du site Transwide

# Annexe 5



**Informations/Décisions/Actions:**

N°	Sujet	Nature <sup>(1)</sup>	Priorité <sup>(2)</sup>	Responsable	Date
01	<p><b>Accès sessions non limités</b></p> <p><u>Solutions proposées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser les équipes de sécurités et expéditions</li> <li>- Contrôler les horodatages par des rapports exportés sur TW</li> </ul>	Action	Haute	[REDACTED]	25/03/2018 à 10H
02	<p><b>Des BA et BT qui n'apparaissent pas sur Transwide</b></p> <p><u>Solutions proposées :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pour les BA Commerciale: enlever la contrainte de 2H sur TW.</li> <li>2. Pour les TR: problème de prise de RDV par numilog transport, une réunion va être organisée avec eux prochainement.</li> </ol>	Action	Haute	[REDACTED]	1. 21/03/2018. 2. A définir
03	<p><b>Soucis PC et Problème réseau Poste 3/4, réseau Wifi non Ethernet</b></p> <p><u>Solutions proposées :</u> le besoin est pris en charge par la DSI, nabil DJ nous enverra un plan d'action</p>	Information	Haute	[REDACTED]	22/03/2018
04	<p><b>Saturation du quai sucre 25Kg sur transwide</b></p> <p><u>Solutions proposées :</u> Création d'un 2<sup>ème</sup> quai sur Transwide</p>	Action	Haute	[REDACTED]	21/03/2018
05	<p><b>Problème de déconnexion du site Transwide</b></p> <p><u>Solutions proposées :</u> envoyer un email a [REDACTED] pour vérifier les causes de la non-disponibilité du service répétitive</p>	Action	Haute	[REDACTED]	21/03/2018



## **Annexe 6**

Akbou le, 04/03/2010

**Objet : Note d'intérim**

Nous informons l'ensemble des structures qu'en l'absence du Directeur Général, Monsieur ; L'intérim de la direction Générale sera assuré par Monsieur .

Directeur Général

# Annexe 7

**ceVital Spa**

✉ Ilot D, N°6 ZHUN Garidi II – Kouba – Alger  
☎ Tél : + (213) 21 56 38 10 à 80  
☎ Fax : + (213) 21 56 38 20



**BATICOMPOS Spa**  
**Filiale du Groupe CEVITAL**  
Société de Composants Industrialisés  
✉ BP 75 Béni – Mançour W/BEJAIA  
☎ Tél : + (213) 034 34 01 73/74/76/77  
☎ Fax : + (213) 034 34 01 69

DIRECTION.RESSOURCES HUMAINES.  
N/REF: D.R.H. N°...7.A...../12

Béni-Mançour, le 07/03/2012

## PROCES VERBAL

*L'an Deux mille douze, et le cinq du mois de mars, une visite des médecins de travail en l'occurrence Dr MEZIANE et Dr ABBAS, à eu lieu au sein de la filiale BATICOMPOS.*

*Au terme de cette visite il a été convenu ce qui suit :*

- Porter le nombre d'agents qui vont subir la visite médicale de 06 à 08 agents /semaine.
- Affectation des agents ayant subi la visite médicale vers l'EPSP DE TAZMALT pour des analyses médicales.
- Fixation du mois de juin 2012 comme objectif pour clôturer les visites médicales pour l'ensemble du personnel de la filiale.
- Etablissement d'une liste des employés dont les postes de travail sont fortement exposés au risque.
- Etablissement d'un bilan médical annuel pour chaque fin de session de visite médicale.
- Remise des fiches techniques des produits chimiques utilisés par la filiale dans le processus de fabrication (le jour même de la visite).

Médecin de travail

*Handwritten signature and stamp of the Occupational Doctor.*

Le Directeur des Ressources Humaines



# Annexe 8



**Amimer Energie®**

N/Réf : .....GC/DCM/2015

Seddouk, le 05/04/2015

AU  
Ministère de l'Education Nationale  
Direction de l'Education de la  
Wilaya de CHLEF  
Fax 027 77 23 69

Objet : Demande d'éclaircissement  
A/S: appel d'offres national ouvert N°03/2015

Monsieur,

Dans le cadre de l'appel d'offres ci-dessus portant sur le renouvellement d'équipements pour l'enseignement moyen lot N°03 Groupes Electrogènes, nous vous prions de nous confirmez la configuration des groupes électrogènes :

À démarrage automatique équipé d'un inverseur de source pour une utilisation en secours ?

Ou à démarrage manuel sans inverseur pour une utilisation en chantier ?

Ainsi nous vous confirmons que le prototype vous sera livré au moment opportun de l'évaluation.

Nous vous souhaitons bonne réception, et dans l'attente de vous lire, veuillez agréer Monsieur à l'expression de notre parfaite considération.

**DIRECTION COMMERCIALE**



S.P.A. au capital de 1 979 197 450 DA  
B.P 98 - Seddouk - 06011 - W. Bejaia - ALGERIE  
Tél. : 213 (0)34 32 31 48/49/52/53 Fax : 213 (0) 34 32 31 35  
E-mail : [contact@amimer.com](mailto:contact@amimer.com) Site web : [www.amimer.com](http://www.amimer.com)