Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Abderrahmane MIRA

Faculté des Lettres et des Langues

Département de français

Mémoire pour l'obtention du

Diplôme de Master en Français Langue Étrangère

Option : Linguistique et didactique du FLE

L'enseignement spécifique du français dans la formation des *agents de transit et dédouanement* au CFPA de Bejaia : Quels contenus et quelle démarche ?

Présenté par :

Mlle TAGMOUNT Nassima

Sous la direction de :

Mlle AIT MOULA Zakia

Année universitaire 2015 / 2016

Remerciements

Mes remerciements

À Mlle Ait Moula, mon encadreur, pour son aide dans la réalisation de ce travail, pour ses orientations et sa patience

À tous les personnes qui travaillent au C F P A Féminin de Béjaia, pour nous avoir laissé mener notre enquête au sein du centre, pour les informations qu'ils nous ont fournis. Aux enseignants, pour avoir accepter les enregistrements des entretiens.

Aux transitaires et stagiaires d'agent de transit et dédouanement, pour leur participation à la collecte de mes corpus du travail.

Dédicaces

Je dédie ce mémoire à

Ma mère, qui a contribué à ma réussite, pour sa tendresse, son amour, tous les sacrifices approuvés et ses précieux conseils, pour tout son soutien et sa présence dans ma vie, accueille l'expression de mes sentiments et ma profonde reconnaissance à travers ce modeste travail.

Sommaire

Introduction générale……..……..……..…7

Chapitre I : Le français dans les milieux professionnels : quelle importance et quel enseignement ?

Introduction……..15

1. La communication langagière au travail……..……..…15

1.1. La langue un moyen de travail en groupe…….....16

1.2. Les raisons du lien "langue et action" …….…..….16

2. Le français dans le milieu professionnel algérien…….……18

3. Les professionnels : un nouveau public spécifique dans l'enseignement du français……..20

3.1. L'enseignement du français : d'un public large à un public spécifique……...…20

3.2. Un enseignement spécifique pour des professionnels non natifs……...20

3.3. Un enseignement spécifique pour des professionnels natifs et non natifs……...22

4. FS / FOS /FLP : des logiques différentes……..23

4.1. Les points communs entre le FS et le FOS…….……..…23

4.2. Les points divergences entre le FS et le FOS…….….23

4.3. Les éléments distinctifs entre le FLP et FOS et FS…….....24

5. Français pour des publics pré-professionnels : du lexique de spécialité vers les genres professionnels…….……26

5.1. Les compétences professionnelles et besoins spécifiques…….…..…….27

5.2. Les discours professionnels……..…….28

Conclsion.…….30

Chapitre II : les modules de langue pour la formation *agent de transit et dédouanement*

Introduction…….32

1. La présentation de la formation et l'enseignement professionnel...32

1.1. Les objectifs…..……..33

1.2. Les branches de la formation professionnelle…...……..33

1.3. Les établissements et structure de formation et enseignement professionnel……..……33

2. CFPA Féminin de Bejaia…...……..……...34

3. La formation des Agents de transit et dédouanement…...……...35

3.1. Définition et objectifs……..……...35

3.2. Les débouchés……..……...35

3.3. La durée de la formation……..…….36

3.4. Le dédouanement……..…….36

4. La conception des programmes de la formation professionnelle...36

5. Les cours de langue dans la formation des *agents de transit et dédouanement* : état des lieux.……....37

5.1. Entretiens avec les enseignants de langue : leurs profils et les principes de conception des cours…...…..……....38

5.2.Analyse des programmes et les contenus des cours…...……...47

Conclusion…….……...60

Chapitre III : les genres discursifs dans le métier *agent de transit et dédouanement*

Introduction…..……63

1. La collecte des données sur le terrain.……...63

2. L'analyse des genre discursifs..……..64

2.1. L'analyse des genres professionnels écrits……..……....65

2.2. L'analyse des genres professionnels oraux……..……....88

Conclusion.……...93

Chapitre IV : Les propositions didactiques : exemples de séquences pour les modules de technique d'expression, communication et technique d'accueil.

Introduction.……96

1. l'élaboration didactique.……96

1.1. La séquence didactique……..……...….96

1.2. L'évaluation……..……..97

1.3. Les supports authentiques…….……...97

2. Le module de technique d'expression.……...97

2.1. La présentation détaillée de la séquence didactique du compte rendu et de la lettre de réclamation…….……..98

2.2.. Les autres canevas…….…….....119

3. Le module de communication et technique d'accueil..……...123

3.1. La présentation détaillée de la séquence didactique de l'accueil et l'appel téléphonique.……...123

4.L'évaluation…….....145

Conclusion…..……....145

Conclusion gégérale..……...……...148

Références bibliographiques.....……152

Annexe.……..…….……157

Table des matières…...……....158

INTRODCUTION GÉNÉRALE

Malgré la politique linguistique d'arabisation en Algérie, le français reste présent dans les milieux scolaires, universitaires et professionnels, mais aussi dans les médias que ce soit la radio, la télévision ou la presse écrite. Plusieurs recherches en sociolinguistique ont démontré la fonction et le statut de la langue française en Algérie ; elle est une *« langue utilitaire, du savoir et du travail »* (Bektache, 2009 : 96) et : *« (…) apparaît comme la langue d'une incontournable modernité et s'avère un outil encore privilégié dans l'acquisition des sciences et des technologies »* (Cheriguen, 2008, cité par le même auteur). Autrement dit, la présence du français est assez importante dans la société algérienne parce que l'usage de cette langue est considéré comme un moyen de travail, d'ouverture à la mondialisation et aux relations internationales.

Avec le développement des échanges internationaux, la maîtrise des langues étrangères est devenue un élément essentiel et indispensable. En effet, il existe un rapport étroit entre la langue française et les professions étant donné que celle-ci est un outil de communication. Elle est aussi la clé de la réussite économique et professionnelle. De ce fait, l'enseignement de certains métiers professionnels en Algérie est suivi en langue française notamment dans la branche gestion et administration telle que la spécialité agent de transit et dédouanement à laquelle nous nous intéressons dans notre présent travail. Dans ce domaine, le professionnel est en contact permanent avec des entreprises étrangères. Il s'occupe généralement de l'organisation du transport des marchandises à destination de l'étranger. Face à cette réalité, certains dispositifs sont installés pour la préparation de futurs professionnels comme la nécessité de prendre en charge la langue française.

Cependant, les instituts, les centres de formation et les entreprises se plaignent toujours du niveau insatisfaisant des stagiaires et des professionnels. Cela se ressent davantage chez les diplômés débutants et les professionnels qui

travaillent dans les administrations. Ces derniers rencontrent souvent des difficultés langagières dans leurs milieux professionnels (Derradji, 2014).

Par ailleurs, le niveau scolaire exigé pour suivre la formation d'agent de transit et dédouanement correspond à la 2ème ou 3ème année secondaire. Les stagiaires arrivent dans l'enseignement professionnel avec une formation arabophone, alors qu'ils sont appelés à suivre leur cursus et à exercer leur profession en langue française. Quelques travaux antérieurs ont montré les problèmes de motivation et d'assimilation des apprenants à cause du passage de l'enseignement en arabe à celui en français (Ait Moula, 2007 ; Ammouden et Cortier, 2009 ; Kaaboub, 2013). A cela s'ajoute la courte durée de la formation qui caractérise les formations professionnelles offertes par les INSFP et les CFPA. Par conséquent, les besoins langagiers de ces futurs techniciens seraient entièrement négligés.

Ainsi, ce type de public spécifique « *concernés par des formations en langues dans une spécialité donnée* » Ammouden Mhand (2013 : 60), a besoin d'un enseignement spécifique qui ne vise pas l'appropriation du lexique spécialisé à une discipline mais les divers *« genres de discours spécifiques »* requis à chaque domaine professionnel. Dans ce cas, l'apprentissage s'intéresse aux rapports *« entre le langage et l'action »* exigés par le métier (Richer, 2008).

Nous avons cependant remarqué, dans cette catégorie de public, un manque de recherches ciblant les stagiaires des formations professionnelles en dépit de quelques tentatives de certains chercheurs universitaires tels que Gahmia (2009) et Farhouh (2014)[1]. Ce champ appelle à des études de terrain et à de nouvelles propositions de perfectionnement. C'est à partir de ces constats que nous avons eu l'idée de nous intéresser à ce genre d'apprentis et de réaliser un

[1] Un extrait de l'ouvrage est disponible sur : www.edilivre.com/frontwidget/preview/book/id/551398/

travail centrant sur leurs besoins. Nous nous sommes ainsi rapprochée des stagiaires d'agent de transit et dédouanement qui ont exprimé leur mécontentement des modules de langues enseignés pendant leur formation. Ils ne les trouvent pas suffisants pour leur permettre de s'insérer facilement dans le milieu professionnel et de les aider à confronter certaines situations de communication lorsqu'ils débutent leur activité. Nous nous posons alors la question suivante : Quels contenus pouvons-nous proposer dans les modules de langue intégrés dans le programme de la formation d'agent de transit et dédouanement en vue de rentabiliser cette dernière?

Pour que nous puissions amener une réponse à cette question. Nous allons d'abord répondre aux questions secondaires suivantes:

- ✓ Quelle place occupent les modules de langue dans le programme de la spécialité ?
- ✓ Dans quelles mesures les contenus enseignés peuvent-ils répondre aux exigences du terrain professionnel ?
- ✓ Quelles sont les genres discursifs à mettre en valeur dans ces modules ?
- ✓ Quelle démarche didactique à mettre en place?

Ceci nous conduit à émettre la première hypothèse : l'enseignement du français est important dans l'apprentissage professionnel puisque le module de français est programmé dans toutes les spécialités.

En outre, nous pensons que le programme de français autant que les autres programmes de formation serait élaboré pour répondre aux besoins langagiers des apprenants. Ce que recommande le ministère de la formation professionnel en créant un centre des études[2] et un réseau des institutions

[2] Décret exécutif n°90-138 du 15 mai 1990 portant création, organisation et fonctionnement du centre des études et de recherche sur les professions et les qualifications (CERPEQ). JORA N 20 du 16.05.199

d'ingénierie pédagogique (INFP et IFP)[3] pour la conception d'un programme de formation qui sera le plus proche de la réalité du travail.

Enfin, il nous semble que le choix des genres discursifs devrait être en rapport direct avec les situations futur de travail. Richer (2008 :117) souligne que : *« dans le monde professionnel le langage et l'action qui sont tous deux modélisés par les genres, genres de discours et genres sociaux d'activités. »*. Mourlhon-Dallies (2008 : 91) parle de *« part langagière du travail »,* elle explique la relation qui unie la parole à l'activité professionnelle en s'appuyant sur les travaux de Boutet (2005).

Afin de vérifier nos hypothèses, notre méthodologie est guidée d'abord par la technique d'entretien qualitatif avec les enseignants assurant les modules de technique d'expression, de communication et technique d'accueil pour vérifier le profil des enseignants et leur démarche d'enseignement. Ensuite, nous viserons les genres discursifs, la méthode et les contenus d'enseignement en analysant les programmes de chaque module, mais encore les cours et les activités proposées par les enseignants. En même temps, nous nous dirigerons vers les bureaux de transit pour discuter avec les transitaires des tâches qu'ils accomplissent à l'intérieur et au dehors des bureaux et observerons également les différentes situations de communication liées à leur poste de travail. Pour finir, nous collecterons des données afin de les analyser et de dégager les principales caractéristiques qui seront l'objet de nos propositions

Nous partageons notre travail en quatre chapitres :

Dans le premier chapitre, intitulé *« le français dans les milieux professionnels : quelle importance et quel enseignement ? »,* nous nous attacherons à dessiner les contours de notre objet d'étude en prenant en considération les principes théoriques qui existent, les travaux et les recherches antérieures, pas

[3] INFP (institut national formation professionnelle) et IFP (institut formation professionnel)

uniquement pour situer notre travail mais aussi pour définir le contexte dans lequel s'inscrit notre recherche. Nous nous inspirerons des auteurs et des courants théoriques sur lesquels s'établit notre démarche méthodologique. L'intérêt majeur de ce chapitre réside dans le fait de mettre en évidence les liens de corrélation entre le travail et la langue, de voir comment il peut y avoir relation entre ces deux domaines. Quelle est la place du français en Algérie et particulièrement dans le domaine de travail et comment l'enseignement du français est passé d'un public large à un public spécifique d'où la nécessité d'évoquer l'enseignement du français pour un public préprofessionnel.

Le deuxième chapitre consacré à l'analyse des entretiens des enseignants des modules de langue, notamment technique d'expression, communication et technique d'accueil pour la formation agent de transit et dédouanement. Ces entretiens amènent les enseignants à expliquer l'élaboration des cours, à expliciter leurs choix, et à indiquer leurs prévisions quant au déroulement et aux résultats. Nous analyserons aussi, les programmes des deux modules pour déceler les contenus des cours. Or, le titre et les objectifs annoncés dans *« les fiches de présentation des modules »* ne révèlent pas de façon évidente les objectifs d'apprentissage fixés par l'enseignant, c'est pourquoi nous analyserons également les contenus des cours en vue de prévoir les actions des apprenants et de comprendre le travail qui leur est demandé. Elle permet d'avoir un aperçu sur la démarche d'enseignement.

Le troisième chapitre a pour objectif d'observer les situations de communication des agents de transit et dédouanement dans le milieu du travail. Nous définirons et décrirons les genres discursifs (oraux et écrits) réalisés dans les différentes tâches de travail pour enfin dégager les caractéristiques qui les composent.

Le quatrième chapitre a pour mission de fournir des propositions didactiques en vue de développer certaines compétences communicatives chez les apprenants.

☛ Chapitre I : Le français dans les milieux professionnels : quelle importance ? Quel enseignement ?

CHAPITRE I

LE FRANÇAIS DANS LES MILIEUX PROFESSIONNELS : QUELLE IMPORTANCE ET QUEL ENSEIGNEMENT ?

☛ Chapitre I : Le français dans les milieux professionnels : quelle importance ? Quel enseignement ?

Introduction

Dans ce chapitre, nous verrons de quelle façon et pourquoi les chercheurs se sont intéressés au rapport entre le travail et les pratiques langagières. Nous expliquerons également l'importance et les enjeux du langage dans le travail, à partir des travaux de sciences du langage et didactique (cf. Infra.1). Nous aborderons brièvement l'historique de l'enseignement spécifique (cf. Infra.2) et la distinction entre les trois types d'enseignement spécifique FOS, FS, FLP (cf. Infra.3). Enfin, nous apporterons quelques éléments de définition pour appréhender plus considérablement le contexte dans lequel notre étude se situe. Autrement dit, nous allons tenter d'éclaircir les notions de besoins, compétences et discours professionnels (cf. Infra.4).

1. La communication langagière au travail

Dans une perspective de communication, le langage au travail devait obéir aux besoins d'organisation, aux conditions de fonctionnement et au transfert d'informations. Ainsi, les intérêts productifs et économiques ne s'arrêtent pas seulement à la production mais ils impliquent aussi une réflexion interdisciplinaire, soit l'étude des échanges langagiers dans toute leur complexité.

En effet, le milieu du travail se caractérise par ses formes techniques de production pour une rentabilité et un maximum de bénéfices. Ce n'est qu'à partir du 20ème siècle que certaines disciplines commencent à s'intéresser à l'étude et l'analyse des situations de travail. Les premières études qui ont pris en compte le langage ont été réalisées par des sociologues et psychologues en vue d'appréhender la méthode de socialisation au travail, les aspects d'organisation, les relations d'hiérarchisation et la maîtrise de la communication. Les sciences du langage s'intéressent à leur tour aux organisations professionnelles, depuis l'émergence de la linguistique appliquée.

1.1. La langue un moyen de travail en groupe

Des travaux antérieurs et analyses de certains linguistes ont montré de nouveaux types de coopération et de travail en groupes, notamment avec l'intégration de la nouvelle technologie dans le monde du travail. C'est le cas des deux linguistes Sophie Moirand et Geneviève Tréguer-Felten (2007 : 51-52) qui ont souligné la *« part langagière du travail »* empruntée à la sociolinguiste Josiène Boutet (2005 : 560-561). Elles ont déduit ainsi l'importance du langage dans la relation entre « *un acteur social et le langage au travail »* dans certaines situations de communication comme *« informer, rendre compte, prescrire, vérifier, remémorer, expliquer, justifier, argumenter, programmer l'action et décider à plusieurs. ».* Quand à l'approche linguistique interactionnelle de Kerbrat-Orecchioni (1989), elle met l'accent sur la manière de produire des actes verbaux par des individus dans des situations de communication en insistant sur la réalisation collective du discours dans *« un contexte déterminé ».* La prémisse de la linguistique interactionnelle est basée donc sur la notion du discours. Selon l'auteur, *« tout discours est une construction collective »* qu'elle nomme *« interaction verbale »*[4]. Ces discours dans le travail sont définis par *« la dimension actionnelle »* du langage et la théorie de la linguiste exige alors à *« agir »* avec les autres pour collaborer.

1.2. Les raisons du lien « langue et action »

Jean –Jacques Richer (2008) explique les trois raisons du lien travail / langage en s'appuyant sur les travaux de Lacoste(2001)[5]. D'abord, le travail est

[4] Pour savoir davantage sur la notion *« l'interaction verbale »* de Kerbrat Orchioon, on se rapportera à l'article *« l'analyse du discours en interaction : quelques principes méthodologiques ».* Voir : www.fflch.usp.br/dlcv/enil/pdf/Artigo_Catherine_Kerbrat_Orecchioni.pdf

[5]Professeur de sciences de la communication à l'Université de Paris 13 (Villetaneuse), chercheur dans laboratoire de communication et travail, Paris Nord en 1993. Les travaux de Michèle Lacoste ont inspirés beaucoup de chercheurs de diverses disciplines. Elle a particulièrement tenté d'apporter des éléments de réponse à la question *: « peut-on communiquer sans travailler ? »* ; qui constitue d'ailleurs le premier chapitre de son ouvrage *« langage et travail »* publié en 2001 aux éditions CNRS. Les résumés de tous les chapitres de l'ouvrage sont disponibles en ligne sur le site : www.serpsy.org/des_livres/des_livres_2002/dea_marie.html. Consulté le: 19 avril 2016

emmêlé à des activités langagières parce que les tâches sont réalisées dans un contexte de communication. Il argumente cela par ces propos: *« Sans une contextualisation permanente, aucun travail ne serait viable. »* (Lacoste 2001a :24). Ensuite, le langage représente un élément composant du travail et ce rapport entre les deux suppose trois genres de relation: *« parole « sur » l'activité »* lorsqu'il est nécessaire de commenter et /ou d'expliquer le travail réalisé ; *« parole « comme » activité »* il s'agit d'accomplir l'action par le langage ; *« parole « dans » le travail »* est le lien entre le langage et les activités de travail qui varie selon le contexte (*Ibidem*:33). Enfin, le langage est le moyen de préserver *« l'identité personnelle »* et de conserver l'union d'une équipe solide. D'après Michèle Lacoste, la vie de travail ne s'arrête pas à l'exécution des tâches et le maintien des compétences mais à bâtir des relations sociales. *« La parole reflète et construit les relations sociales »* (*Ibid* : 41), le travail a donc un rôle d'une structure sociale et le langage est tout le temps présent dans le travail.

La communication est le pilier de base puisqu'il est quasi impossible de travailler sans communiquer, soit avec un langage verbal ou non verbal. L'un serait plus essentiel et moins autonome où le dialogue est situé au centre du travail qui suppose une situation de communication orale, le plus souvent des échanges entre deux ou plusieurs personnes, le cas des métiers de la vente et des relations de services. L'autre est assez rare à cause de la multiplicité *« sémiotiques »* telle que les gestes, l'écriture, les images, etc. Toujours dans son article, Richer remarque que les phases de *« la coopération, la coordination et l'articulation »* relatives à la difficulté de l'univers du travail, augmentent le lien étroit entre *« langage et action »* dans le monde professionnel. Selon Lacoste, la communication surgit particulièrement en phase de coordination et de

coopération. Elle s'intéresse cependant à l'idée du travail *« d'articulation »*, qu'elle pense être un moyen de cohésion collectif que *« plus les collectifs sont complexes, plus l'articulation est tout à la fois essentielle et problématique »* (Lacoste, 2001 : p44).

La relation entre le travail et la langue a aussi beaucoup intéressé Mourlhon-Dallies. Elle remarque, dans le champ didactique, que les conséquences des recherches récentes sur le langage au travail conduisent à la considération des situations professionnelles pour l'élaboration des programmes de formations sur *« objectifs spécifiques »* (Mourlhon-Dallies, 2008 :91). En visant ces situations, c'est aussi les *« discours professionnels »* (cf. infra.4.2) qui sont visés. Elle souligne que :

> *« L'étude du langagier au travail, de son insertion en contexte professionnel, montre que les compétences en langues vivantes dans les programmes professionnalisant devraient surtout favoriser les activités de transcodage (transfert d'information d'un support à un autre, passage de l'oral à l'écrit, etc.) »* (*Ibidem* : 92)

2. Le français dans le monde professionnel algérien

La langue française est considérée comme l'une des deux langues de travail, avec l'anglais, de l'Organisation des Nations unies et des organisations internationales y compris l'Union Européenne (Wikipédia). De ce fait, il y a deux bonnes raisons d'apprendre le français : une langue pour trouver un emploi et l'autre langue des relations internationales. Le rapport de l'Organisation internationale de la Francophonie[6] réalisé sur *« la langue française dans le monde »* en 2014 révèle qu' *« elle est la langue optée par plusieurs pays francophones parce*

[6] Il s'agit des résultats du rapport sur la langue française dans le monde 2014. Voir le lien : www.francophonie.org/-***Rapport***s-.*html*

qu'elle peut répondre à leurs besoins de formation, de communication internationale, d'échanges professionnels ou pour les affaires »

Même si l'Algérie n'est pas membre de l'OIF[7] mais 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 »*[8]. Une enquête sociolinguistique réalisée sur le choix et la préférence des parents algériens pour la première langue étrangère à enseigner à leurs enfants dans le cycle primaire, a déclaré *« avec l'indice de 70,45 % que la langue française est la deuxième langue du pays mais qu'elle est en même temps, avec 75 % d'opinion favorable, la langue la plus importante pour le pays. »* (Derradji, 2003). Ce dernier auteur a comparé les opinions des étudiants et parents sur le même sujet, les uns estiment que *« la langue française est la langue la plus importante pour eux* [étudiants*] pour une insertion sociale et économique à l'issue des études universitaires ».* Les autres reconnaissent *« le français comme une langue indispensable pour réussir les études et trouver des débouchés en Algérie et dans les pays francophones. ».* L'enquête affirme une majorité de préférence pour la langue française, l'auteur avance le chiffre de 98,72 % pour le choix de la langue française par les parents. Le statut du prestige qui caractérise cette langue fait qu'elle *« reste en position de force sur le marché linguistique algérien et qu'elle a encore de l'avenir en Algérie »*

Par ailleurs les difficultés langagières rencontrées dans le travail risquent de se répercuter négativement sur le rendement. Ainsi l'enseignement de la langue française se voit orienter vers un enseignement spécifique pour répondre aux besoins des apprenants de niveaux professionnel, universitaire et des étrangers exerçant leur métier en français.

[7] Organisation Internationale de Francophonie

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

3. Les professionnels : un nouveau public spécifique dans l'enseignement du français

L'enseignement du français spécifique a connu plusieurs dénominations allant du français militaire au français langue professionnelle en passant par le français fonctionnel pour arriver au français sur objectif spécifique. Il est cependant nécessaire de tracer son parcours historique dans le but de mieux voir comment les besoins des professionnels sont pris en charge dans ces divers enseignements.

3.1. L'enseignement du français : d'un public large à un public spécifique

L'enseignement du français se voit passer petit à petit d'un public large à un public plus spécifique. Dans les années vingt avec *« le français militaire »* destiné aux soldats indigènes dans l'armée française, l'enseignement visait des mots et expressions de la vie militaire facilitant les rapports entre les combattants français et les soldats africains. Après la deuxième guerre mondiale, l'anglais prend d'avance sur le français et obtient un statut de la langue internationale. Par conséquent, de nouvelles dispositions sont mises en place par l'état français pour relancer son retard ; il est ainsi amené à chercher de nouveaux publics dans différentes disciplines. C'est au cours des années soixante, qu'un nouvel enseignement du français a fait son apparition : *français scientifique et technique.* Selon Cuq et Gruca (2003) : *« le français scientifique et technique décrit à la fois un public de scientifique et la variété de la langue qui est censée leur appartenir ou dont on suppose qu'ils auront besoin dans leurs activités professionnelles ».* Le français scientifique et technique est aussi appelé français de spécialité *« l'appellation du français scientifique et technique était utilisée pour cette langue de spécialité dans les domaines scientifique et technique. » (*Qotb, *2009 :29)*

3.2. Un enseignement spécifique pour des professionnels non natifs

Français langue de spécialité qui se focalise sur la maîtrise du lexique technique est remis en cause par un autre enseignement né en France au cours

des années 70 *« le français fonctionnel »* ; qui se caractérise par l'intérêt porté aux professionnels, à côté d'un public universitaire. Il accorde une importance aux besoins professionnels du domaine cible *« le français fonctionnel ne saurait se caractériser d'abord en termes de contenus et d'inventaires linguistiques, mais bien par rapport à des publics précisés et à leurs objectifs d'utilisation fonctionnel (c'est-à-dire opératoire) de l'instrument linguistique qu'ils entendent acquérir »* (DDL[9], 2003 : 231).

Ce type de français a donné naissance au français sur objectif spécifique apparu dans les années 90. Défini par Cuq (2003 :109) : *« 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 »*. La définition met l'accent sur le public professionnel et universitaire. En outre, *« Toutes les décisions concernant le contenu et la méthodologie sont basées sur les raisons pour lesquelles l'apprenant apprend une langue étrangère »* (Hutchinson et Waters, 1987, cité par Hani Qotb). C'est pourquoi, il commence à s'étendre sur le terrain didactique afin de répondre aux besoins d'un public *« non spécialiste »* dans diverses spécialités.

De ce fait, des besoins communicatifs bien précis sont identifiés *« De sorte que le domaine des publics spécifiques et de la communication spécialisée »* désignent *« les objectifs particuliers et les besoins spécifiques »* déterminant *« sa principale raison d'être »* (Lehmann[10], 1993, cité par Richer, 2008 : 23). Ces besoins ne se limitent pas aux besoins langagiers mais concernent aussi les *« besoins d'apprentissage »* : acquérir des stratégies cognitifs et d'apprentissage comme être apte de reformuler, de demander, d'expliquer, etc. Des *« besoins*

[9] Dictionnaire de Didactique du français Langue étrangère et seconde.

[10] Le compte rendu de l'ouvrage de Denis Lehmann (1993) « *Objectifs spécifiques en langue étrangère* » est disponible en ligne. Voir le lien : www.romanice.ase.ro/dialogos/06/32c_Zeana-Object-Recenzie.pdf

culturels » : permettent à l'apprenant de comprendre la culture de son milieu professionnel, par exemple connaitre ou comprendre le règlement et l'organisation d'une entreprise. *(Ibidem :* 25*)*

3.3. Un enseignement spécifique pour des professionnels natifs et non natifs

Ces vingt dernières années, la demande d'apprendre le français à des fins professionnelles augmente pour des raisons politiques et économiques. L'insertion dans le marché du travail exige l'amélioration de la compétence de communication en plus des compétences professionnelles pour les natifs et non-natifs ayant un niveau faible. Effectivement, la maitrise de la langue est la condition pour un rendement efficace du travail. Et le manque de maitrise de la compétence d'écrit peut concerner également des francophones dans leur pays d'origine *« C'est le cas des natifs travaillant dans le bâtiment, l'hôtellerie, l'intérim et la propreté. Ces secteurs recrutent souvent des professionnels qui ont une faible qualification. Ils éprouvent des difficultés à respecter les normes de qualité : rapports avec le client, communication entre les agents, la complexification des procédures, contraintes de sécurité, etc. »* (le FOS.com).

De ce fait, nous assistons à l'apparition du français langue professionnelle défini par Mourlhon- Dallies comme un :

> *« français enseigné à des personnes devant exercer leur profession entièrement en français. Dans un tel cas, le cadre d'exercice de la profession au complet est en français (aspects juridiques et institutionnels, échanges avec les collègues et la hiérarchie, pratique du métier) même si des portions de l'activité de travail peuvent être réalisées en anglais ou dans d'autres langues (celles de collègues) »* (Mourlhon –Dallies, 2006 : 30).

4. FS / FOS /FLP : des logiques différentes

Les notions FS, FOS et FLP se distinguent par certaines caractéristiques dont le public et la méthodologie d'enseignement.

4.1. Les points communs entre le FS et le FOS

FS et FOS partagent certains points communs. Les deux didacticiens Cuq et Chnane-Davin ont distingué trois ressemblances. L'une des similitudes capitales est le côté *« fonctionnel »* de l'apprentissage *« En clair, dans le cas du FLS comme dans le cas du FOS, l'adjectif fonctionnel veut dire que l'apprentissage du français n'est pas autotélique, mais qu'il sert à autre chose, qu'on l'apprend avec un autre objectif que lui même»* (Cuq et Chnane Davin, 2009 : 73-86). L'enseignement / apprentissage de la langue française dans ce cas sert alors d'apprendre à comprendre et communiquer dans un contexte spécifique. L'autre ressemblance est en rapport avec la *« notion d'objectif »*. Elle est la base de l'enseignement soit pour le FOS ou pour le FLS, les mêmes auteurs montrent qu'*« en méthodologie du FOS comme du FLS, et malgré la difficulté que présente cette notion complexe, il est tout à fait opportun de définir des objectifs d'apprentissage le plus précisément possible. »*. Enfin, Ils soulignent le troisième point commun qui est relative à la précipitation dans l'apprentissage. *« Aux cours de FOS et à quelques cours de FLS où le temps d'apprentissage doit impérativement être respecté et est méticuleusement calculé suivant la demande, les besoins et les attentes des apprenants. »*. Dans le cas qui nous intéresse, ces points communs s'approchent des aspects méthodologiques de notre démarche. C'est dans ces logiques que l'enseignement du français dans la formation agent de transit et dédouanement s'inscrit.

4.2. Les points divergences entre le FS et le FOS

Plusieurs théoriciens ont proposé des définitions de français de spécialité (FS). Nous retenons une définition didactique, celle de Mangiante et Parpette

(2004)[11] : *«Une approche globale d'une discipline ou d'une branche professionnelle, ouverte à un public le plus large possible »*. Selon Mangiante (2006), le français de spécialité se démarque du FOS par *« l'approche pédagogique »*. Il explique que la démarche du FOS s'applique à une formation linguistique conçue à partir d'*« une connaissance préalable détaillée d'une demande précise de formation »* d'un public homogène dans son objectif cible *« une maitrise de certains compétences communicatives extérieurs au cadre spécialisé auquel appartiennent ces apprenants identifiés »* (*Ibidem* : 138). Contrairement au français de spécialité qui vise des discours spécifiques qui portent sur un domaine professionnel spécifique englobant l'ensemble des situations de communication d'une discipline déterminée (*Ibid.)*. Nous considérons que notre travail est plus proche du FOS dans la mesure où nous avons à faire à un public bien précis se préparant à des situations plus précises même s'il n'est pas question d'une demande (ni d'une offre d'ailleurs). Car le FOS *« travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis »* (Mangiante et Parpette, 2004 : 17)

4.3. Les éléments distinctifs entre le FLP et FOS et FS

Les caractéristiques des demandes dans le français langue professionnelle (FLP) sont différentes de celles du FOS. Car, ce dernier vise des professionnels qualifiés, non-natifs déjà insérés ou pas professionnellement. Contrairement au FLP qui s'adresse à un public en voie de professionnalisation ou des employés dits *« bas niveau de qualification »*. En plus, la composition des groupes d'apprenants peut être hétérogène. Ces groupes constituent, en outre des natifs relevant de la langue maternelle, des étudiants du français langue seconde et d'autre de français langue étrangère. Cette formation propose un programme qui porte sur les relations sociales et professionnelles, l'environnement

[11] Nous avons pris la définition dans les activités du cours « Langues de spécialité et autres notions » de Ammouden Mhand (2015). Disponible en ligne sur le lien : http : //elearning.univ bejaia.dz/mod/resource/view.php?id=35448

professionnel comme parler de ses projets professionnels, présenter l'entreprise et son activité, parler du cadre et des conditions du travail. Elle a donc *« une double exigence de formation (en français et dans le domaine professionnel) n'est pas totalement situé dans le champ du FLE, mais le chevauche en partie. »* (Mourlhon – Dallies, 2006). Ainsi, ce programme n'inscrit pas notre public dans cette formation.

En revanche, FLP se distingue du FS par la prise en comptes des différentes tâches professionnelles alors que FS se base sur la connaissance large des discours dominants dans un domaine de spécialité et de ses métiers Mourlhon-Dallies (2008). Le même auteur a dégagé trois critères pour définir le public de français langue professionnelle :

> *« - Le niveau de français : le FLP pourrait concerner des natifs et des apprenants ayant un niveau de bilinguisme en oral et un écrit très inférieur. C'est le cas des migrants d'Afrique francophone ou du Maghreb et des natifs en position d'illettrisme,*
> *- Le degré de professionnalisation : il est hétérogène. Le FLP pourrait intéresser des apprenants en formation initiale, des personnes déjà formées ou de véritables professionnels,*
> *- Le passé de formation : les apprenants du FLP pourraient être des personnes suivant régulièrement des stages en formation continue, d'autres en insertion professionnelle et des publics n'ayant jamais suivi aucune formation professionnelle ».*

A priori, nous pouvons inscrire notre publique dans le FLP puisqu'il s'adresse à « *un public en voie de professionnalisation »* et veut acquérir des compétences en *« français et domaine professionnel ».* Mais, Mourlhon–Dallies (2006 : 30) précise : *« Le FLP est le français enseigné à des personnes devant exercer leur profession entièrement en français.»* ce n'est pas le cas de notre public. Il est

cependant évident, dans notre contexte, de noter certaines différences entre le FLP et FOS *« ces personnes exercent leur métier à l'étranger ou dans un contexte professionnel où le français n'est pas dominant. »* (Mourlhon-Dallis, 2008 : 50). Ainsi les formations destinées aux publics spécifiques partagent des ressemblances qui montrent leur regroupement dans un même espace de la didactique des langues (Ammouden, 2013). Notre public est plutôt un public adulte qui cherche à acquérir des compétences professionnelles pour réussir dans son insertion professionnelle.

5. Français pour des publics pré-professionnels : du lexique de spécialité vers les genres professionnels

Le lexique était les seuls contenus ciblés dans les formations en français scientifique et technique c'est pourquoi il a été largement critiqué. En effet, le lexique n'est pas la seule caractéristique linguistique qui fait la particularité des langues de spécialité, la phrase joue aussi un rôle important. En effet, le lexique et la forme syntaxique sont liés au changement des situations sociales et linguistiques dans les langues de spécialité, (Richer, 2008).

De surcroît, les langues de spécialité se définissent par l'existence de *« genres de discours spécifiques »* à chaque domaine de spécialité, *« l'exemple type est représenté par la lettre administrative, mais on peut aussi signaler l'offre d'emploi, le guide touristique, le compte rendu d'activité économique, etc. »* (Richer, 2008 : 122). La notion de genre est le meilleur moyen *« d'imbrication »* le langage et l'action. Richer explique que les produits langagiers dans le travail sont gérés par les *« genres de discours »* qui dépassent le stade du langage pour s'étendre aux actes établies par les *« tâches »*. Bakhtine (1979, cité par le même auteur) démontre que les genres discursifs sont produits par *« les individus dans le travail pour réinterpréter leurs tâches situés entre eux d'une part et entre eux et l'objet*

du travail, d'autre part. ». C'est-à-dire, ils jouent un rôle d'intermédiaire entre les collègues au travail et entre les professionnels et leurs tâches.

Ce genre de français prépare des apprenants à l'insertion professionnelle en prenant en charge les besoins et les compétences requises dans l'exercice de telle profession. Ils sont à la découverte de leur métier dans le monde de travail. Tout professionnel aura à acquérir de nouvelles compétences et à produire des genres oraux et écrits.

5.1. Les compétences professionnels et besoins spécifiques

La compétence professionnelle est définit par Le Mouvement des entreprises de France (MEDEF) comme :

> *"Une combinaison de connaissances, savoir-faire, expériences et comportements, s'exerçant dans un contexte précis. Elle se constate lors de sa mise en œuvre en situation professionnelle à partir de laquelle elle est validée. C'est donc à l'entreprise qu'il appartient de la repérer, de l'évaluer, de la valider et de la faire évoluer"*[12].

La compétence professionnelle se construit alors à partir du développement de l'individu et aux exigences du marché du travail. En effet, les apprenants développent des savoirs essentiels à l'action professionnelle dès le début de leur formation professionnelle. Ainsi, l'apprentissage en formation professionnelle doit être vivement lié au contexte professionnel de travail afin d'acquérir des compétences, des connaissances et des savoir-faire dans le but d'insertion professionnelle. L'analyse du travail qu'elle a développée a débuté avec le travail industriel et s'est étendue aux activités de service et d'enseignement. Cette analyse du travail a un double rôle : elle est un préalable à

[12]Voir le site : www.apl-conseil.com/Glossaire.pdf

la construction d'une formation. Elle est aussi, par sa dimension réflexive, un important instrument d'apprentissage.

Les besoins spécifiques sont déterminés par l'identification des tâches et les méthodes de travail. Ces tâches qui peuvent être du genre administratif et commercial telles que accueillir, orienter et informer des visiteurs, transmettre des messages, répondre au téléphone, présenter l'entreprise, ses collègues, rédiger des écrits professionnels (Mourlhon-dallies, 2006). L'analyse des besoins permettra de recenser l'ensemble des situations de communication qu'aura à vivre l'apprenant à l'issue de sa formation et à en définir les actes langagiers nécessaires pour les affronter. Cette analyse vise à remédier aux faiblesses linguistiques, pragmatiques et communicatives ressenties par un apprenant et à développer les compétences essentielles à l'accomplissement de son objectif de formation

La communication professionnelle englobe des situations de communication écrite et orale. La première se caractérise par la rédaction de documents administratifs : rédaction de notes de service, lettres, comptes rendus, procès-verbaux, affiches, journaux d'entreprise; réalisation de l'annuaire de l'entreprise. La seconde est liée aux entretiens téléphoniques; accueil en face-à-face; réalisation d'un message sur répondeur, prise de parole en public pour exposer, animer une réunion.

5.2. Les discours professionnels

Le discours professionnel se définit comme *« Un discours professionnel est aussi une mise en texte de la réalité à laquelle il réfère »* (Moirand, 1990, cité par Mourlhon, 2008). La notion de *« discours spécialisés »* est le discours caractérisé par *« une situation d'énonciation, que l'on peut rapporter à un lieu social professionnel (institution, entreprise, magasin, etc.) ».* Cette situation

présuppose *« la transmission ou l'échange d'informations ou de connaissances théoriques ou pratiques, déclaratives ou procédurales, voire expérientielles ».* C'est un *discours « entre des énonciateurs ou des inter-actants qui ont un statut socioprofessionnel ou une position sociale définis et dont le message a une visée pragmatique précise »* (Sophie Moirand et Geneviève Tréguer-Felten, 2007 : 51-52)

Il s'agit des discours professionnels écrits et oraux *« sur tous les supports (papier, écran répondeurs vidéo) sont légion et constituent autant de cibles pour l'enseignement »*.(Mourlhon, 2008 : 90). L'auteur explique la nécessité *« d'imaginer des formations qui amènent les étudiants à gérer des taches en cascades, à prélever des données sous un format et à les restituer sous un autre »* ce qui implique de passer *« d'un support de communication à autre en cours ».* Dans les cas qui nous intéressent, l'enseignant est amené à faire rédiger à ces apprenants des *« écrits professionnels »* (Boutet, 1980): rapports, correspondances, comptes-rendus, etc. L'entrainement de la production cependant exige, selon Mourlhon (2014), de respecter les trois critères : l'analyse des discours professionnels (identifier les règles des genres discursifs cibles) ; la sociolinguistique (renvoie aux acteurs et domaines données) ; la didactique (surmonte les difficultés langagières que peuvent rencontrer les apprenants). Par ailleurs, les effets du téléphone mobile, les échanges par courriel, du travail sur ordinateur portable *« incitent à sortir des relations duelles pour insister, lors des formations, sur les situations banales de dialogue ». De tous les cas, « l'activité professionnelle implique la diversification des prises de parole ». (Ibidem)*

Les besoins langagiers présents chez les apprenants. Ceux-ci sont déterminés en fonction des types de situations auxquelles ces apprenants sont et seront confrontés, et des genres textuels (écrits et/ou oraux) qu'ils ont ou auront à comprendre et à produire (Mangiante et Ch. Parpette, 2004; J.-J. Richer, 2008). Donc le genre discursif dans le milieu professionnel constitue un acte de parole

global (informer/expliquer/ convaincre/ polémiquer ...) qui vise à agir sur les représentations, les savoirs, les croyances du destinataire (Benveniste, 1966 ; Bronckart, 1996 ; Bakhetine, 1953)

Conclusion

La langue est liée étroitement au travail parce que la communication langagière a des conséquences sur le milieu social du travail. Suite à un manque de communication entre les employés risquent de provoquer des conséquences négatives sur la perception d'informations ainsi que sur le climat social dans certaines situations de travail. Il est donc essentiel de maitriser la langue de travail pour s'insérer professionnellement. Dans ce cas, l'enseignement du français devient alors un enseignement spécifique en vue de prendre en charge les besoins langagiers d'un public professionnel. Par ailleurs, ce genre d'enseignement a connu une évolution politique et économique, il se voit un changement dans son nomination, son public et approche méthodologique. En passant du FS au FOS, de ce dernier au FLP, l'enseignement du lexique de spécialité passe également à celui des genres professionnels pour un public préprofessionnel. Enfin, c'est dans cette catégorie de publique que notre enquête cherchera à étudier ses besoins et compétences, et nous analyserons les discours professionnels liés au métier d'agent de transit et dédouanement. Nous commençons par étudier l'état des lieux de l'enseignement du français dans la formation *« agent de transit et dédouanement »* dans le chapitre suivant.

CHAPITRE II

LES MODULES DE LANGUE DANS LA FORMATION

AGENT DE TRANSIT ET DÉDOUANEMENT

Introduction

Après avoir parcouru l'évolution du français spécifiques pour les préprofessionnels, il est indispensable de présenter le secteur de l'enseignement professionnel (cf. Infra.1) auquel est lié notre travail. Nous découvrirons le métier d'agent de transit et dédouanement et ses débouchés (cf. Infra.3). Nous enchainerons avec un bref aperçu sur les principes d'élaboration des programmes de formation professionnelle (cf. Infra.4). Nous tenterons dans l'étape suivante de présenter l'état des lieux de l'enseignement du français dans cette formation (cf. Infra.5) en analysant nos corpus dans le but de saisir plus facilement les profils des enseignants et leur méthode d'enseignement (cf. Infra.6) ainsi que les programmes et les contenus des cours. (cf. Infra.7).

1. La présentation de la formation et l'enseignement professionnel

L'enseignement professionnel est une branche de l'éducation, elle est en relation directe avec le monde du travail. Il s'agit d'un système d'apprentissage qui fait acquérir *« le savoir »* et *« les savoir-faire »* essentiels à mettre en pratique dans un métier ou une activité professionnelle. La construction du processus de la formation professionnelle remonte à plus d'un siècle. Il semblait que : *« la construction de l'enseignement technique et professionnel en France à la fin du XIXe siècle est à mettre en relation aussi bien avec l'évolution des techniques, du travail et des qualifications qu'avec le développement de la scolarisation qui se réalise dans le même temps. »* (Pelpel et Troger, 2001 : 9). Les entreprises ont été et sont toujours omniprésentes dans le champ de la formation professionnelle et la recherche que nous avons menée montre cet état de fait. Nous avons également remarqué l'influence de l'économie sur les diplômes, l'offre de formation et la pédagogie, directement sur les stages ou indirectement sur la description de nouvelles compétences à acquérir pour les apprenants.

1.1. Les objectifs de la formation et l'enseignement professionnel

Le secteur de la formation et l'enseignement professionnel a pour objectif de développer des compétences professionnelles chez des individus pour répondre aux besoins et exigences du secteur de travail. Il constitue un outil de développement économique et social du pays par la promotion des qualifications et des compétences recherchés en vue de l'insertion socioprofessionnelle avec une participation active des entreprises. L'intervention de ces dernières se place à trois niveaux :

- en participant à l'élaboration et à l'actualisation des programmes de formation.
- en accueillant les stagiaires pour les stages pratiques prévus par les programmes.
- en validant la formation dispensée par les établissements de formation.

1.2. Les branches professionnelles[13]

La nomenclature des spécialités de la formation professionnelle décrit l'ensemble des critères des branches professionnelles et spécialités à enseigner. Elle est la référence de construction des offres de formations et de planification des spécialités pour former une main d'œuvre qualifiée du secteur économique. Elle est aussi la référence des certifications des cinq niveaux de qualification sanctionnés par les diplômes: niveau 1 (le certificat de formation professionnelle spécialisée (CFPS)) ; niveau 2 (le certificat d'aptitude professionnelle (CAP)) ; niveau 3 (le certificat de maîtrise professionnelle (CMP)) ; niveau 4 (le brevet de technicien (BT)) ; niveau 5 (le brevet de technicien supérieur (BTS)).

1.3. Les établissements et structure de formation et enseignement professionnel

- ***Les Instituts d'Enseignement Professionnel (IEP)*** **:** ils sont destinés à accueillir les élèves admis au post obligatoire, orientés par le MEN[14]

[13] Voir « La nomenclature des branches et des spécialités de la formation professionnelle » sur le site du ministère de la formation professionnelle. URL : http // : www.mfep.gov.dz

- ***Les Centres de Formation Professionnelle et de l'Apprentissage spécialisés pour Personnes Handicapées Physiques (CFPHP) :*** ces établissements ont la mission de prendre en charge des personnes handicapées physiques. Ils sont quatre établissements qui sont implantés dans les wilayas de: Alger, Relizane, Boumerdés, L'aghouat et un cinquième centre en cours de construction à Skikda.
- ***Les établissements privés de formation professionnelle* :** ils dispensent de différentes spécialités. Les formations sont sanctionnées par un diplôme d'Etat délivré par le Ministère de le Formation et de l'Enseignement Professionnels ou par une attestation délivré par l'établissement privé.
- ***Les Instituts Nationaux Spécialisés de Formation Professionnelle (INSFP):*** ces instituts sont implantés dans quelques wilayas et disposent également d'annexes et de sections détachées. Ils sont chargés notamment d'assurer la formation de Techniciens Supérieurs (niveau V).
- ***Les Centres de Formation Professionnelle et de l'Apprentissage (CFPA)* :** ils sont considérés comme le réseau fondamental du système de formation professionnelle et sont implantés dans toutes les wilayas. Ils sont à vocation locale et dispensent des formations de technicien et d'autres (les niveaux I à IV). Ils disposent d'annexes et de sections détachées destinées à rapprocher l'offre de formation de la demande.

2. CFPA Féminin de Bejaia

Le centre a ouvert ses portes dans les années 80. Il offre des formations dans différentes spécialités. Il dispose d'annexes situées dans les différentes régions de la wilaya. Il offre des formations dans différentes spécialités dont la formation agent de transit et dédouanement.

Formation	Niveau	Durée de la formation
Comptabilité et gestion	3ème AS	30 mois

[14] MEN (Ministère de l'Enseignement National)

Comptabilité	2ème AS	24 mois	24 mo
Secrétariat bureautique	2ème AS	24mois	24 mo
Maquillage manucure	CAP Coiffure dames + 3 ans d'expérience	6mois	6 moi
Broderie	Savoir lire et écrire	12 mois	12 mo
Coiffure Dames	Savoir lire et écrire	12 mois	12 mo
Couture	Savoir lire et écrire	12 mois	12 mo
Tailleur	2ème AS	24 mois	24 mo
Exploitant informatique	2ème AS	24 mois	24 mo
Agent de transit et dédouanement	2 ème AS	24 mois	30 mo

3. La formation d'agent de transit et dédouanement :

3.1. Définition et objectifs

Un agent de transit prend en charge l'organisation de transport des marchandises en direction ou en provenance de l'étranger. Il a deux fonctions à accomplir : l'une est administrative, il s'occupe des documents écrits et des formulaires administratifs utiles au transport des marchandises. L'autre est commerciale, il organise toutes les opérations du transport de marchandises à partir de l'entrepôt du fabricant jusqu'au destinataire.

3.2. Les débouchés

Il peut exercer son métier dans des bureaux de transit import ou export, des entreprises de transport aérien, maritime ou routier. Des sociétés commerciales ou industrielles. Il doit se doter de compétences techniques efficaces et rapides, avoir le sens de la négociation et de la persuasion, une excellente maîtrise de la législation des douanes, des assurances, du droit international et d'une langue étrangère.

3.3. La durée de la formation

La durée d'une formation en agent de transit est de 24 mois, elle est de type technicien (BT) ou technicien supérieur (BTS) complétée par un stage pratique au sein d'une entreprise de transport et de transit. A condition d'avoir un niveau scolaire de 2ème ou 3ème année secondaire

3.4. Le dédouanement

Le dédouanement est l'opération qui consiste à accomplir un ensemble des formalités en vue de garantir l'application des mesures réglementaires et douanières auxquelles sont soumises les marchandises importées ou exportées. La déclaration en douane doit s'accompagner obligatoirement des documents suivants : facture domiciliée auprès d'une banque agréée en Algérie ; copie du registre de commerce de droit algérien ; copie de la carte fiscale délivrée par les services fiscaux territorialement compétents ; tout autre document exigible comme formalité administrative particulière, ou pour, le bénéfice d'un avantage fiscal lié à un régime préférentiel.

4. La conception des programmes de la formation professionnelle

Au cours de notre enquête, le responsable pédagogique du centre de formation professionnelle féminin de Bejaia nous a expliqué le processus de conception des programmes de formations. En effet, un programme d'enseignement est un ensemble de disciplines et compétences destinés à être enseignés. Il constitue un plan d'étude avec l'explication des objectifs visés et le temps qui lui convient. De surcroit, ce plan est étudié par des comités spécialisés lors de l'installation des commissions chargées de la conception des programmes de formations par l'Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels (INFEP). Ces comités organisent des réunions avec les membres des délégués d'ingénierie de pédagogie, des responsables de l'IFEP, des méthodologues, des enseignants de spécialité, des professionnels et des directeurs des centres de formation. Le programme de formation est élaboré suivant l'approche par compétences *« Du point de vue de la formation professionnelle,*

l'emploi/métier constitue une référence utile pour l'approche par compétences, en vue d'élaborer des programmes et de rationaliser l'offre de la formation. » (INFEP, 2013)[15].

L'objectif de ce programme vise, d'une part, le développement des compétences de bases que le stagiaire doit acquérir pour répondre aux besoins du secteur de travail et d'autre part l'adaptation actuelle au contexte socio économique. Les programmes élaborés sont adressés aux directions de la formation professionnelle (DFP) des wilayas qui les envoient à leur tour aux instituts et centres de formation pour les mettre en application par les enseignants. A titre illustratif, le programme d'étude de la spécialité agent de transit et dédouanement (CF. Annexe 3). Cette démarche est composée de trois phases :

- ***La première phase :*** l'élaboration d'un référentiel de certification (RC), il s'agit de décrire les compétences, savoirs et acquisitions nécessaires à l'obtention de la certification ciblée. Il désigne également les niveaux à atteindre et les modalités de l'évaluation.
- ***La deuxième phase :*** l'élaboration d'un référentiel des activités professionnelles (RAP), il s'agit de décrire les tâches réalisées dans les différentes situations du travail.
- ***La troisième phase :*** l'élaboration d'un programme d'étude (PE), les compétences sont formulées en objectifs opérationnels et les contenus sont mis en place.

5. Les cours de langue dans la formation des agents de transit et dédouanement : état des lieux

Nous avons organisé notre démarche en fonction des contraintes de temps, des difficultés liées à l'accès au terrain, de la disponibilité et l'efficacité des moyens techniques d'enregistrement. Or, le problème qui s'est posé est

[15] Voir le programme de formation et de perfectionnement de l'INFEP (2013)

d'ordre pratique comme le non disponibilité des enseignants pour nous recevoir le jour même. En plus de notre emploi du temps chargé, il nous a fallu fixer un rendez-vous en préalable. Ces entretiens nous ont aidée à comprendre la stratégie et les contenus d'enseignement des deux modules de langue à savoir, technique d'expression, communication et technique d'accueil. Par ailleurs, les entretiens que nous avons menés avec les enseignants sont semi-directifs en s'appuyant sur la méthodologie qualitative comme nous l'avons expliqué antérieurement. Ainsi, nous nous sommes inspirées de quelques règles de Blanchet (1996) pendant la conduite de notre entretien:

- des questions ouvertes pour les demandes de justifications.
- aucune question qui risquait de déstabiliser l'enseignant. Nous n'avons pas insisté pour obtenir le programme et les cours (ceux –ci nous a été données spontanément)
- des questions non directes sur les résultats et activités des stagiaires qui nous ont paru problématiques (qui auraient pu mettre en cause la démarche qu'il avait choisie).

5.1. Entretiens avec les enseignants de langue : leurs profils et les principes de conception des cours

Pour connaitre le profil des enseignants et leur méthode d'enseignement, nous nous sommes entretenues avec deux enseignants de la formation professionnelle. Le premier, enseignant du module de communication et technique d'accueil, le second, enseignante du module de technique d'expression. Notre corpus est constitué de deux enregistrements et d'un ensemble de documents (programmes d'enseignements, des cours) obtenus auprès des enseignants et stagiaires. Nous avons gardé toutes les séquences telles quelles sans procéder au nettoyage du corpus. Pour ce qui est de la transcription du corpus nous nous sommes appuyée sur les modèles de convention Icar de Véronique Traverso (cf. Annexe 2). Nous avons dirigé les entretiens au moyen d'un guide d'entretien qui est composé d'une liste de thèmes principaux et sous

thèmes ouverts. Néanmoins, ce guide a été complété par des questions pour éclairer ou préciser les réponses données par la personne interrogée. L'inventaire des thèmes contient :

- ***Des informations sur les enseignants :*** nous cherchons à déterminer le profil des enseignants comme leur expérience dans l'enseignement et leurs diplômes.
- ***Les représentations sur les langues de spécialités :*** les questions sur les représentations nous permettent de mettre en évidence l'image que les enseignants se font des langues de spécialités.
- ***La place des modules de la langue (technique d'expression, communication et technique d'accueille) :*** nous cherchons à appréhender l'objectif de programmation des modules de langue dans la formation et le temps consacré à leur enseignement.
- ***Les contenus de la formation :*** l'ensemble des questions posées aux enseignants sur le contenu du programme, le choix des supports, les sources utilisés et méthode d'élaboration du programme d'enseignement vise à dégager les genres discursifs présents dans l'enseignement des modules de langue.
- ***La nature des contenus :*** nous désirons savoir les types d'activités proposées aux stagiaires. Les enseignants décriront les activités qui sont programmées, théoriques ou pratiques, travail individuel ou collectif. Pour le choix des genres discursifs, nous leur demandons s'ils entrent en contact avec les acteurs de terrain.
- ***Les difficultés rencontrées :*** Notre but est de connaitre les résultats attendus de la formation, si elle est rentable ou non. Quels sont les problèmes des apprenants et comment sont-ils évalués. A quel moment un enseignant de langue doit intervenir pour aider dans la réalisation des programmes et que peuvent- ils apporter à la formation.

5.1.1. Le profil des enseignants

Etablir un profil des enseignants sert à déterminer leur identité professionnelle et *« c'est ce qui permet aux membres d'une même profession de se reconnaître eux-mêmes et de faire reconnaître leur spécificité à l'extérieur. »* (Ion, 1990). Le même auteur ajoute qu': *« Elle suppose donc un double travail d'unification interne d'une part, de reconnaissance externe d'autre part ».* La question visant la qualification et l'expérience professionnelle : pour le cas de nos enseignants, l'un est diplômé en BTS de gestion avec quelques années d'expériences. L'autre est doté d'un diplôme de BTS en bureautique et informatique avec peu d'expérience dans l'enseignement. Puis, l'expérience professionnelle aide l'enseignant à mieux transmettre le savoir- faire à ses apprenants. Celle –ci, acquise par les enseignants, au cours de leur pratique dans le travail, joue un rôle crucial dans la transmission des savoirs vers les apprenants. Par ailleurs, l'enseignement des deux modules de langues, à savoir technique d'expression, communication et technique d'accueil, n'est pas assuré par des enseignants de langue. Les enseignants ne sont ni spécialiste en langue, ni initiés à la didactique des langues.

5.1.2. Les représentations sur la langue de spécialité

Les termes de FS, FLP, FG sont totalement étrangers pour les deux enseignants. Ils ont longuement réfléchi avant de nous demander l'explication des trois sigles *«d'après vous qu'est ce que vous entendez par FS, FLP, FG ? je n'ai pas bien saisi »* (extrait n°1). En plus, ils n'ont jamais reçu une formation en langue de spécialité mais ils sont des enseignants de spécialités et considèrent le français qu'ils enseignent comme un français spécialisé *« nous faisons du français mais spécialisé »* (extrait n°1). En revanche, ils distinguent entre le français qu'ils enseignent étant un français *« spécialisé »* qui sert à apprendre aux stagiaire de rédiger des documents administratifs *« nous faisons du français mais spécialisé c'est technique de rédaction, les correspondances, les lettres commerciales, les comptes*

rendus » (extrait n°1), et le français en *« général »* qu'il nomme aussi le *« français direct »*, ils expliquent : *«il y a peut être dans le français la grammaire, l'orthographe, vocabulaire, quelques techniques // c'est ça le français. c'est ça en général » (ibidem)*

5.1.3. La place des langues de spécialité dans la formation de cette spécialité

Le temps consacré à l'enseignement de ces modules ne dépasse pas deux heures par semaine et pourtant ces deux matières de langue sont indispensables d'après les enseignants *« il faudrait l'enseigner le module qui est indispensable »* (extrait n°1). Les objectifs de ces modules visent l'apprentissage des techniques de rédaction *« la rédaction c'est pour apprendre à écrire »* (extrait n°2) et des techniques de communication *« donc communication / il faut qu'il sache communiquer et technique d'accueil qu'il sache aussi de quelle manière accueillir un client »* (extrait n°1). Les enseignants ajoutent que la place du français est importante dans la vie professionnelle des agents de transit et dédouanement. Car, ce métier est en rapport avec l'administration et les entreprises d'importation / exportation. Un agent doit savoir communiquer oralement et par écrit *« il doit savoir comment communiquer et comment poser les problèmes /comment se renseigner / d'attirer quelqu'un dans une agence de transit »* (extrait n°1).

5.1.4. Les contenus des modules et leur conception

En quoi consistent les programmes des enseignants ? Ces derniers travaillent avec le programme que le responsable de l'établissement leur communique. Ce programme (cf. Annexe 3) est composé des modules qualitatifs (régimes économiques, douaniers Système, harmonisé, assurance des marchandises, etc) et des modules complémentaires (technique d'expression, communication et technique d'accueil, informatique, etc). L'un nous dit : *« on prépare pas le programme, le programme est déjà fait et conçu par le ministère »* (extrait n°1). L'autre : *« le programme est destiné par le ministère ce n'est pas nous qui est le prépare»* (extrait n°2). Pour le programme du module de communication

et technique d'accueil est constitué des cours sur la définition générale de la communication et de ses théories, de la communication de groupe, du processus et des éléments de la communication. Celui du module de technique d'expression, nous citons rédaction de la lettre commerciale, comptes rendu, la lettre administrative, le rapport et le PV ainsi que les points de langue.

Quand aux supports de l'enseignement, les enseignants se plaignent de l'indisponibilité des supports. Ils nous confirment qu'il n'y a pas de manuels préétablis pour ce genre d'enseignement *« on a pas de supports / chaque enseignant se débrouille seul, on n'a pas de supports pédagogiques »* Pour préparer les cours, les enseignants disposent de l'internet, des ouvrages de spécialités soit étrangers ou algériens « *donc ce qu'il fait on doit avoir le cours par internet qui comme même très riche dans toute spécialité / on a des livres à nous / j'ai des livres moi-même qui sont élaborés par des grands professionnels / nous avons l'internet »* (extrait n°1): *« les aides pédagogiques/ on a pas de supports on a pas les moyens de communication on a rien du tout/ c'est nous qui font des recherches sur internet / c'est avec nos propres moyens»* (extrait n°2). Or, le premier enseignant précise la nécessité de choisir les contenus téléchargés sur internet parce que les informations sur la toile sont riches et variés. Il est donc indispensable de sélectionner les contenus qui sont lié au contexte algériens : *« il ne faut pas prendre n'importe quoi / par exemple si on prend des cours / des informations / des circulaires / des documents de l'internet / évidemment il faut trier parce que les informations ne sont pas les mêmes que chez nous »* (extrait n°1). Il ajoute *« mais quand il concerne les interventions internationales, les traités internationaux etc / là oui c'est commun à tous les pays pourquoi parce que l'Algérie à adhéré au niveau internationales »*

Cependant, ces modules ne sont pas pris en charge avec beaucoup d'importance car ils sont considérés comme des modules secondaires et la priorité est pour les modules essentiels, c'est-à-dire ceux de la spécialité tels que les techniques douanières, fiscalités douanières et transport. Et généralement ces

modules sont enseignés en second lieu *« je commence par là où il est vraiment utile / on commence par dédouanement / par la suite on enchaîne par d'autre modules »* (extrait n°1). Enfin, les besoins des apprenants ne sont pas pris en considération dans l'élaboration des programmes. Mais les enseignants essayent tout de même de corriger les erreurs linguistiques de leurs apprenants *« après ils viennent en classe exposer en même temps ils apprennent le français »* (extrait n °2).

5.1.5. La nature des contenus

Les réponses données par les enseignants à notre question : les contenus d'enseignement sont théoriques ou pratiques ? Les contenus sont principalement *« théoriques »* (extrait n°2). Les notions et les termes de spécialités des différents thèmes du programme sont expliqués successivement *« un terme technique il faut le développer et quand on arrive à explique ce mot / c'est presque un cours »* (extrait n°1) *« c'est des cours bien précis c'est-à-dire on leur montre comment rédiger un PV / un procès verbal /un compte rendu un rapport de stage certaines techniques de rédaction » (ibidem).* Quand aux activités pratiques, les deux enseignants sont restés bloqués devant notre question. Leurs réponses étaient : « *« euh»* (extrait n°2) ou ils tentent de répondre:

> *« // si c'est un enseignant iksɛ̃n l'expérience / il a une certaine expérience dans le milieu professionnel / là il peut viser ces connaissances à pratiquer sur le terrain mais quelqu'un qui a une expérience théorique il va discuter comme ça / bon nous autant déjà ancien professionnel / il a comme même quelque chose à donner parce qu'on a vu sur le terrain comment ça se passe »* (extrait n°1)

Pour justifier le manque d'activités dans les cours. Les enseignants expliquent cela par le peu de temps consacré à la séance « *on nous donne une heure trente pour un module / le temps d'expliquer un cours théorique c'est déjà ça /impossible »* (Extrait n°1) Ce qui empêche la réalisation d'activités en salle de cours. Alors, les enseignants proposent de préparer des exposés *«pour améliorer leur niveau je leur demande de faire des exposés c'est en groupe» (*Extrait n°2). Enfin,

les formateurs sont-ils en contact avec les acteurs de terrain ? Ils le sont généralement en contact parce qu'ils encadrent leurs stagiaires pendant le stage pratique dans des entreprises *« bien sûr / moi personnellement j'ai des contacts/ parce que/ principalement / je suis chargé de bien installer nos stagiaires dans les lieux professionnels »* (extrait n°1)

5.1.6. Les difficultés rencontrées

Les enseignants jugent que le niveau de leurs stagiaires est variable, les groupes sont hétérogènes *« il est mélangé / parce que dans un groupe on reçoit des masters de toutes spécialités confondus / des licenciés de toutes spécialités confondus et des lyciens / le niveau requis pour le brevet technicien d'agent de transit et dédouanement par exemple est de 2AS comme il y a ceux de 3AS / il y a 1 et 2 année universitaires »* (extrait n°1) *« il est très bas »* (extrait n°2) . Pour cette raison, les enseignants ne peuvent pas développer largement les notions *« quand nous avons affaire à des techniciens on ne peut pas aller plus loin sinon ils se perdent »* (extrait n°1) En plus, *« pour les apprenants c'est une nouvelle spécialité/ un nouveau domaine d'activité / ils arrivent moyennement à assimiler/ il y a d'autres qui assimilent assez bien/ tout dépens de leur niveau » (ibidem)*

Et comment les enseignants évaluent-ils leurs apprenants ? Les formateurs optent pour « l'évaluation selon les questions réponses », il s'agit donc de questions directes ou QMC. Quand à l'objectif de cette méthode d'évaluation, les enseignants explique que l évaluation se fait *« à travers toute une gamme de questions / on peut savoir immédiatement si tout le cours a été compris par l'apprenant / on pose une question/ répondez vrai ou faux/ c'est des questions d'intelligences »* (extrait n °1). Donc l'enseignant cherche à tester les connaissances assimilées par ses apprenants. *« J'évalue avec des test oral test écrit »* (extrait n°2).

En ce qui concerne l'avis des enseignants sur le programme, il est partagé entre celui qui pense qu'il est assez satisfaisant *« quelque part est satisfaisant, c'est moyen »* (extrait n°1) et l'autre bénéfique *« bénéfiques »* (extrait n°2). Or, pour notre question : Que suggérez-vous pour améliorer le programme ? Les enseignants suggèrent l'insertion des connaissances pratiques liées au métier*« on essaye de l'améliorer par des connaissances pratiques selon les connaissances que l'enseignant a acquis de son expérience professionnel »* (extrait n°1). Nous avons terminé l'entretien par une question sur la nécessité de recourir à l'enseignant de langue dans la réalisation des programmes. Les deux enseignants ne voient pas la nécessité d'intervention des enseignants de langue dans la conception des programmes puisque l'enseignement professionnel est en français. Leurs réponses étaient directes et claires *« non/ moi personnellement non /du fait que tous les modules sont enseignés en français donc apparemment on a pas besoins de quelqu'un qui est dans la spécialité »* (extrait n°1).

Qu'attendent-ils des enseignants des langues ? Ils estiment que le rôle d'un spécialiste en langue est d'acquérir aux jeunes une bonne base de la langue française dès le primaire. Cette question entraine les enseignants à provoquer le problème de la politique d'arabisation dans l'éducation nationale. L'enseignant donne l'exemple d' *« un jeune étudiant quelque soit son niveau il ira chez une entreprise un recruteur un employeur pour demander ou faire par exemple un entretien demander un emploi / ils sont un petit peu gênés/ il sait ne pas communiquer / c'est un handicape »*. Il explique que *« la faute relève de l'éducation / l'état a conçu l'enseignement que ce soit au primaire, CEM ou au lycée en arabe »*. Il ajoute aussi *« il y a la matière français enseigné une fois par semaine à raison de deux heures de cours donc c'est pratiquement insuffisant le reste de l'enseignement c'est en arabe et ils arrivent difficilement »* Il considère que *« c'est vraiment un problème/ un problème qui reste posé pour le que le gouvernant et les pouvoirs publiques peuvent solutionner ce problème c'est les seuls qui peuvent arriver à régler ce problème. »* (extrait n°1). En somme, les enseignants de spécialités ne sont pas d'accord pour l'intervention

d'un enseignant de langue dans la conception des programmes d'enseignement au moment où l'enseignement professionnel est en français. Selon eux, la place d'un enseignant de français est dans l'enseignement scolaire et pas dans l'enseignement professionnel. Ils ne se rendent pas compte de la différence entre la manière d'enseigner la langue et la profession. Nous constatons en final, une contradiction dans leurs propos lorsque l'enseignant estime que *« les enseignants de langues sont important/la langue c'est la base de tout »* alors qu'ils pensent que les modules de langue ne sont pas important à les enseigner (cf. Supra.5.1.4)

La synthèse

Les modules de langue proposés dans la formation d'agent de transit et dédouanement sont pris en charge par des enseignants de spécialités n'ayant bénéficié d'aucune formation pédagogique en langue de spécialité ou en langue.

L'objectif des modules de langue dans la spécialité agent de transit et dédouanement vise l'acquisition d'un niveau de langue suffisant pour permettre aux stagiaires de communiquer et de rédiger des documents administratifs liés à leur métier. Les concepteurs confirment l'importance de l'insertion du module de français dans les programmes parce que les stagiaires des filières administratives ont besoin d'apprendre les techniques de la rédaction administrative et de la communication. Car, ils seront amenés à appliquer ces techniques dans leur métier.

L'ingénierie pédagogique dans le domaine professionnel a mis en place les modules de langue comme des modules d'accompagnement transversaux. C'est ensuite à l'enseignant de le mettre en application et de suivre les contenus du programme.

Quand aux supports de l'enseignement, les enseignants se plaignent de l'indisponibilité des supports. Ces derniers n'ont pas à leur disposition des

manuels préétablis pour la formation, ils sont donc amenés à se débrouiller par leurs propres moyens pour chercher des informations et préparer les cours.

5.2. L'analyse des programmes et les contenus des cours

Les programmes de l'enseignement professionnel sont élaborés à priori à partir d'enquête sur le terrain et l'analyse des besoins du marché économique et sociopolitique (cf. Supra.4). L'analyse des programmes et des contenus des modules de langue permet de savoir si réellement la conception d'un programme d'enseignement professionnel répond aux exigences du monde de travail. C'est pourquoi, dans cette partie, nous analysons le programme des deux modules ainsi que les contenus des cours. Les programmes sont composés de divers contenus que l'enseignant développera au cours de l'année (cf. Supra.5.1.4)

5.2.1. Le module de technique d'expression : programme et cours

Le programme de technique d'expression est assuré durant la première année de la formation en BT d'agent de transit et dédouanement à raison de deux heures par semaine et pour un volume horaire global de 102 heures et celui de communication et technique d'accueil est de 96 heures (cf. Annexe 3). Le programme officiel de ce module est composé de trois colonnes :(cf. Fiche de présentation du module n°1) :

- ***La première colonne*** représente les objectifs intermédiaires du module : la distinction des règles de base de la langue, l'identification les éléments et types de lettre administrative.
- ***La deuxième colonne*** indique les critères de performance : la qualité de l'expression, le respect des règles de langue et de rédaction, la distinction des différentes parties et des formules d'usage de la lettre administrative.
- ***La troisième colonne*** désigne les éléments des contenus : révision de certains points de langue, les éléments de base de la rédaction de la lettre administrative et commerciale et les différents types de lettres.

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE N°1

☛ Chapitre II : Les modules de langue dans la formation agent de transit et dédouanement

Module *:* Techniques d'expression et rédaction

Code module *:* MC5

Durée *:* 102 h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

Le stagiaire doit – être capable :

- d'appliquer les règles de la langue dans des situations professionnelles et Rédiger les différents documents de travail

A partir :

- Exercices

- Cas pratiques

A l'aide :

- Eléments d'informations, modèles de lettre

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de base de rédaction administrative
- Respect des règles de présentation des documents

Pertinence des sources d'informations

Objectifs intermédiaires	*Critères de performance*	*Eléments de contenu*
-Distinguer les règles de base de la langue - Identifier les éléments constituant une lettre administrative - Identifier les différents types de lettre administrative - Identifier les différents types de lettre commerciale - Identifier les éléments constituant une lettre commerciale	-Qualité de l'expression -Respect des règles de la langue - Distinction correcte des différentes parties - Identification correcte des caractéristiques de chaque type - Identification correcte des différentes formules d'usage - Respect des règles de présentation et de rédaction - Identification correcte - Identification correcte	-Introduction 1- Etude des règles de base de la langue (Révision des notions de base) 2- La lettre administrative - caractéristique du style administratif - Les règles de base pour la rédaction 3- Les différents types de lettre administrative - Le procès verbal * règles de rédaction * La saisie - Le rapport * Règles de rédaction - Le compte rendu * Règles de rédaction 3 - Les différents types de lettre commerciale 4-Les éléments de la lettre commerciale 1- la documentation avant

		l'achat 2- La commande des marchandises * Notions générales sur la commande a) définition b) Les modes de règlement c) comment peut on passer la commande ? d) Les caractéristiques d'une lettre de commande

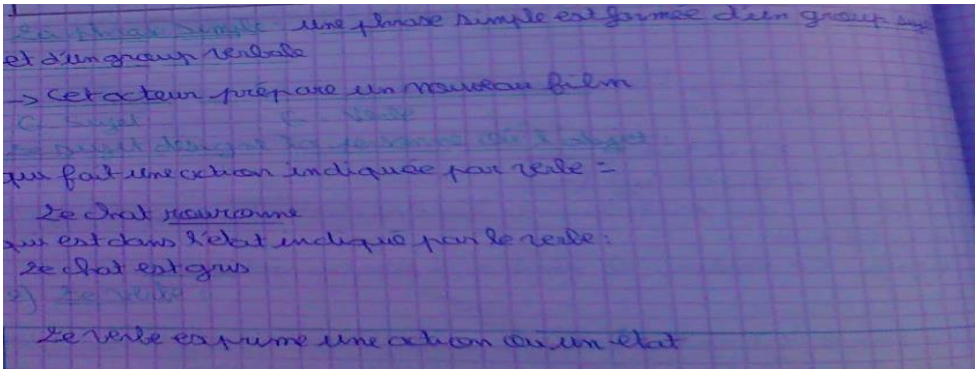
La programmation des contenus répond aux objectifs du module dont l'application des règles de la langue dans des situations professionnelles et la rédaction des différents documents professionnels. Ce programme se caractérise par la richesse des contenus généralement basés sur la langue. La fiche modulaire précise clairement les objectifs et les compétences clairement comme *« appliquer les règles de la langue dans des situations professionnelles et Rédiger les différents documents de travail, respect des règles de base de rédaction administrative, etc. »*. Le programme ressente une richesse des compétences écrites *« Les différents types de lettre administrative : - Le procès verbal : * règles de rédaction ,* La saisie ; - Le rapport : * Règles de rédaction ; - Le compte rendu : * Règles de rédaction »*

5.2.2. Les contenus des cours

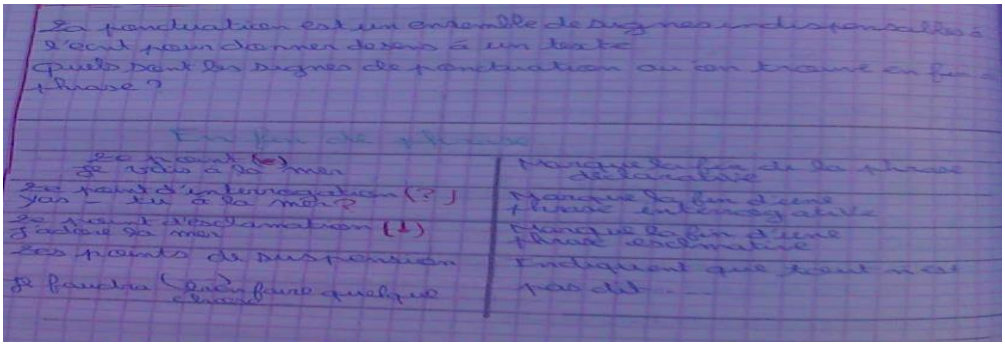
Après l'étude du programme d'enseignement. Nous nous intéressons maintenant aux cours afin de déterminer la démarche méthodologique des enseignants dans la réalisation du programme. Nous prenons exemple deux axes de chaque chapitre et les analyser. Les cours de technique d'expression sont organisés autour de trois chapitres : la grammaire, la lettre administrative et la lettre commerciale. Les plans des cours sont organisés comme suit :

5.2.1. Le premier chapitre « à quoi sert la grammaire »

Dans ce premier cours, l'enseignant a abordé quelques règles de la grammaire : la phrase, le verbe, le sujet, le nom et la ponctuation. La phrase simple est composée d'un groupe nominal et verbal



Le cours de grammaire s'achève par la présentation de quelques signes de ponctuation, la place et rôle qu'ils occupent dans la phrase en les présentant dans un tableau.

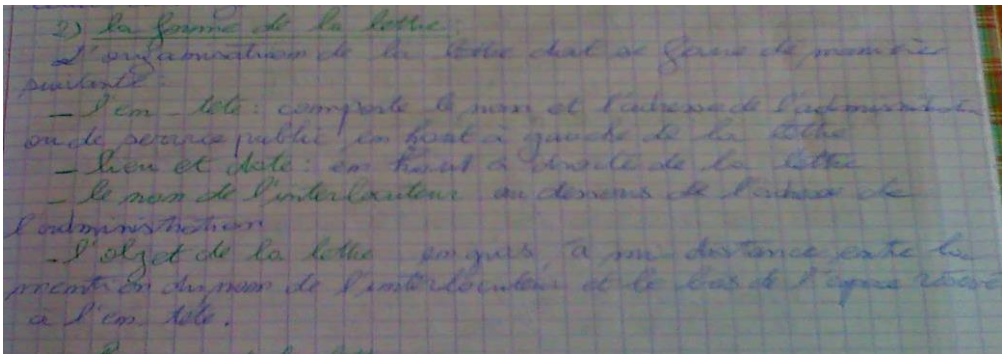


L'enseignant dans ces cours se contente uniquement des définitions présentées théoriquement comme la phrase et la ponctuation. Absence d'exercices d'emploi des signes de ponctuation, de complétion, (exemple des phrases à compléter par des verbes à conjuguer, des exercices …).etc. En outre, la grammaire de la phrase est consacrée à la morphologie et la syntaxe et rien sur le texte. Par conséquent, les apprenants seront incapables de construire un texte cohérent parce que *« un texte est bien autre chose qu'une suite de phrases grammaticalement correctes et ayant un sens intelligible. »* (Chartrand, 1997 : 42-45)

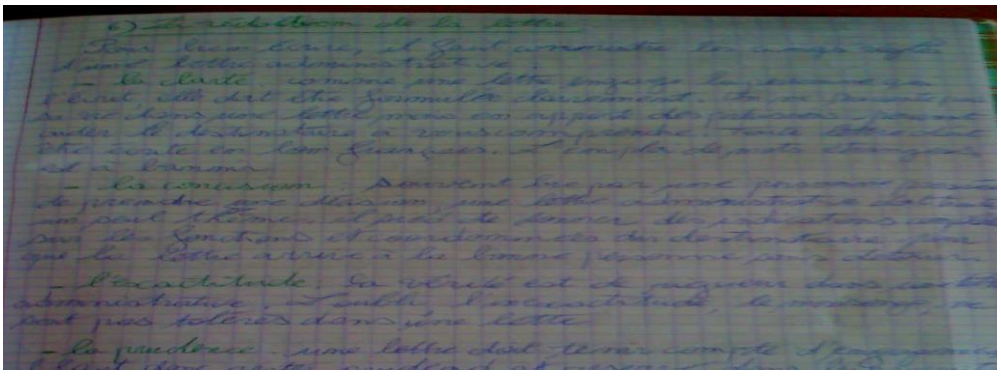
5.2.2. Le deuxième chapitre « la lettre administrative »

Les contenus de ce chapitre sont focalisés sur les caractéristiques et quelques règles de la rédaction de la lettre. Par exemple, à travers la forme de la lettre administrative, les stagiaires apprennent la disposition des éléments des

lettres officielles (le lieu, la date et l'objet de l'écrit, les coordonnées du destinataire et destinateur)



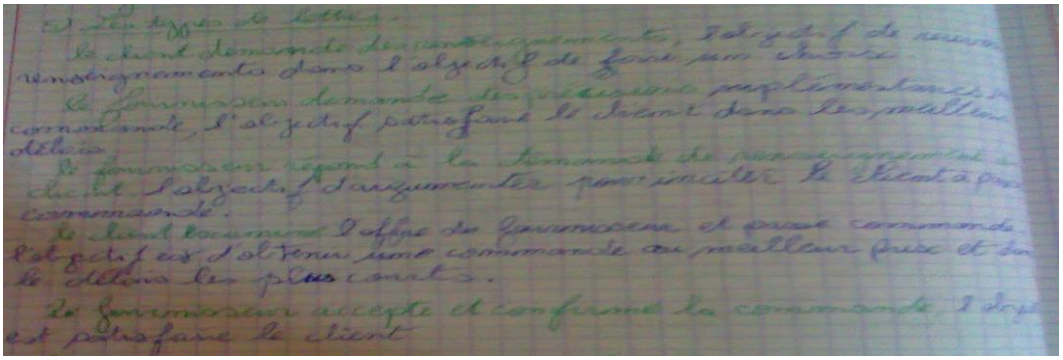
L'axe de la rédaction de la lettre permet aux apprenants d'apprendre les règles de l'écrit d'une lettre administrative, allant de la clarté et la concision, passant par l'exactitude et la prudence, finir par la courtoisie. En revancher, l'enseignant n'a pas utilisé un support authentique comme par exemple une lettre administrative pour expliquer le cours.



L'enseignent commence son cours par la définition, il passe l'explication de la forme d'une lettre administrative de façon magistral. Certes, il est nécessaire d'initier l'apprenant à la définition de la lettre mais il a également besoin d'activités et d'outils linguistiques pour la produire. Le cours de lettre administrative a besoin de plusieurs séances pour apprendre à rédiger une lettre. Pour ce faire, il faut aider à découvrir des moyens linguistiques par des activités d'application et d'emploi. Les stagiaires ne s'entrainent pas ainsi à la production

5.2.3. Le troisième chapitre « la lettre commerciale» :

Les stagiaires prennent connaissance des différents types de lettres commerciales telles que : des lettres de gestion des commandes, de gestion des livraisons, de demande de renseignement, de facturation, de réponse à une demande de renseignement, le client accepte et confirme la commande.



C’est la même méthode que dans le chapitre précédent. C'est-à-dire que les types de lettres administratives sont expliqués de manière encyclopédique sans passer par des exercices d’identification. Les stagiaires ne sont pas préparés à identifier les genres de lettres afin qu’ils arrivent seuls à ressortir les caractéristiques de chaque genre. Il est quasiment impossible d’atteindre les objectifs d’enseignement uniquement par la théorie.

5.3. Le module de communication et technique d’accueil : programme et cours

La même répartition que le tableau précédent (cf. Fiche de présentation du module n°2), nous avons dans :

- ***La première colonne*** qui représente les objectifs intermédiaires : la présentation et l’analyse des éléments du processus de la communication, l’application des principes de communication et des techniques d’accueil, l’identification du principe du dynamique en groupe et la situation d’accueil.
- ***La deuxième colonne*** correspond aux Critères de performance : l’application correcte des techniques d’accueil et le respect de la déontologie et des usages, l’identification des composantes d’une situation d’accueil.

- ***La troisième colonne*** concerne l'ensemble des contenus : la définition de la communication, le schéma et les principes de base de la communication et les formes du langage, les éléments de la communication, les relations du groupe et l'usage téléphonique

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE N°2

Module : communication et techniques d'accueil

Code : MC6

Durée : 96 h

OBJECTIF MODULAIRE

COMPORTEMENT ATTENDU :

- *Le stagiaire doit* – être *capable :*
- d'appliquer les techniques de communication et les techniques d'accueil dans le milieu professionnel

CONDITIONS D'EVALUATION :

A partir :

- Un contexte professionnel
- Etude de cas
- Jeux de rôle
- Simulation

A l'aide :

- Supports d'accueil
- Supports d'informations
- Micro-ordinateur
- Téléphone, fax…

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :

- Respect des règles de communication, d'accueil et de courtoisie
- Application correcte des techniques de communication et d'accueil

Objectifs intermédiaires	*Critères de performance*	*Eléments de contenu*

- Présenter et analyser les éléments du processus de la communication - Appliquer dans une situation relationnelle les principes d'une communication efficace - Identifier les principes de la dynamique du groupe - Caractériser une situation d'accueil - Appliquer les techniques d'accueil	- correctement - Respect des techniques d'application - Identification correctes des principes - Identification correcte des éléments composant une situation d'accueil - Application correcte des techniques d'accueil - Respect de la déontologie et des usages	- Notions générales sur la communication : 1- Définition 2- Le schéma de la communication 3- Les principes de base de la communication 4- Les formes du langage -Les éléments d'une communication efficace 1-L'accueil 2- L'écoute 3- Les questionnements 4- L'argumentation 5- La reformulation 6- La relance -Les relations du groupe : 1- Définition 2- Classification des groupes 3- La communication dans le groupe 4- Les théories de groupe 5- Les phénomènes de groupes - Définition - Rôle et Importance de

		l'accueil - Les éléments de l'accueil - Les attitudes d'accueil - Les Phases de l'accueil - Etude de quelques situations d'accueil inhérente à sa pratique professionnelle quotidienne - Appliquer les usages téléphoniques (Prise de contact)

Le programme est reparti en deux parties : théorie et pratique. A partir des contenus de *« notions générales de communication jusqu'aux principes de bases de communication »* sont théoriques et les contenus *« les formes du langage jusqu'à appliquer les usages téléphoniques »* sont plutôt pratiques. En outre, pour atteindre l'objectif d'*« appliquer dans une situation relationnelle les principes d'une communication efficace, les contenus doivent être pratiques ».* Par ailleurs nous soulevons la même remarque que nous avons mentionnée précédemment, c'est-à-dire que le programme du module convient aux objectifs d'appliquer les techniques de communication et les techniques d'accueil dans le milieu professionnel. Il est également caractérisé par la richesse et la diversité des contenus dans les deux modules. Par exemple : l'accueil, l'écoute, les questionnements, l'argumentation, la reformulation

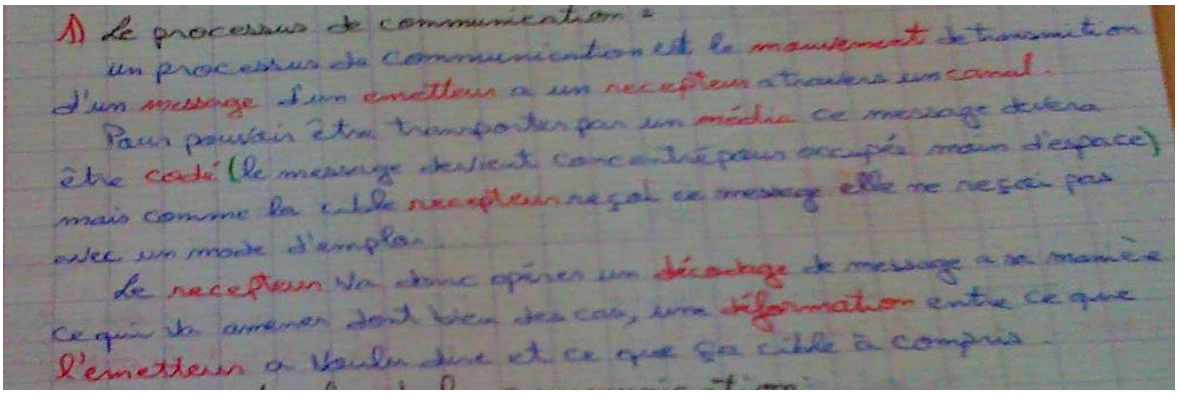
5.4. Les cours de la communication et technique d'accueil :

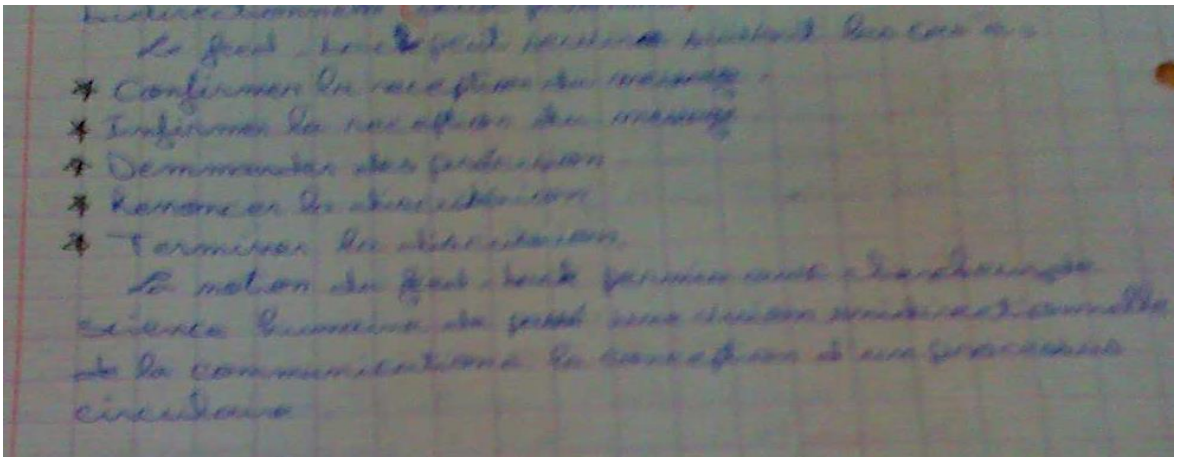
Ce module est important aux yeux des enseignants car un employé doit savoir communiquer, non seulement dans sa vie quotidienne mais aussi professionnelle (cf. Supra.5.1.6). L'apprenant doit être capable de faire passer

son message soigneusement et de comprendre l'autre. Les contenus du module de la communication et technique d'accueil s'articulent autour des cours de la notion générale de la communication, des techniques de communication, la communication téléphonique et de l'accueil.

5.4.1. Le chapitre 1 « La notion générale sur la communication » :

La communication est le processus de transmission d'information et de connaissance qu'un locuteur partage avec autrui. L'information doit être formulée de manière claire et précise. Mais ce processus est lié à un canal au cours duquel le message peut subir des interférences. Le Feed-back permet alors d'éliminer les doutes d'incompréhension d'un message. Il peur servir à confirmer ou infirmer la réception d'un message, demander des précisions, renoncer et terminer la discussion.



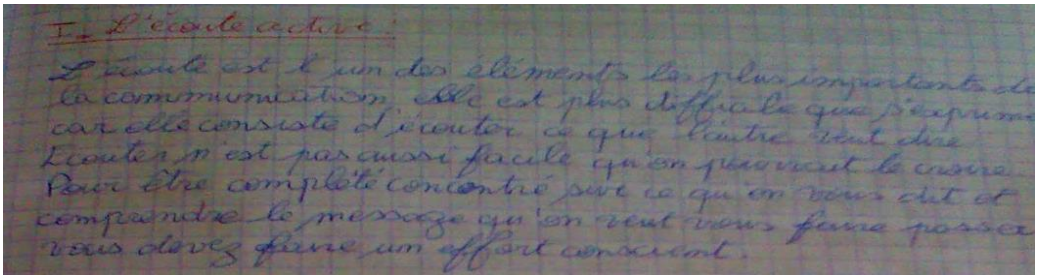


La présentation des éléments du processus de la communication doit être suivie par quelques exercices afin que l'apprenant assimile la théorie. Il découvre

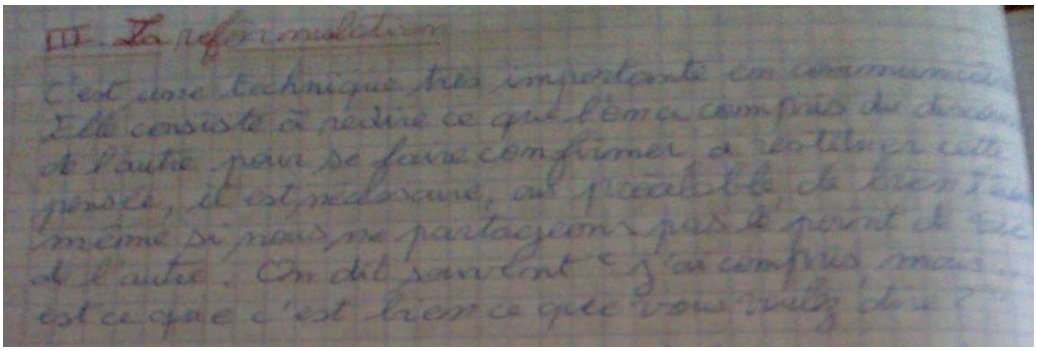
un nouveau concept et l'enseignant doit travailler sur des supports authentiques. Il s'avère important de souligner que ces supports jouent un rôle important dans la méthodologie du français de spécialité. Autant, elles doivent interpeller l'enseignant lors de l'élaboration des cours parce qu'ils mettent l'apprenant dans situation proche de la réalité.

5.4.2. Chapitre 2 « les techniques de communication » :

La réussite d'une bonne communication orale dépend de degré d'acquisition des savoir-faire qui se développent par une pratique des techniques de communication fréquemment. L'écoute active et la reformulation sont les deux techniques les plus importantes dans la communication. En effet, l'écoute est l'un des éléments essentiels parce qu'elle consiste à écouter attentivement ce que le locuteur veut dire. C'est la réponse du récepteur qui détermine les attitudes d'écoute. Quand à la reformulation, elle permet de confirmer la réception du sens de message en répétant les propos du discours de l'autre.


I. L'écoute active :

L'écoute est l'un des éléments les plus importants de la communication elle est plus difficile que j'aprum car elle consiste d'écouter ce que l'autre veut dire Ecouter n'est pas aussi facile qu'on pourrait le croire Pour être complète concentré sur ce qu'on vous dit et comprendre le message qu'on veut vous faire passer vous devez faire un effort conscient.

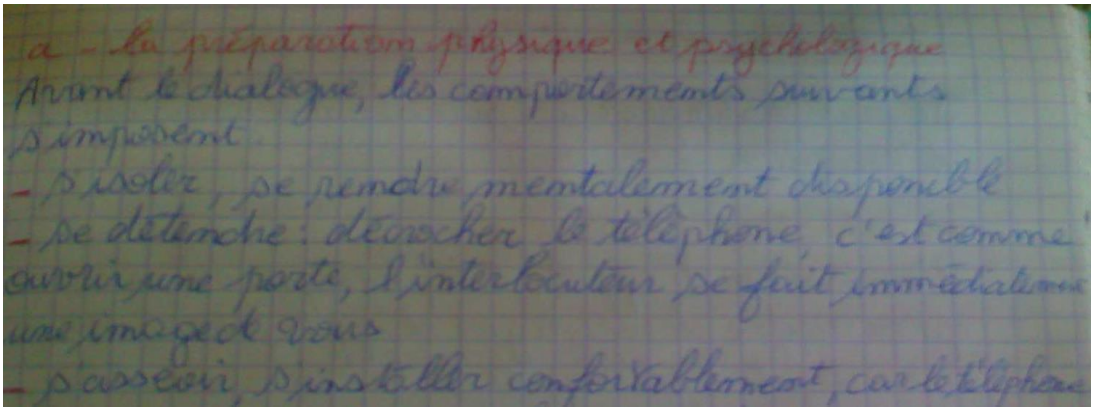

III. La reformulation

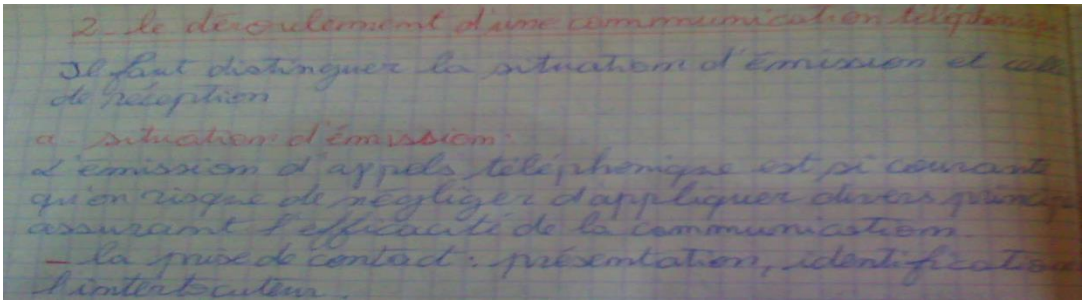
C'est une technique très importante en communi Elle consiste à redire ce que l'on a compris de l'au et l'autre pour se faire confirmer ou infirmer cett pensée, il est nécessaire, au préalable de tenir même si nous ne partageons pas le point de vue de l'autre. On dit souvent « j'ai compris mais est ce que c'est bien ce que vous voulez dire ?

L'enseignant dans ce cours explique théoriquement les notions alors qu'il doit développer la compréhension orale chez les stagiaires par l'écoute et l'expression orale. Il est donc nécessaire que l'enseignant se dote des outils audio pour l'application de certaines activités de reformulation oralement ou par écrit.

5.4.3. Chapitre 3 « La communication téléphonique » :

La technique de communication par téléphone nécessite une préparation morale et physique.


a - La préparation physique et psychologique
Avant le dialogue, les comportements suivants s'imposent
- s'isoler, se rendre mentalement disponible
- se détendre : décrocher le téléphone c'est comme ouvrir une porte, l'interlocuteur se fait immédiatement une image de vous
- s'asseoir, s'installer confortablement, car le téléphon

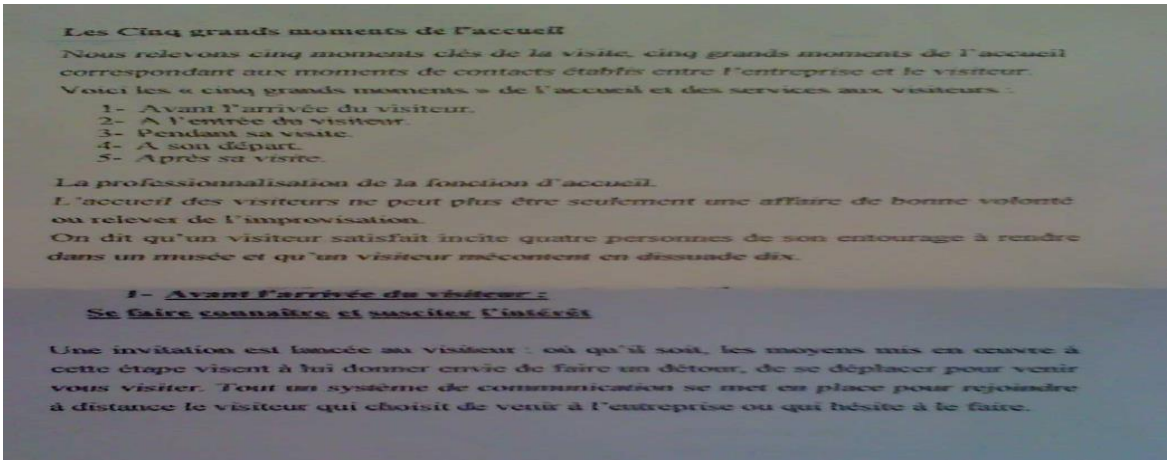

2- Le déroulement d'une communication téléphon
Il faut distinguer la situation d'émission et cell de réception
a - situation d'émission :
L'émission d'appels téléphonique est si courant qu'on risque de négliger d'appliquer divers princip assurant l'efficacité de la communication
- la prise de contact : présentation, identificatio l'interlocuteur

Dans ce cours, la théorie seule ne suffi pas à comprendre les astuces de la préparation psychologique ou morale dans une communication téléphonique. Le jeu de simulation est le meilleur moyen pour comprendre ces deux concepts concrètement. Dans ce genre d'activité, le stagiaire s'entrainera à se présenter, s'identifier, cerner l'objectif de l'appel et autres techniques.

5.4.4. Chapitre 4 « L'accueil » :

L'accueil est une technique d'interaction avec le client et se repose sur les effets d'émotions. Un bon accueil attire et retient l'attention d'un client lorsqu'il reçoit un accueil chaleureux, celui-ci le sent et le met à l'aise .Donc l'accueil de la clientèle est une phase primordiale à prendre en sérieux. Cette phase englobe plusieurs étapes : L'accueil commence au moment où le client désire entrer en contact avec l'entreprise au moyen de téléphone, d'Internet ou de face à face. Or si cette étape est négligée, l'entreprise risque de perdre une

clientèle importante. La connaissance de quelques règles d'accueil aide à installer les premiers échanges comme instaurer un contact visuel avec le client, l'accueillir avec le sourire, le saluer aimablement, l'encourager à parler de la quête de sa visite et lui répondre rapidement. Mais surtout, il faut garder son calme dans certaines circonstances de malentendu


Les Cinq grands moments de l'accueil

Nous relevons cinq moments clés de la visite, cinq grands moments de l'accueil correspondant aux moments de contacts établis entre l'entreprise et le visiteur.
Voici les « cinq grands moments » de l'accueil et des services aux visiteurs :

1- Avant l'arrivée du visiteur.
2- A l'entrée du visiteur.
3- Pendant sa visite.
4- A son départ.
5- Après sa visite.

La professionnalisation de la fonction d'accueil.
L'accueil des visiteurs ne peut plus être seulement une affaire de bonne volonté ou relever de l'improvisation.
On dit qu'un visiteur satisfait incite quatre personnes de son entourage à rendre dans un musée et qu'un visiteur mécontent en dissuade dix.

1- Avant l'arrivée du visiteur :
Se faire connaître et susciter l'intérêt

Une invitation est lancée au visiteur : où qu'il soit, les moyens mis en œuvre à cette étape visent à lui donner envie de faire un détour, de se déplacer pour venir vous visiter. Tout un système de communication se met en place pour rejoindre à distance le visiteur qui choisit de venir à l'entreprise ou qui hésite à le faire.

Les cours sont riches en exemples mais manquent énormément des activités d'application. En effet, la compétence orale ne se développe qu'à partir des exercices de stimulation et de jeux de rôle comme ils sont dictés dans le programme officiel.

Certes les enseignants suivent les contenus du programme officiel (cf. Supra.5.1.4) mais ils ne proposent pas des activités pratiques suggérées par les concepteurs du programme. (cf. annexe 3). Ce programme réuni des contenus d'activités qui renvoient à un ensemble de situations de travail et des compétences techniques proches des emplois. Or, les cours sont plutôt centrés uniquement sur les connaissances théoriques et focalisés sur les savoirs. La progression des contenus va par contre du général au particulier, en passant par des explications plus détaillées et finir par l'énumération des types des communications.

Synthèse :

Les programmes que nous avons consultés sont destinés aux spécialités relevant des filières de techniques administratives et de gestion [16] . Ces programmes sont riches de contenus répandant ainsi aux besoins du marché de travail (cf. Supra.4). Or, la mise en œuvre de ces contenus par les enseignants fait défaut. Les cours sont centrés uniquement sur la théorie et les formateurs emploient du métalangage pour décrire les mots clés exprimant la notion de base. L'apprentissage des techniques de rédaction ne s'arrêtent pas aux règles de la grammaire et la phrase, elle touche également aux règles de la production d'un texte. En plus, la fiche modulaire (cf. Annexe3) montre clairement l'incorporation des exercices pratiques dans les contenus. En effet, on ne demande pas simplement de construire des phrases les unes après les autres, mais de bien produire un discours ou un texte cohérent en tenant compte de la façon de l'enchainement des phrases. En somme, le ministère de la formation professionnelle a mis en place des programmes d'enseignements pour aider les enseignants à concevoir leurs cours et d'utiliser les contenus avec leurs connaissances personnelles dans le domaine pour atteindre les objectifs fixés dans les programmes.

Conclusion

Après l'analyse des deux entretiens, il ressort que les enseignants sont des enseignants de spécialité sans aucune formation en langue. Ils suivent un programme bien précis, préparé officiellement pour l'enseignement de la formation. Par manque de manuels, les cours sont préparés sous formes de polycopiés téléchargés sur internet ou photocopiés à partir des livres.

L'analyse des programmes révèle la richesse des contenus qui répandent aux besoins du marché mais leur mise en œuvre fait défaut. En effet, les enseignants n'appliquent pas *« les objectifs modulaires »* indiqués dans le programme officiel de la spécialité tels que l'application des règles de la langue

[16] Voir grille d'offre de formation et les différentes branches.

dans des situations professionnelles, la rédaction des différents documents, l'application des techniques de communication, et les techniques d'accueil dans le milieu professionnel à partir des exercices, des cas pratiques, jeux de rôle et simulation en s'appuyant sur des modèles de lettres, supports d'accueil, supports d'informations, micro-ordinateur, téléphone, fax…etc.

Enfin, la lecture des cours proposés par les enseignants à leurs stagiaires montre aussi la centration sur la théorie et les activités pratiques sont totalement absentes. De surcroît, les cours de la langue sont focalisés sur la description de la phrase en écartant les règles de la construction des paragraphes et textes dont les apprenants auront le plus besoin dans la rédaction administrative, c'est-à-dire les écrits professionnels. Ces derniers seront l'objet de nos analyses dans le prochain chapitre.

CHAPITRE III

LES GENRES DISCURSIFS DANS LE MÉTIER *D'AGENT DE TRANSIT ET DÉDOUANEMENT*

Introduction :

L'intérêt de ce chapitre consiste d'abord à répertorier les différents genres professionnels importants dans l'exercice du métier, proposés ou pas dans le programme et voir lesquels il faut prendre en charge dans la formation. Ensuite, nous dégageons les caractéristiques des genres discursifs (cf. Infra.1) qui servent à nous fournir d'une part des informations et discours à partir desquels sera constitué le programme de formation linguistique et d'autre part, les supports d'activités à exploiter dans nos propositions. Ainsi les situations de communication écrites et orales seront analysées dont la situation d'accueil et de téléphone (cf. Infra.3et 4)

1. La collecte des données sur le terrain :

Pour pouvoir analyser les compétences professionnelles, il faut aller les observer sur les lieux de travail. Par l'observation, nous cherchons à décrire et analyser les activités des agents de transit. Notre objectif est de comparer le milieu construit par l'enseignant et le milieu professionnel. Il s'agit alors pour nous de relever les indices sur :

- la concordance et les écarts entre la planification et le déroulement réel,
- les difficultés rencontrées par les professionnels
- la nature des situations de communications et les genres discursifs

Nous avons observé pendant une semaine le travail d'un agent de transit et dédouanement dans un bureau de transit à Bejaia. Nous avons fait le choix, en accord avec notre problématique, d'observer le fonctionnement habituel afin de cerner les modifications de comportements face à des situations inattendues. Le problème, ces agents travaillent la plupart du temps au dehors des bureaux, sur le port, aéroport, entreprise…etc. Nous avons tenté de les suivre sur les lieux cités pour enregistrer quelques situations de communication mais il nous est impossible d'accéder à l'intérieur pour des raisons de sécurité. Nous nous

sommes contentées alors des informations que les agents nous ont fournies. En plus des difficultés liées au recueil des données authentiques à cause du refus de l'administration de les remettre aux formateurs même à des fins pédagogiques, les règlements intérieurs et les textes législatifs régissant le fonctionnement des administrations étatiques et privées, comme le code du travail algérien interdisant aux personnes étrangères à l'administration d'accéder aux documents à caractère professionnel. Ainsi, par défaut d'enregistrement oral, nous avons tenté de créer des situations authentiques.

2. L'analyse des genres discursifs professionnels

Avant de procéder à l'analyse, nous commençons par définir le genre discursif. Nous retenons entre autres les définitions que nous avons trouvées, celle qui est la plus explicite : *« Un genre est un ensemble de textes oraux ou écrits qui possèdent des caractéristiques conventionnelles relativement stables. C'est pourquoi différents exemples d'un même genre peuvent être aisément reconnus par les membres d'une même culture comme appartenant à un genre »* (S.-G. Chartrand, 2008 : 23). Ainsi, un genre discursif possède des caractéristiques *« stables »*, c'est-à-dire standards ou universelles. Or, certaines études ont montrés que la forme et les critères d'un genre discursif peuvent être modifiés selon le contexte (Ammouden, 2015). Il pourrait être une conversation, une lettre, un entretien, un formulaire, un compte rendu, un rapport, une annonce publicitaire, etc. Chartrand (2008) détermine cinq types de critères :

> *« - communicationnelles : situation de communication!: but ou intention de communication; énonciateur et destinataire!; lieu social de production / réception!; temps et lieu!;*
>
> *- discursives : mode de mise en discours dominant!: narration, description, argumentation…; univers représenté; thèmes traités!;*
>
> *- textuelles : structuration de l'information!: plan de texte, séquences textuelles!;*
>
> *- linguistiques : structures et formes langagières!;*
>
> *- graphiques : iconographie et marques graphiques, mise en page;*

- matérielles : supports divers!: livre, affiche, dépliant, site Web, courriel, etc. » (S.-G. Chartrand, 2008 : 26).

2.1. L'analyse des genres professionnels écrits

Le monde de travail se caractérise par ses écrits professionnels, ils sont des documents rédigés pour communiquer des informations. Il existe différents types d'écrits professionnels tels que le compte-rendu de réunion, lettres commerciales, rapports, notes, etc. Pour notre cas, nous analysons : lettre de réclamation, demande de renseignement, accusé de réception, avis d'expédition, commande, compte rendu et procès verbal.

2.1.1. La lettre de réclamation :

Une lettre de réclamation est destinée à une institution ou entreprise pour se plaindre et protester de quelque chose. Elle peut être de type administratif ou commercial.

2.1.1.1 La lettre de réclamation pour erreur de livraison (cf. Annexe 4) : ses caractéristiques sont :

a. Communicationnelles (cf. Figure n°1) **:**

*****Le destinateur :*** celui qui écrit la lettre (personne ou institution). Par exemple : *Transit Bouyiche*

*****Le destinataire*** : celui à qui est destinée (personne ou institution) la lettre. Par exemple : *E.N.I.E.M Société*

*****Lieu et date :*** l'endroit et la date de l'écriture de la lettre. Par exemple : *Bejaia* (lieu) *le* : *18 octobre 2012 (*date)

*****L'intention de la communication :*** le destinateur désire informer son client de l'erreur de livraison. Par exemple : « *nous avons eu la surprise de constater qu'une partie de la livraison n'était pas conforme à notre commande. »*

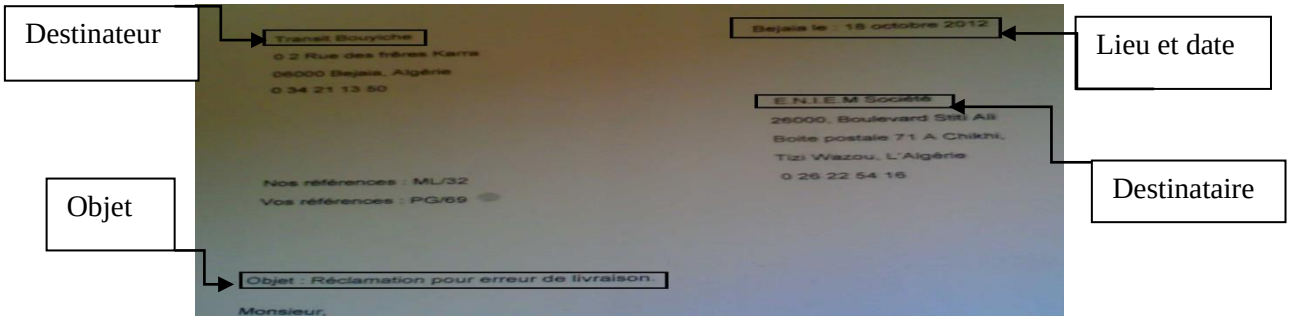


FIGURE N ° 1

b. Discursives :

***Informatif :** dans une lettre de réclamation le destinateur informe son fournisseur du mécontentement à l'encontre de ses services. Par exemple : *« Toute fois, lors de déballage de la marchandise, nous avons eu la surprise de constater qu'une partie de la livraison n'était pas conforme à notre commande. »*. Des informations la livraison *« Nous avons commandé un climatiseur type fenêtre, référencé 60948, 12000 BTU et nous avons reçu à la place un climatiseur type fenêtre, référence 60955, 15000 BTU. »*

c. Textuelles :

***L'entête :** doit comporter les coordonnées du destinateur et du destinataire (Nom, adresse, numéro de téléphone), date et lieu, l'objet et numéro de référence. Par exemple (cf. Figure n°1) :

- Les coordonnées du destinateur

Nom : Transit Bouyiche

Adresse : 0 2 Rue des frêres Karra, 06000 Bejaia, Algérie

Numéro de téléphone : 0 34 21 13 50

- Les coordonnées du destinataire

Nom : E.N.I.E.M Société

Adresse : 26000, Boulevard Stiti Ali, Boitepostale71A Chikhi, Tizi Wazou, L'Algérie

Numéro de téléphone : 0 26 22 54 16

- Les références :

Nos références : ML/32

Vos références : PG/69

** ***La présentation de l'affaire :*** l'auteur présente l'affaire ou le problème qui serait traité brièvement et résume les idées essentielles en une phrase maximum. Elle commence par la formule d'appel Monsieur ou Madame. Par exemple : *« Monsieur,*

Votre livraison du 17 octobre 2012, nous est bien parvenue, et nous vous en remercions. »

****L'exposition des faits:*** il expose et explique les faits et les argumente de manière progressive sans rappeler ce qui est déjà cité dans l'introduction. Les paragraphes sont liés par des phrases de transitions. Par exemple (cf. figure n°2) : *« Nous avons commandé un climatiseur type fenêtre, référencé 60948, 12000 BTU et nous avons reçu à la place un climatiseur type fenêtre, référence 60955, 15000 BTU. »*

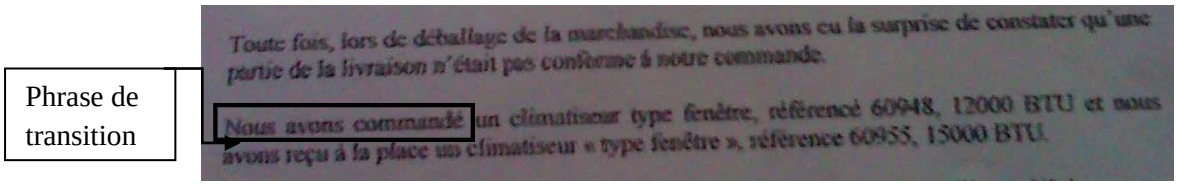


FIGURE N ° 2

****La décision à prendre:*** il aboutit d'une manière précise et claire à la décision de l'administration. Les expressions de politesse simple et directe sont formulées dans la conclusion. Par exemple : *« Nous vous prions de nous adresser la marchandise demandée dans les meilleurs délais.»*

****La signature :*** au bas de lettre doit signaler le nom et la fonction du destinateur ainsi que la signature manuscrite et le cachet du destinateur. Par exemple (cf. Figure n°3):

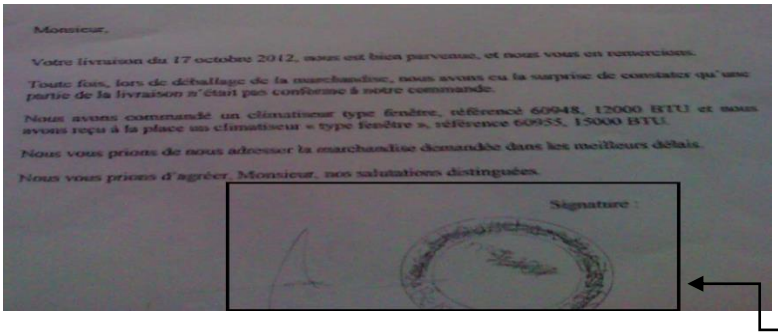


FIGURE N ° 3

d. Linguistiques :

***Les pronoms personnels :** l'emploi de la première personne du pluriel *« nous »* et la deuxième personne du pluriel *« vous »*.Les pronoms possessifs *« notre »* et *« votre »*. Par exemple (cf. Figure n°4):

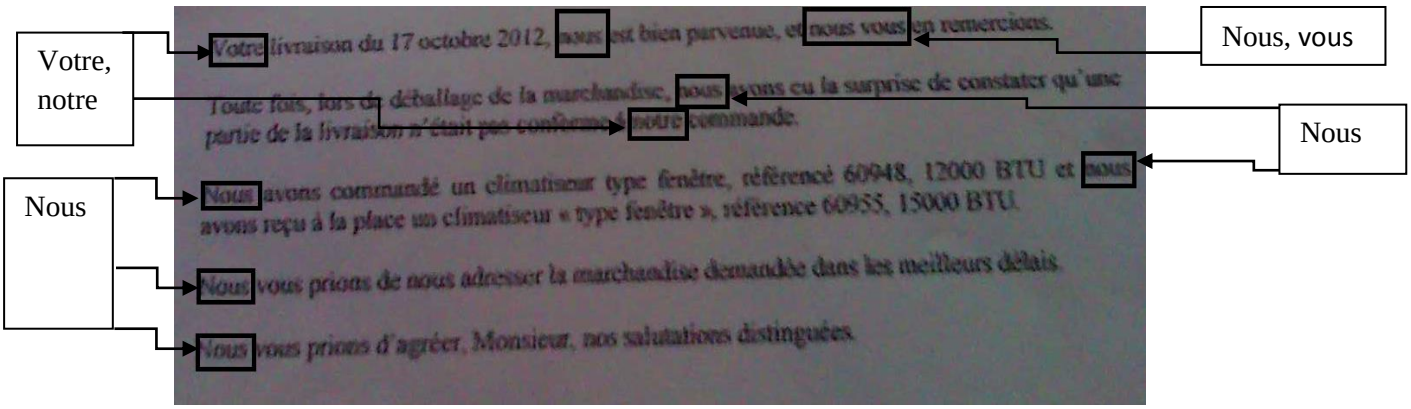


FIGURE N ° 4

***Temps des verbes :** les verbes sont conjugués au mode indicatif : présent, passé composé parce que ce temps exprime la certitude et la vérité générale. Par exemple :

- Présent : n*ous vous en remercions, nous vous prions*
- Passé composé : n*ous est bien parvenue, nous avons eu la surprise de constater, nous avons commandé, nous avons reçu »*

***Vocabulaire :** le vocabulaire administratif consiste en termes et expressions techniques et assez courant. Par exemple :

- Vocabulaire de spécialité : *livraison, commandé, marchandise, commande, climatiseur, référencé, BTU, les chiffres (60948, 12000)*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement : *déballage, conforme, fenêtre*
- Vocabulaire de réclamation : *eu la surprise de constater, n'était pas conforme, erreur de livraison*

***Les formules de politesses :** servent à débuter ou à achever une lettre de façon polie. Par exemple : les formules

- De remerciement : *« Nous vous en remercions. »*
- De demande : *« Nous vous prions de nous adresser »*

- De conclusion : *« Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées. »*

***Registre de langue :** le langage à utiliser dans des lettres formelles est beaucoup soigné. Il s'agit d'un registre soutenu. Ce dernier est recommandé dans la lettre officielle et le texte littéraire. Les règles de la grammaire sont absolument respectées et le lexique est recherché. Par exemple *:« Nous nous est bien parvenue », « Nous avons eu la surprise de constater », « Nous avons commandé un climatiseur », « Nous vous prions de nous adresser la marchandise demandée dans les meilleurs délais »*

e. Graphiques *:*

La présentation et la mise en page d'une lettre formelle doit respecter quelques règles :

***La marge :** Les marges minimales doivent être respectées soit 2,5 cm à gauche, à droite, en haut et en bas du texte.

***Les interlignes :** la double interligne doit être respectée entre l'objet et l'introduction, entre chaque paragraphe, et entre la formule de politesse et la signature. Cependant, il existe deux types de présentation soit le texte présente un retrait de première ligne de chaque paragraphe (type français), soit tout le texte est aligné à la marge de gauche (type américain).

f. Matérielles :

Une feuille en papier blanc de format A4 et un ordinateur.

2.1.1.2. La lettre de réclamation pour un retard de livraison (cf. Annexe 4): se caractérise par **:**

a. Communicationnelles :

***Le destinateur :** le nom de l'expéditeur. Exemple : *Transit Bouyiche*

***Le destinataire** : le nom du récepteur. Exemple : *Entreprise HOLCIM*

***Lieu et date :** de l'écriture de la lettre. Exemple : *Bejaia le : 01mars 2009*

***L'intention de la communication :** le destinateur informe son récepteur de ne pas recevoir la livraison. Par exemple : *« Nous sommes surpris de ne pas avoir reçu notre commande de ciment type II n° 630 que nous avons commandé »*

b. Discursives :

***Informatif:** informer le fournisseur du retard de la livraison. Par exemple : *« Nous sommes surpris de ne pas avoir reçu notre commande de ciment type II n° 630 que nous avons commandé le 30 janvier 2009. »*

***Exhortatif*:** demander au destinataire d'envoyer la commande. Par exemple : *« Nous vous prions de nous adresser les articles demandés dans les meilleurs délais. »*

***Explicatif:** expliquer les conséquences du retard. Par exemple : *« Ce retard nous cause un préjudice auprès de notre clientèle. »*

c. Textuelles :

***L'entête :** (cf. Supra.2.1.1.1)

- Les coordonnées du destinateur

Nom : Transit Bouyiche

Adresse : 0 2 Rue des frères Karra, 06000 Bejaia, Algérie

Numéro de téléphone : 0 34 21 13 50

- Les coordonnées du destinataire

Nom : Entreprise Houlcime

Adresse : 07 rue Maarif, 20190 Casablanca, Maroc

Numéro de téléphone : 0522783599

***L'annonce de l'objet:** le destinateur annonce le sujet de la lettre en l'informant de sa déception. Par exemple : « *Monsieur, Nous sommes surpris de ne pas avoir reçu notre commande de ciment type II n° 630 que nous avons commandé le 30 janvier 2009. »*

***La conséquence du retard :** il explique les faits. Par exemple : *« Ce retard nous cause un préjudice auprès de notre clientèle. »*

***La requête** : il demande à son client de lui adresser la livraison demandée *Par exemple : « Nous vous prions de nous adresser les articles demandés dans les meilleurs délais. »* Il finit par conclure avec une expression de politesse : *« Nous vous prions d'agréer Messieurs, nos sincères salutations. »*

***La signature :** (cf. Supra.2.1.1.1)

d. Linguistiques :

***Les pronoms personnels :** l'emploi de la première personne du pluriel *« nous »* et la deuxième personne du pluriel *« vous »*.Les pronoms possessifs *« notre »* et *« votre »*.

***Temps des verbes :** les verbes sont conjugués au mode indicatif : présent, passé composé parce que ce temps exprime la certitude et la vérité générale. Par exemple :

- Présent : *nous cause, nous vous prions*
- Passé composé : n*ous sommes surpris, nous avons commandé*

***Vocabulaire :**

- Vocabulaire de spécialité : *commandé, commande, ciment, référence (type II n° 630), clientèle, les articles demandés*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement : *préjudice, articles, délais*
- Vocabulaire de réclamation : *surpris de ne pas avoir reçu notre commande, Ce retard, Réclamation pour un retard de livraison.*

***Les formules de politesses :** les formules :

- De demande : *« Nous vous prions de nous adresser les articles demandés dans les meilleurs délais. »*
- *De conclusion « Nous vous prions d'agréer Messieurs, nos sincères salutations. »*

*** Le registre de langue :** soutenu *« Ce retard nous cause un préjudice auprès de notre clientèle. »*

e. Graphiques : (cf. Supra.2.1.1.1)

f. Matérielles : (cf. Supra.2.1.1.1)

2.1.1.3. La lettre de réclamation sur le chèque (cf. Annexe 4): ses caractéristiques :

a. Communicationnelles :

*****Le destinateur :*** *Transit Bouyiche*

*****Le destinataire :*** *Abbassi Halim (entrepreneur)*

*****Lieu et date :*** *Bejaia le : 26 juin 2010*

*****L'intention de la communication :*** informer le client d'une erreur sur le chèque *« Tout fois, nous constatons une erreur effectuée sur la somme écrite en lettre. »*

b. Discursives :

*****informatif :*** l'expéditeur de la lettre informe son destinataire de la réception de son chèque. Par exemple : *« Nous avons bien reçu votre chèque n° 4178206 du 25 juin 2010 en règlement de votre facture n°760. »*. Il l'informe également d'une erreur sur le chèque. Par exemple : *« Tout fois, nous constatons une erreur effectuée sur la somme écrite en lettre. »*

*****Séquence enchâssée :*** l'expéditeur explique la conséquence du problème et propose une solution en demandant au client de lui envoyer un autre chèque. Par exemple : *« Par conséquent, nous retournons le chèque erroné et nous vous demandons de nous envoyer le nouveau chèque »*

c. Textuelles :

*****L'en-tête :*** (cf. Supra.2.1.1.1)

- Les coordonnées du destinateur

Nom : Transit Bouyiche

Adresse : 0 2 Rue des frères Karra, 06000 Bejaia, Algérie

Numéro de téléphone : 0 34 21 13 50

- Les coordonnées du destinataire

Nom : Abbassi Halim

Adresse :Boulvard Stili Ali, 15000 Tizi Ouzou, Algérie

Numéro de téléphone : 026225416

***La confirmation de la réception:** la lettre s'ouvre sur une confirmation de réception du chèque de paiement. Par exemple : *« Monsieur, Nous avons bien reçu votre chèque n° 4178206 du 25 juin 2010 en règlement de votre facture n°760.»*

***La présentation du problème :** l'auteur décrit le fait. Par exemple : « Tout fois, nous constatons une erreur effectuée sur la somme écrite en lettre. »

***La proposition d'une solution au problème:** il explique la conséquence et expose une exigence. Par exemple : « *Par conséquent, nous retournons le chèque erroné et nous vous demandons de nous envoyer le nouveau chèque.»* Et finir par salutation *«Nous vous prions d'agréer Messieurs, nos sincères salutations. »*

***La signature : /**

***Pièces jointes** : représentent les documents qui accompagnent la lettre .Ils sont indiqués par les initiales *«P.J »*. Par exemple: *« P.J : Chèque »*

d. Linguistiques :

***Les pronoms personnels :** l'emploi de la première personne du pluriel *« nous »* et la deuxième personne du pluriel *« vous »*.Les pronoms possessifs *« nos»* et *« votre »*.

***Temps des verbes :** les verbes sont conjugués au mode indicatif : présent, passé composé parce que ce temps exprime la certitude et la vérité générale. Par exemple :

- Présent : *Nous constatons une erreur, nous retournons le chèque erroné, nous vous demandons*
- Passé composé : *Nous avons bien reçu votre chèque*

****Vocabulaire :**

- Vocabulaire de spécialité : *chèque, en règlement, facture, la somme.*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement : *une erreur*

- Vocabulaire de réclamation *: constatons une erreur, le chèque erroné*

***Les formules de politesses :** les formules :

- D'introduction : *« Nous avons bien reçu votre chèque »*
- De demande : *« Nous vous demandons de nous envoyer le nouveau chèque »*
- De conclusion : *«Nous vous prions d'agréer Messieurs, nos sincères salutations. »*

*** Le registre de langue :** soutenu *« Par conséquent, nous retournons le chèque erroné et nous vous demandons de nous envoyer le nouveau chèque.»*

2.1.2. L'avis d'expédition d'une commande (cf. Annexe 4) :

Un avis d'expédition est un message présentant au destinataire les détails de la livraison des marchandises expédiées. Ce message permet receveur de l'expédition de préparer la réception de la marchandise. Sa forme est identique avec la lettre de réclamation (cf. Supra. 2.1.1.1). Elle se caractérise donc par :

a. Communicationnelles :

***Le destinateur :** *Transit Bouyiche*

***Le destinataire :** *Entreprise Djarmouni*

***Lieu et date :** *Bejaia le : 26 décembre 2013*

***L'intention de la communication :** transmettre un message dans le but d'informer le destinataire de l'envoi de sa commande. *« Vous sera expédiée par l'intermédiaire du transport n°562120 et parviendra à votre entreprise autour du 28 décembre 2013 »*

***b.* Discursives :**

***informatif :** le destinateur informe son client de l'expédition de la marchandise. Par exemple : *« Nous vous adressons, ce jour, la marchandise que vous aviez commandée le 15 décembre 2013 », « vous sera expédiée par l'intermédiaire du transport n°562120 ». « Vous trouverez, ci-joint, le bon de livraison, le bon de réception à signer et à nous retourner »*

****Exhortatif :** le destinateur demande à son client de mentionner ses remarques sur le bon de réception. Par exemple : *« ne réglez le prix du transport et ne donnez décharge au transporteur qu'après avoir mentionné vos observations sur le bon de réception. »*

c. Textuelles :

****Rappel de la situation:** le destinateur rappelle l'objectif du message, fourni des informations précises sur la date d'expédition et de réception, la référence et le type de la marchandise ainsi que la référence du transport. Par exemple *: « Monsieur, Nous vous adressons, ce jour, la marchandise que vous aviez commandée le 15 décembre 2013, commande n° 148, relatif aux articles de cuisines, vous sera expédiée par l'intermédiaire du transport n°562120 et parviendra à votre entreprise autour du 28 décembre 2013 »*

****Renseignement sur les pièces jointes :** il informe le client sur les documents joints à la lettre. Par exemple : *« Vous trouverez, ci-joint, le bon de livraison, le bon de réception à signer et à nous retourner, ainsi que la facture d'un montant de deux mille dinars. »*

****Attirer l'attention du client :** il recommande à son client de vérifier la marchandise avant de la décharger ou payer le transporteur. Par exemple : « *Nous appelons votre attention sur la nécessité de vérifier la qualité, l'état et le contenu des colis à l'arrivée avant d'en prendre livraison. Si vous constater une avarie ou un manquant, ne réglez le prix du transport et ne donnez décharge au transporteur qu'après avoir mentionné vos observations sur le bon de réception ».* et enfin il le salut poliment: *« Nous vous prions d'agréer Messieurs, nos sincères salutations. »*

****La signature : /**

**** les pièces jointes :** *« PJ : 1 bon de livraison, 1bon de réception, 1 facture »*

d. Linguistiques :

****Les pronoms personnels :** l'emploi de la première personne du pluriel « nous » et la deuxième personne du pluriel « vous ».Les pronoms possessifs « nos» et « votre ».

Temps des verbes :

- Présent : *nous vous adressons, vous constatez ne réglez ne donnez*
- Futur : *vous trouverez parviendra*
- Futur antérieur : *vous sera expédiée*
- Passé composé : *vous aviez commandée*

Vocabulaire :

- Vocabulaire de spécialité : *Avis d'expédition, commande, marchandise, commandée, articles de cuisine, expédiés, transport, entreprise, ci-joint, le bon de livraison, le bon de réception, signer, la facture, montant, deux mille dinars, la qualité, l'état, le contenu, colis, l'arrivée, livraison, constatez, réglez, le prix, mentionné.*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement *: intermédiaire, cuisine, parviendra, avarie, observation, sentiment*
- Vocabulaire d'expédition : *Nous vous adressons, la marchandise que vous aviez commandée, vous sera expédiée par l'intermédiaire du, parviendra à votre entreprise*

Les formules de politesses : les formules :

- *D*'introduction : *« Nous vous adressons, ce jour, »*
- De demande : *« ne réglez le prix du transport et ne donnez décharge au transporteur qu'après avoir mentionné vos observations sur le bon de réception.*
- De conclusion : *« Nous vous prions d'agréer Messieurs, nos sincères salutations. »*

Les indicateurs de temps : le destinateur donne dans son message des précisions sur le temps. Par exemple : *«le 15 décembre 2013 », «28 décembre 2013 », « ce jour »,*

Le registre de langue : soutenu *« Nous appelons votre attention sur la nécessité de vérifier la qualité »*

2.1.3. Demande de renseignement (cf. Annexe 4) :

Il s'agit d'un genre de lettre professionnel. Elle indique le souhait de l'expéditeur d'avoir des renseignements sur un sujet. Elle se caractérise par

a. Communicationnelles :

***Le destinateur :** *Société Import/export*

***Le destinataire :** *Société Algérienne de Bureautique*

***Lieu et date :** *Bejaia le : 02 janvier 2009*

***L'intention de la communication :** Demander des renseignements sur la marchandise comme le prix et les conditions de vente.

b. Discursives :

***Informatif :** le destinateur informe son client qu'il est 'intéressé par son annonce. Par exemple : « *Votre annonce, parue sur votre site, nous a beaucoup intéressés.* »

***Explicatif :** le destinateur explique la raison pour laquelle il est attitré par le produit. « *En effet, votre offre exceptionnelle des équipements bureautiques intéresse notre clientèle* »

***Exhortatif :** le destinateur demande à son client de lui fournir des renseignements sur la vente du produit. Par exemple *: « Nous vous prions de bien vouloir expédier une copie de votre catalogue ainsi que la liste des prix, condition de vente et de règlement concernant une livraison des équipements bureautiques. Veuillez, en outre, nous indiquer le mode de paiement et le délai de livraison. »*

c. Textuelles :

***La présentation de l'objectif :** l'auteur expose l'objectif de la lettre. Par exemple : *« Monsieur, Votre annonce, parue sur votre site, nous a beaucoup intéressés. En effet, votre offre exceptionnelle des équipements bureautiques intéresse notre clientèle.»*

***La requête :** il détaille le but du message. Par exemple : *« Nous vous prions de bien vouloir expédier une copie de votre catalogue ainsi que la liste des prix, condition de vente et de règlement concernant une livraison des équipements bureautiques. Veuillez, en outre, nous indiquer le mode de paiement et le délai de livraison. »*

***Les attentes :** il achève sur un dénouement de souhait où le destinateur espère recevoir une réponse rapidement. Par exemple : *« Par ailleurs, il nous serait agréable de recevoir une réponse dans les meilleurs délais. »* De conclusion : *« Par ailleurs, il nous serait agréable de recevoir une réponse dans les meilleurs délais »* et conclure *« Nous vous prions d'agréer Messieurs, nos sincères salutation »*

***La signature : /**

d. Linguistiques :

***Les pronoms personnels :** l'emploi de la première personne du pluriel *« nous »* et la deuxième personne du pluriel *« vous »*.Les pronoms possessifs *« notre »* et *« votre »*.

***Temps des verbes :**

- Présent : *« intéresse notre clientèle », « veuillez »,*
- Passé composé : *« nous a beaucoup intéressés »*
- Conditionnel : *« il nous serait agréable »*

***Vocabulaire :**

- Vocabulaire de spécialité : *annonce, équipements bureautiques, clientèle, expédier, catalogue, prix, vente, règlement, livraison, paiement, le délai*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement : *offre, mode, condition*
- Vocabulaire de demande : *Nous vous prions de bien vouloir expédier, Veuillez, en outre, nous indiquer*

***Les formules de politesses :** les formules :

- De demande : *« Nous vous prions de bien vouloir expédier une copie de votre catalogue.» « Veuillez, en outre, nous indiquer le mode de paiement et le délai de livraison. »*
- De conclusion : *« Nous vous prions d'agréer Messieurs, nos sincères salutation »*

*** Le registre de langue :** soutenu « *il nous serait agréable de recevoir une réponse dans les meilleurs délais. »*

2.1.4. La commande (cf. Annexe 4) :

Dans la commande, le destinateur exprime l'intention d'acheter un produit. Elle se définie par :

a. Communicationnelles :

***Le destinateur** : *Société Import/export*

***Le destinataire :** *Société Algérienne de Bureautique*

***Lieu et date :** *Bejaia le : 12 janvier 2009*

***L'intention de la communication :** informer le client de la volonté d'acheter un produit

b. Discursives :

***Informatif :** le destinateur rappelle son client du délai de l'envoi de la commande. Par exemple : *« dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la commande. »*

***Exhortatif :** il demande sa commande. Par exemple *« nous vous prions de nous expédier les articles suivants » , « veuillez ne procéder à l'expédition que dans le cas où vous nous accordez la livraison »*

c. Textuelles :

***Rappel de la situation:** le destinateur rappelle la situation de l'offre du client. Par exemple : *« Monsieur, En réponse à votre offre de 10 janvier concernant les équipements bureautiques de marque Sharp, »*

***Des précisions sur la livraison :** il précise les articles qu'il désire recevoir*« Nous vous prions de nous expédier les articles suivants* :

Photocopieur numériques, référence : 1025DH

Télécopieurs numidiques. Référence : 5640DH

Calculatrices, référence : 5440 DH

Duplicopieurs, référence : 1250DH

**** Les conditions de l'expédition de la livraison :*** il indique ses conditions au destinataire. Par exemple : « *Toutefois, veuillez ne procéder à l'expédition que dans le cas où vous nous accorder la livraison dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la commande.* » et il le salue *« Nous vous prions d'agrées, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées. »*

****La signature : /***

d. Linguistiques :

****Les pronoms personnels :*** l'emploi de la première personne du pluriel *« nous »* et la deuxième personne du pluriel *« vous »*.Les pronoms possessifs *« notre »* et *« votre ».*

****Temps des verbes :***

- Présent : *«nous vous prions »*
- Infinitif : *«de nous expédier, ne procéder, à compter »*
- Impératif: *« veuillez »*

****Vocabulaire :***

- Vocabulaire de spécialité : *équipements bureautiques, photocopieur numériques, référence : 1025DH, télécopieurs numidiques, calculatrices, duplicopieurs, marque Sharp, expédition, date de réception, la commande*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement : *offre, articles*
- Vocabulaire de commande : *nous vous prions de nous expédier les articles, veuillez ne procéder à l'expédition, vous nous accordez la livraison, un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la commande*

****Les formules de politesses :*** les formules :

- De demande : *« Nous vous prions de nous expédier les articles », « veuillez ne procéder à l'expédition »*
- De conclusion : *« Nous vous prions d'agrées, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées. »*

**** Le registre de langue :*** soutenu. Par exemple : « *ne procéder à l'expédition », « En réponse à votre offre »*

2.1.5. L'accusé de réception (cf. Annexe 4) :

Un accusé de réception est un message destiné un expéditeur pour l'informer qu'il a reçu ce qu'il a envoyé. Ses caractéristiques sont :

a. Communicationnelles :

***Le destinateur :** *Agence Saada transit*

***Le destinataire :** *Société Algérienne de Bureautique Société Algérienne de produits de beautés*

***Lieu et date :** *Bejaia, le 15 février 2008*

***L'intention de la communication :** informer le destinataire de la réception de sa lettre de commande

b. Discursives :

***Informatif** : le destinateur informe son client de la réception de sa lettre de commande .Par exemple : *« Nous avons bien reçu votre lettre de commande citée en référence, nous vous en remercions. ». « votre commande accompagnée d'une facture ci jointe. »*

c. Textuelles :

** ***Remerciement:*** l'auteur commence par remercier le client de sa lettre de commande. Par exemple : *« Nous avons bien reçu votre lettre de commande citée en référence, nous vous en remercions »*

** ***Message de réception :*** il renseigne son client de l'envoi d'un message de réception *« Toutefois, nous procédons à l'accusé de réception de votre commande »*

** ***L'indication des documents joints:*** il informe et précise le genre de pièce jointe qui accompagne la lettre *« accompagnée d'une facture ci jointe. »* et saluer: *« Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées. »*

: ***La signature : /***

d. Linguistiques :

***Les pronoms personnels :** l'emploi de la première personne du pluriel *« nous »* et la deuxième personne du pluriel *« vous »*.Les pronoms possessifs *« notre »* et *« votre »*.

***Les formules :**

- De remerciement *: «nous vous en remercions »*
- De conclusion : *« Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées. »*

***Temps des verbes** :

- Présent : *«nous vous en remercions », « nous procédons »*
- Infinitif : *« nous avons bien reçu »*

***Vocabulaire :**

- Vocabulaire de spécialité : *lettre de commande, référence, accusé de réception, facture,*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement : *reçu,*
- Vocabulaire de réception : *bien reçu, accusé de réception*

*** Le registre de langue :** soutenu. « *Nous avons bien reçu votre lettre de commande », « nous procédons »*

2.1.6. Le compte rendu (cf. Annexe 4) :

Le compte rendu se défini comme un *« document administratif »*. Il rapporte des évènements qui ont cours dans une entreprise et qui doivent faire l'objet d'un document écrit. Ses Objectifs consistent à mettre en lumière les faits essentiels et donner une vue d'ensemble l'événement. La concision, clarté, absence de critiques et opinions personnelles, facilité de lecture et l'utilisation mots simples composent ses qualités[17]. Le compte rendu peut aussi être employé dans un contexte professionnel pour des usages plus spécifiques (compte rendu médical, de réunion, de mission, d'activité, etc.). Sa forme et son contenu

[17] Pour plus d'informations sur les qualités d'un compte rendu. Visitez le site : www.fedecegeps.qc.ca/wpcontent/uploads/.../annexe_iii_doc_d.pdf

dépendent ainsi du contexte et de l'objectif. Les caractéristiques d'un compte rendu sont déterminés par :

a.Communicationnelle :

****le destinateur : /***

****Le destinataire : /***

****Lieu et date* :** *Bejaia à 16 h30, le jeudi 16 avril 2014.*

****L'intention de la communication :*** compte rendu d'événements. L'auteur rapporte le récit des événements tels qu'il les a fais et vu. Par exemple : ce qu'il a fait *« nous avons visité les nouveaux locaux de stockage de marchandises à l'entreprise portière de Bejaia. Nous avons vérifié aussi les documents et la marchandise* ».Ce qu'il a vu *« L'opération s'est terminé par manutention des conteneurs sur le navire d'expédition »*

b. Discursives :

****Narratif:*** l'auteur narre le déroulement des actions. Par exemple : *« Pendant l'empotage, la marchandise a été :*

- collectées en petites quantités stockées dans l'entrepôt

- regroupée par commande en palette hétérogènes multi références

-scellée

-chargé dans les conteneurs. »

****Descriptif :*** il décrit le conteneur qu'il a visité. Par exemple : « *L'intérieur et l'extérieur des conteneurs ont été examinés avec soin, en tenant compte du bon état des parois, des pièces de coins, la clôture des portes, absence d'odeurs et d'humidité. Nous avons déduis le bon état des conteneurs et l'empotage peut être effectué le jour même. »*

c. Textuelles :

****L'en-tête :*** indiquant le nom et les coordonnées de l'organisme dont dépendent l'agent et l'objet du compte rendu. Par exemple :

- Le timbre :

Société SARL Import/export

Adresse : 01 Rue Clémanceau Bejaia.

Tél et fax: 0 34211350/034215698

Tél mobile : 0552565656

Mail : sociétésarl@yahoo.fr

N° de référence : 3265

- L'objet :

Compte rendu de l'opération du chargement de la marchandise

***Des indications sur la situation :** le destinateur informe le lecteur sur le sujet du message, la date et le lieu de la situation. Par exemple : *« L'exportation de la marchandise référencée 21556 a été lieu sur le port de Béjaia à 16 h30, le jeudi 16 avril 2014. »*

***La narration des faits**: il raconte en détaille le déroulement de l'opération du chargement de la marchandise pendant l'exportation. Par exemple :*« Dans un premier temps, nous avons visité les nouveaux locaux de stockage de marchandises à l'entreprise portière de Bejaia. Nous avons ensuite vérifié les documents et la marchandise. Dans un deuxième temps, nous somme passé au contrôle des conteneurs. ».* Il résume les étapes de l'empotage « *Pendant l'empotage, la marchandise a été : collectées en petites quantités stockées dans l'entrepôt, regroupée par commande en palette hétérogènes multi références, scellés, chargé dans les conteneurs. »*

***La précision sur les actions réalisées:** il aboutit à la fin de son compte rendu à l'étape du chargement de la marchandise sur le navire d'exportation et prêtes à la livraison. Par exemple : *« L'opération s'est terminé par manutention des conteneurs sur le navire d'expédition et la commande sera livrais directement dans les magasins de l'acheteur. »*

***La signature :** « Chef du service »*

d. Linguistiques :

***Les pronoms personnels :** l'emploi de la première personne du pluriel *«nous »*

** ***Les phrases :*** sont passives *« la marchandise a été : collectées en petites quantités stockées dans l'entrepôt, », « l'empotage peut être effectué le jour même ».*

*** ***Les verbes :*** d'action *« visité, vérifié, passés, examinés »*

Temps des verbes :

- Passé composé : *« nous avons établi » « l'opération s'est terminé »*
- Participe passé : *«stockées», « référencée»*

Articulateurs logiques : d'énumération *« Dans un premier temps, ensuite, dans un deuxième temps »* D'espace *« l'intérieur et l'extérieur »* De temps « *le jour même, Pendant »*

Vocabulaire : le vocabulaire administratif consiste en termes et expressions techniques et assez courant. Par exemple :

- Vocabulaire de spécialité : *empotage, stockage, exportation, opération, chargement*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement : *magasins, scellé*
- Vocabulaire de l'exportation : *L'exportation de la marchandise, vérifié les documents et la marchandise. contrôle des conteneurs. établi un plan du chargement, préparation de la commande, stockées dans l'entrepôt*

Indicateurs de temps et lieu : *le port de Béjaia, 16 h30, jeudi 16 avril 2014.*

Registre de langue : formel et neutre. Absence de l'opinion et sentiment de l'auteur.

e. Graphiques :

Le compte rendu comme le procès- verbal n'a pas une forme particulière ou une structure type. Néanmoins, Il est mieux de le présenter en se rapportant à certains principes.

f. Matérielles :

Le papier de préférence feuilles blanches (A4).

2.1.7. Le procès verbal (cf. Annexe 4):

Un procès-verbal (PV) est un fait juridique écrit qui décrit des constatations, des déclarations ou une situation. En *« droit du travail »,* ceci peut indiquer un document écrit par un contrôleur du travail à l'encontre d'un

employeur et constatant une ou des infractions. Dans le domaine du commerce international, il existe deux types de procès-verbaux : procès verbal de saisie et de constat. Nous intéresserons à ce dernier type. Le procès-verbal de constatation fait la description d'un fait ou d'un événement, enregistre le passé et se caractérise par la concision et précision, il ne comporte ni jugement, ni point de vue de son rédacteur C'est sur la base de procès-verbal de constatation que des opérations juridiques peuvent être intentées[18]. Les caractéristiques du procès-verbal de constat sont :

a. Communicationnelle :

***Le destinateur :** celui ou ceux qui rédigent le procès-verbal. Par exemple : *« Aouichiche Souhil, » et « Benchikhe Nazim,»*

***Lieu et date :** précise la date et le milieu de la rédaction du PV. Par exemple : *Fait à Bejaia* (lieu) *le : 19 avril 2006* (date)

***L'intention de la communication :** informer le lecteur des causes du constat.

b. Discursives :

***Informatif :** l'auteur donne toutes informations précisant l'importance du constat et le type d'avarie constatée. Par exemple *: « une anomalie sur les documents du transporteur de la marchandise des dattes n° 80, enregistré sous le numéro d'immatriculation 23659874, provenant de Biskra »* Il informe de la nature de l'infraction commise et les références des textes concernant le régime de douane. Par exemple : « *Ce fait constituant une infraction à l'article n° 48 du code de douane. »*

***Explicatif :** il explique la raison de l'infraction *« Le numéro d'immatriculation du véhicule qui effectue le transport ne correspond pas au numéro d'immatriculation inscrit sur la lettre de voiture. »* Il explique la conséquence du mauvais emballage *« le mauvais emballage a causé l'endommagement d'une partie de la marchandise. »*

c. Textuelles :

[18] Pour plus d'informations sur la correspondance administrative , voir le lien : *www.ac-**orleans*** tours.fr/file admin/.../correspondance administrative.

***L'entête :** indiquant le nom et les coordonnées de l'organisme dont dépend l'agent (timbre), l'objet du PV au centre de la page. Par exemple

- Le timbre :

Entreprise portière de Bejaia

Service de transit

- L'objet :

« Procès-verbal de constat

Infraction au code de douane »

***Se présenter :** l'auteur commence par l'expression *« nous, soussignés »,* par lequel le ou les signataire (s) se désigne dans le PV, suivi par leur(s) noms (s.) Il indique les noms et fonctions des agents verbalisateurs. Par exemple : *« Aouichiche Souhil, agent chargé de transport et logistique », « Benchikhe Nazim, agent de douane ».*

***une déclaration sur un constat:** il expose le fait. Par exemple : *« Déclarons avoir constaté le 19 avril 2006 à 10h00 sur le port de Bejaia une anomalie sur les documents du transporteur de la marchandise de dattes n° 80, enregistré sous le numéro d'immatriculation 23659874, provenant de Biskra. En effet, Le numéro d'immatriculation du véhicule qui effectue le transport ne correspond pas au numéro d'immatriculation inscrit sur la lettre de voiture. »*

***Indication du type d'infraction :** il termine par préciser le type d'infraction commis. Par exemple : *« Ce fait constituant une infraction à l'article n° 48 du code de douane. », « Fait à Bejaia le : 19 avril 2006 »*

***La signature :** au bas de lettre doit signaler le nom et la fonction des destinateurs ainsi que la signature manuscrite et le cachet des représentants du service et de la société.

d. Linguistiques :

***Les pronoms personnels :** l'emploi de la première personne du pluriel *«nous ».*

***Temps des verbes :**

- Présent : *« Déclarons », « qui effectue », « ne correspond pas »*

- Passé composé : *« nous avons constaté »*
- Participe passé et présent : *« enregistré », « constituant »*

***Vocabulaire :** le vocabulaire administratif consiste en termes et expressions techniques et assez courant. Par exemple :

- Vocabulaire de spécialité : *agent, transport et logistique, Société Import/export; agent de douane, Déclarons, avoir constaté, le port, une anomalie, les documents, transporteur, la marchandise, enregistré, le numéro d'immatriculation, le transport, la lettre de voiture, constaté, des avaries, emballage, l'endommagement, une infraction, l'article n° 48, code de douane.*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement : *véhicule*
- Vocabulaire de constat : *Déclarons avoir constaté une anomalie ne correspond pas Nous avons constaté également des avaries Ce fait constituant une infraction à l'article*

***Indicateurs de temps et lieu :** *le 19 avril 2006, 10h00, le port de Béjaia*

***Registre de langue :** est soutenu, Par exemple : *« soussignés »*,

e. Graphiques :

Le procès-verbal n'a pas une forme particulière ou une structure type. Néanmoins, Il est mieux de le présenter en se rapportant à certains principes.

f. Matérielles :

Le papier de préférence feuilles blanches (A4).

2.2. L'analyse des genres professionnels oraux

Pour l'analyse de la situation orale nous nous sommes inspirées de la théorie de Chartrand (cf. Infra .2) et des théories d' *« analyse de discours »* (Austin, 1970 ; Kerbrat-Orecchioni, 2004 ; Bronckart, 2003).

2.2.1. L'accueil :

L'accueil est l'art de bien accueillir un client. Il recouvre généralement l'orientation et le point de départ d'une relation professionnelle qui, certainement, doit être satisfaisante pour les clients.

a.Communicationnelles :

***L'énonciateur* :** transitaire

Le récepteur : client (entrepreneur)

Lieu : bureau de transit

Le type de communication : interpersonnelle. Il s'agit d'un dialogue direct de face à face

L'intention de la communication : Expliquer la procédure d'importation des fruits d'ananas d'Espagne

b. Discursives :

Explicatif : le transitaire explique à son client les démarches à suivre pour importer de l'étranger une marchandise. Par exemple :*« je m'explique : nous devons payer la recette de la douane pour pouvoir sortir la marchandise du port. »* Il explique en détaille *« D'abord, il faut comprendre la réglementation particulière approprié à l'importation des produits qui vous intéressent comme les droits et taxes douaniers exigibles à l'importation, en plus des avantages tarifaires accordées par cette même marchandise. »*

Exhortatif : le transitaire demande à son client de s'assoir *« assoyez-vous »*. Il lui demande l'objectif de sa visite. Par exemple : *« que puis-je faire pour vous ? »*

c. Textuelles :

la prise de contact: le transitaire accueille le client et le rassure. *Par exemple : « Bonjour Madame / asseyez vous / alors // que puis-je faire pour vous ? »*

l'explication de la procédure d'importation : Il lui explique les démarches à suivre pour importer des produits de l'étranger. Par exemple : *« Il faut comprendre la réglementation particulière / approprié à l'importation des produits qui vous*

intéressent / comme les droits et les taxes douaniers exigibles à l'importation ». Il donne des exemples *« Par exemple / pour vous cas / nous allons tout d'abord vérifier le code de l'ananas / qui vous intéresse pour déterminer le pourcentage des taxes et du paiement ».* Il explique la conséquence de l'abondant de certains fournisseurs à l'importation *« A cause des TVA / ça leur coûte très cher. ».* Il recommande à son client de préparer des locaux de stockage à l'avance. Par exemple *: « Ce que j'ai à signaler aussi / c'est qu'il faut sortir la marchandise de l'entrepôt de / euh / du port le plus vite possible », « sinon vous devriez payer les frais du magasinage / pour cela / il faut impérativement préparer en préalable des locaux de stockage pour votre marchandise. »*

****La prise de congé :*** Le transitaire répond au remerciement du client. Par exemple *: « je vous en prie madame ». Pour finir il le salut : « au revoir madame / à la prochaine. »*

d. Linguistiques :

****Les pronoms personnels :*** l'emploi de la deuxième personne du pluriel *« vous »* et *« je »*.

****Utilisation d'abréviations et de sigles :*** *TVA*

**** Les verbes de modalités*** : devoir, falloir Exemples : *« vous devriez savoir que le client est lié au transitaire pour un contrat » « qu'il faut sortir la marchandise de l'entrepôt »*

****Temps des verbes*** : les verbes conjugués au présent de l'indicatif, passé composé et future à la forme active

- Présent : *nous allons, nous somme là*
- Passé composé : *nous avons eu*
- Futur : *nous nous occuperons, je déposerai*

****Syntaxe :*** des phrases longues *« nous allons tout d'abord vérifier le code de l'ananas / qui vous intéresse pour déterminer le pourcentage des taxes et du paiement »*

****Vocabulaire :*** le vocabulaire de commerce consiste en termes et expressions techniques et assez courant. Par exemple :

- Vocabulaire de spécialité : *la marchandise, l'entrepôt, port, transit, stockage, les frais du magasinage, une déclaration en douane, taxes, TVA, exportation.*
- Vocabulaire général utilisé professionnellement : *code*
- Vocabulaire d'importation *: l'importation des produits, les droits et les taxes douaniers exigibles à l'importation, avantages tarifaires*

***Les formules de politesse* :**

- De réponse à un remerciement: *je voue en prie madame*
- De prise de contact: *Bonjour, nous somme là à votre service.*
- De prise de congé : *au revoir madame*

**** Le registre de langue :*** un langage simple et compris. Il s'agit d'un langage professionnel. Par exemple : *« par ce contrat le client donne au transitaire la capacité de réaliser des actes juridiques en son nom et pour son compte »*

2.2.2. L'appel téléphonique

Un appel téléphonique est la situation de communication qui met en contacte à distance deux individus. Accueillir un client au téléphone, c'est établir une bonne relation et respecter les règles de conversation

a.Communicationnelles :

****L'énonciateur :*** transitaire

****Le récepteur :*** client (entrepreneur)

****Lieu :*** bureau de transit

****Le type de communication :*** interpersonnelle. Il s'agit d'un dialogue à distance (téléphone)

****L'intention de la communication :*** Fixer un rendez –vous de travail

b. Discursives *:*

****Exhortatif:*** le transitaire demande au client de l'appeler pour l'orienter « *vous m'appelez pour vous orienter »*. Il lui demander de venir à son bureau « *vous veniez demain »*

****Explicatif :** le transitaire explique la raison pour laquelle in ne peut pas fixer un rendez-vous immédiatement. Par exemple *: « parce que / euh / j' n' sais pas si je vais monter sur Alger où non / je n'ai pas pris de décision »*

c. Textuelles :

**** La prise de contacte :** le transitaire accueil le client au téléphone en le disant d'abord *« bonjour »* et lui confirmer son identité *« voila, oui ».* Puis, il vérifie le nom de l'entreprise en répétant ce qu'il a entendu. Par exemple : *Sétif ? Informatique ?*

****Expliquer et orienter** : il rassure son client et écoute ce que lui demande. Il lui d'explique pourquoi il hésite de fixer un rendez et tente de se mettre d'accord sur la date de rendez-vous *« on s'appelle demain / si vous voulez venir jeudi ».* Après il l'oriente vers son lieu de travail « je suis juste à côté / ila une bar / il y a une banque BADR // je suis juste à côté / quand vous arrivez là bas vous m'appelez et je vais vous orientez »

****La prise de congé :** il termine l'appel par répondre en disant au client « au revoir. »

d .Linguistiques :

****Les pronoms personnels :** l'emploi de la deuxième personne du pluriel *« vous »* et *« je ».*

****les verbes de modalités :** pouvoir, vouloir. Exemple : « *Vous pouvez venir », « si vous voulez venir jeudi »*

****Temps des verbes :**

- Présent : *j' n' sais pas, on se rappelle*
- Passé composé : *je n'ai pas pris de décision*
- Conditionnel : *vous veniez*

****Syntaxe :**

- Phrases courtes, *« je ne sais pas », « je suis juste à côté »*

- Phrases interrogatifs *« pour quelle date ? » « vous connaissez / euh / l'ancienne station des taxieurs ? »*

***Vocabulaire :** le vocabulaire administratif consiste en termes et expressions techniques et assez courant. Par exemple :

- Vocabulaire de spécialité : *transit: maintenance, Informatique,*
- Vocabulaire de rendez- vous : *pour quelle date ?, Vous pouvez venir, on s'appelle demain si vous voulez venir jeudi, d'ici après midi d'ici l'après midi on se rappelle, à 16 h 00, c'est si possible vous veniez demain*
- Vocabulaire d'orientation *: l'adresse ?, vous connaissez l'ancienne station des taxieurs ?, je suis juste à côté , il y a une banque BADR , je suis juste à côté , quand vous arrivez là bas vous m'appelez , je vais vous orientez*

***Indicateurs de temps :** *cette semaine, Mercredi, Mardi , dernier minute,*

***Indicateurs de lieux :** *station des taxieurs, une banque BADR ,*

***Les formules de politesse* :**

- De remerciement*: il n'y a pas du quoi*
- De prise de contact: *Bonjour, à votre service,*
- De prise de congé : *au revoir*

***Le registre de langue :** un langage simple et courant

Conclusion

L'analyse des genres discursifs montre que la communication professionnelle se caractérise par l'objectivité et la clarté. En effet, les écrits professionnels comme la lettre s'adressent à des destinataires dans un cadre formel et conventionnel ayant pour objectif la transmission d'un message dans un but bien précis. Sa fonction varie entre informer, demander, expliquer et réclamer avec un vocabulaire spécifique en rapport avec le thème de la communication. De même avec les autres genres écrits, notamment le compte rendu et procès verbal qui sont dotés d'un discours simple et facile à comprendre, le premier est destiné à rapporter des faits et le second à faire un constat. Du coté de l'oral, il est nécessaire de maitriser les techniques d'accueil et de téléphone afin de savoir

expliquer une procédure, orienter un client ou fixer un rendez-vous. Ces genres professionnels présentent des caractéristiques riches sur tous les plans (communicationnels, linguistiques, textuels et discursifs) et ils méritent d'être travaillés en classe. Enfin, nous nous basons sur toutes ces caractéristiques citées pour préparer des séquences didactiques dans le chapitre IV.

CHAPITRE IV

LES PROPOSITIONS DIDACTIQUES : EXEMPLES DE SÉQUENCES POUR LES MODULES DE TECHNIQUE D'EXPRESSION, COMMUNICATION ET TECHNIQUE D'ACCUEIL

Introduction

Le présent chapitre comporte quelques propositions didactiques destinées à notre public de stagiaires de la filière agent de transit et dédouanement de la formation professionnelle de Bejaia. A la lumière de ce qui a été déduit de l'analyse des genres discursifs faite dans le chapitre III, nous proposons ces quelques activités qui pourraient inspirer et orienter l'enseignant chargé des modules technique d'expression et communication. Avant de présenter en détails les séquences didactiques du module de technique d'expression (cf. Infra .6) et celui de communication et technique d'accueil (cf. Infra.7). Nous définissons d'abord quelques concepts didactiques que nous estimons intéressants d'aborder.

1. L'élaboration didactique :

Elle est l'étape de la démarche de la didactique des langues. L'enseignant construira des activités pédagogiques en insérant à son programme les données collectées et analysées. Il aura préalablement choisi les situations de communication à privilégier selon les besoins spécifiques de son public et il devra déterminer les modalités culturels à apprendre et les savoir-faire langagiers à faire acquérir par les différentes activités d'enseignement.

1.1. La séquence didactique :

Dolz et Schneuwly ont défini la séquence comme un ensemble *« de modules d'enseignement organisés conjointement afin d'améliorer une pratique langagière déterminée »* (J. Dolz & B. Schneuwly, 1996 :57). Selon ces deux didacticiens, la séquence didactique commence par l'étape de *« mise en situation »* qui servira à préparer le contexte avant d'entamer l'étape de la production initiale où l'enseignant communiquera aux élèves le projet à réaliser et l'objectif à poursuivre. La production de départ consiste en une première réalisation d'une activité langagière en mettant les connaissances pré-acquises en pratiques. Celle-ci permet à l'enseignant de diagnostiquer les problèmes langagiers des

apprenants. Ce qui emmène à l'étape suivante qui consiste à la réalisation des ateliers d'apprentissage pour remédier et développer chez les apprenants ses compétences faibles. Lors de ces apprentissages, l'enseignement veillera à ce qu'il installe les connaissances nécessaires pour la réussite du projet défini. Ce dernier s'accomplit dans la production finale qui permet à l'apprenant de réinvestir les savoirs acquis durant tout en long de la séquence didactique.

1.2. L'évaluation :

L'évaluation est un outil essentiel qui sert à repérer les types d'erreurs mises en jeu. Richer (2008) écrit : *« l'évaluation en F.O.S. reconduit les pratiques du domaine socioprofessionnel sous forme de tâches à réaliser ; les techniques de classe mises en œuvre par le F.O.S. (jeux de rôles/ simulations/tâches communicatives) visent la (re)production de savoir-faire professionnels»*. Nous précisons que le processus d'évaluation contribue au début de la formation pour *« opérer un premier état des lieux »*. Puis, il intervient pendant toute la période d'apprentissage en vue de d'apporter des ajustements nécessaire et d'achever la formation par une attestation du niveau atteint. Autrement dit, *« La question de l'évaluation des langues à des fins professionnels entre dans chaque étape de toute ingénierie de formation en langue »* (Mourlhon-Dallies, 2008 : 291)

1.3. Les supports authentiques :

Les supports (oraux ou textes) doivent être authentiques dans le but de vivre le mieux possible les situations concrètes car *«faire lire à des spécialistes des textes fabriqués, des textes filtres ou autres palliatifs ne semblait pas favoriser le développement d'une compétence de lecture autonome. »* (Peytard et Moirand, 1992 : 43). C'est pourquoi, nous avons choisi de travailler avec des supports authentiques collectés sur le terrain.

2. Le module de technique d'expression :

En nous basons sur le schéma de la séquence didactique proposé par J. Dolz & B. Schneuwly, nous réalisons les canevas des deux modules de langue.

La lettre de réclamation ; avis d'expédition ; une commande ; une demande de renseignement ; accusé de réception ; procès verbal de constat ; compte rendu. Nous détaillons les séquences didactiques de lettre de réclamation et le compte rendu parce qu'ils sont les deux genres les plus employés sur le terrain professionnel.

2.1. La présentation détaillée de la séquence didactique du compte rendu et de la lettre de réclamation :

Afin de comprendre le déroulement des séquences didactiques, nous présentons ici quelques exemples d'activités proposées dans les canevas des séquences didactiques.

2..1.1.Le canevas de la séquence didactique de la lettre de réclamation :

<table>
<tr><th colspan="2">Séquence I : La lettre de réclamation</th></tr>
<tr><td colspan="2">L'objectif global : A l'issue de cette séquence les apprenants seront capables de produire une lettre de réclamation.

Les types de supports : lettre de réclamation

Les compétences : linguistique, compréhension et production écrite.

Le niveau : 2AS et 3AS</td></tr>
<tr><th colspan="2">Production initiale</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs : Diagnostiquer chez l'apprenant
- les représentations qu'ils se font du genre discursif
- les problèmes qu'ils rencontrent.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Module 1</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs : Identifier
- les éléments de la communication
- la forme de la lettre de réclamation</td></tr>
<tr><th colspan="2">Module 2</th></tr>
</table>

	Les objectifs : - informer sur l'objet de réclamation - exprimer une cause et conséquence
Module 3	
	Les objectifs : - employer un champ lexical du commerce - lexique de réclamation - Registre de langue
Module 4	
	Les objectifs : - utiliser des expressions de politesse - employer les pronoms personnels vous et nous
Production finale	
	Les objectifs : vérification des connaissances acquises des modules enseignés chez l'apprenant.

2.1.2. La séquence I : la lettre de réclamation

a. Production initiale

Les consignes :

Vous avez commandez des ordinateurs de marque HP et vous avez reçu à la place des ordinateurs de marque SAMSUNG. Vous avez refusez d'accepter la marchandise.

- Rédigez une lettre de réclamation pour informer le client que vous n'acceptez pas la livraison parce qu'elle ne correspond pas à ce que vous avez demandé.

b. Module1 :

Activité 1

Les consignes

-Lisez la lettre (cf. Annexe) puis répondez aux questions :

Transit Bouyiche Bejaia le : 18 octobre 2012

E.N.I.E.M Société

Objet : Réclamation pour erreur de livraison.

Monsieur,

Votre livraison du 17 octobre 2012, nous est bien parvenue, et nous vous en remercions.
Toute fois, lors de déballage de la marchandise, nous avons eu la surprise de constater qu'une partie de la livraison n'était pas conforme à notre commande.
Nous avons commandé un climatiseur type fenêtre, référencé 60948, 12000 BTU et nous avons reçu à la place un climatiseur type fenêtre, référence 60955, 15000 BTU.
Nous vous prions de nous adresser la marchandise demandée dans les meilleurs délais.
Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Signature :

-Les questions :

- Qui écrit cette lettre ? A qui ? Justifiez
- A quel sujet ?
- Pour quel but ?

Activité 2

Les consignes :

-Observez la lettre, puis répondez aux questions suivantes

- Quels sont les éléments qui la composent?

……

- Par quoi elle commence et par quoi se termine?

……

- Qui est l'expéditeur de la lettre?

…….

- Qui est le destinataire ?

……..

- Quel est l'objet de la lettre ?

……

-Cochez les fonctions de la lettre.

☐ Elle informe le client.

☐ Elle explique.

☐ Elle remercie.

☐ Elle donne des conseils

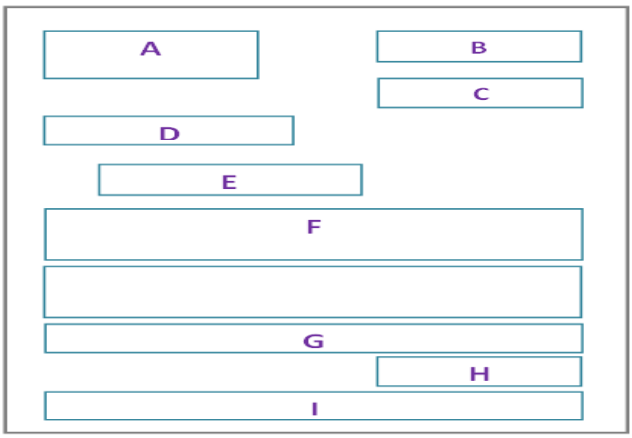
☐ Elle demande une réponse.

Activité 3

Les consignes

-Observez ce schéma. Relevez les éléments ci-dessous puis donnez-en la signification.

- Formule d'appel :.....
- Objet :.....
- Corps de la lettre :……..
- Formule finale :…….



-Placez ce qui suit dans le schéma. Vous avez un exemple

Exemple : **A** : Expo l'Arlésienne

41 rue Brabant

13000 ARLES

- ..... : Monsieur Benjamin DAVID

  501 rue des Etuves

  34000 MONTPELLIER

- ……: Arles, le 30 juin 2006

- …… : Monsieur,
- …… : Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.
- ….. : P.J : le bon de livraison

Activité 4

Les consignes

-Remettez dans le bon ordre les paragraphes de la lettre. Notez le numéro d'ordre dans la colonne de droite. Suivez l'exemple donné.

Définitions	**Paragraphes**	**Nm**
Situation de garanties et engagements qui ont été donnés	Votre publicité prétendait que le Moulinex TL130 muni d'une longue chambre de grillage pouvait accueillir les tranches de baguettes comme les toasts	3
	Veuillez recevoir, Madame, nos salutations distinguées.	
	Or, cet appareil ne marche pas, il refuse d'éjecter les tranches de baguette.	
	Coralie Dubois	
	Malgré la lettre recommandée que nous vous ayons adressée, nous n'avons reçu aucune réponse de votre service après-vente.	
	Le 15 septembre, nous vous avons acheté un grille-pain Moulinex modèle TL130.	
	Nous vous demandons donc de nous rembourser ou de remplacer l'appareil	

-Placez ces définitions dans la colonne de gauche :

- Situation de garanties et engagements qui ont été donnés
- Description du problème
- Rappel de la situation
- Rappel des démarches effectuées
- Formule finale
- Exposé d'exigences Signature.

c. Module 2

Activité1

Les consignes :

-Lisez la lettre et relevez les parties de phrases qui expriment :

Monsieur,
Nous nous permettons de vous rappeler que le délai de la livraison se tiendra comme prévu le 10 juillet 2006, au port de Marseille.
Lors de votre achat effectué le 4 mai dernier, vous nos avez remis un acompte de 100 Euros, le règlement de cette somme devant être réglé au plus tard 30 jours.
Or, au 30 juin, le règlement ne nous est toujours pas parvenu. Nous vous prions donc de régulariser cette situation en nous adressant votre paiement dans un délai de 48 heures, faute de quoi nous nous trouverons dans l'obligation d'annuler votre commande.
Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

• Une cause : ……..

• Une conséquence : ……

-Exprimez ces informations dans un petit paragraphe en liant les idées par : parce que, à cause, si bien que, comme…etc.

Activité 2

Les consignes :

-Quelle est la raison de réclamation dans ces passages. Notez les numéros des passages dans le tableau. Suivez l'exemple donné

- Passage1 : nous vous signalons que les bouteilles que nous avons reçues sont toutes cassées.
- Passage 2. La qualité de la marchandise reçue ne correspond absolument pas à la commande.
- Passage 3 : Nous avions commandé des chaises rouges, nous en avons reçu des bleues.

La marchandise est endommagée	1
L'article n'est pas conforme à la commande	

Il y a un retard de livraison	
La quantité n'est pas conforme	

- Associez les réponses aux passages.

d. Renvoyez-nous les articles non conformes, nous les remplacerons.	Passage1
a. Renvoyez-nous les articles abîmés ou défectueux et nous les remplacerons.	Passage 2
c. La marchandise part immédiatement.	
b. Nous vous faisons parvenir les articles manquants.	Passage 3

Activité 3

Les consignes

-Soulignez les verbes que vous rencontrez dans le texte de l'activité 1. Dites à quel temps sont-ils conjugués ? Puis relevez les pronoms personnels ?

- ……
  ……

-Vous avez les verbes suivants : commander, recevoir, prier. Conjuguez – les et employez-les en imaginant une suite au texte.

- Le texte : Ce matin, nous…….
- ……..

-Placez les pronoms Vous et Nous dans le texte

- Le texte : ……avons commandé des chaises rouges,……..en avons reçu des bleues.

  .....vous prions de….. adresser la marchandise demandée dans les meilleurs délais.

  Nous ……prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Activité 4 :

Les consignes

-Complétez les vides par ces mots :

Référence, commande, Monsieur, marchandise, notre, prions, Monsieur, vous, délai, prions, 17 octobre 2012, nous.

☐, Votre livraison du ☐, nous est bien parvenue, et nous ☐ en remercions. Toute fois, lors de déballage de la ☐, nous avons eu la surprise de constater qu'une partie de la livraison n'était pas conforme à ☐ ☐. ☐ avons commandé un climatiseur type fenêtre, référence 60948, 12000 BTU et nous avons reçu à la place un climatiseur type fenêtre, ☐ 60955, 15000 BTU. Nous vous ☐ de nous adresser la marchandise demandée dans les meilleurs ☐. Nous vous ☐ d'agréer, ☐, nos salutations distinguées. Signature

d. Module 3

Activité 1

Les consignes

-Associez les mots de la colonne gauche à leur signification dans la colonne de droite. Suivez l'exemple

- Livraison
- Facture
- Commande
- Vente

Termes	Définition
livraison	est un contrat entre deux personnes. Le

	vendeur s'engage à livrer une marchandise, l'acheteur à en payer le prix et à en prendre livraison. La vente est conclue dès qu'il y a accord sur un objet déterminé et sur le prix de cet objet.
	est l'une des obligations du vendeur née du contrat de vente.
	est l'opération d'achat-vente, par laquelle un vendeur s'engage contractuellement à livrer un bien déterminé à une date convenue et l'acheteur à payer ce bien et à en prendre livraison
	est le document établi par le vendeur et adressé au client à la suite d'une vente, qui détaille le type de marchandise vendu, la quantité, le décompte du prix et la somme totale due par le client.

Activité 2 :

Les consignes :

-Trouvez dans les expressions suivants, les synonymes de :

• changer : ……

• aimer : ……

• garder : ……

• à partir de : ……

• avertir : ……

Expressions 1 : Par conséquent, nous conservons le chèque erroné et nous vous demandons de nous envoyer le nouveau chèque dès la semaine prochaine.

Expression2 : Renvoyez-nous les articles non conformes, nous les remplacerons. Nous apprécions de les recevoir dans le meilleur délai

-Remplacez les expressions incorrectes par les expressions correctes

- de par : ……..
- je vous annonce :……
- par contre : ……..
- dans le but : ……
- baser sur :…….
- contacter quelqu'un : ……..
- je vous serais gré :……..
- demander à ce que : ……..

- informer de ce que : ……
- ne pas faire : ……

e. Module 4

Activité 1

Les consignes

-Reconstituer les formules de politesse en ajoutant la ponctuation.

- l'assurance / nous / meilleurs / en / cher / votre / les / vous / croire / remerciant / nos / vous / confiance / de / sentiments / de / client / prions / en / de
- ……
- vous /de /nous /salutations/ prions /bien /nous/ vouloir /ces/ /nous/ erreurs/rectifier/ vous /à /prions/Monsieur/ distinguées/nos /distinguées.
- ……..

Activité 2 :

Les consignes :

-les formules suivantes dans les colonnes :

- il convient de
- de vous rendre compte
- il importe de
- il y a lieu de
- de vous faire parvenir
- de vous exposer
- il paraît souhaitable, indispensable, préférable de
- de vous demander de bien vouloir

Formules introductives	Formules de conclusion
…….....	……
……	……
……	……

Activité 3

Les consignes :

-complétez la lettre ci-dessous :

…….. Bejaia,…….

……

……

……
……
……

Objet : ……..

Monsieur,

Nous sommes surpris de ne pas avoir reçu notre commande de ciment type II n° 630 que nous avons commandé le 30 janvier 2009.

Ce retard nous cause……

……..……
……
……
……

Signature

f. Production finale :

Les consignes :

Vous recevez une marchandise au mauvais état. Rédigez une lettre de réclamation à votre fournisseur en précisant l'origine de la réclamation, expliquez le problème en détail, proposez une solution, concluez et saluez

2.1.3. Le canevas de la séquence didactique du compte rendu :

Séquence II : Le compte rendu
L'objectif global : a la fin de la séquence l'apprenant sera capable de rédiger un compte rendu en respectant sa construction textuelle. **Les types de supports :** compte rendu **Les compétences :** linguistique, compréhension et production écrite.

Le niveau : 2AS et 3AS	
Production initiale	
	Les objectifs : - la détection des difficultés de l'apprenant par une évaluation diagnostique afin de guider l'enseignant dans l'élaboration de son programme d'enseignement - la réflexion sur les améliorations à apporter aux difficultés des apprenants
Module 1	
	Les objectifs : le stagiaire saura - identifier le thème du message - dégager les idées essentielles et secondaires - identifier les parties constituantes d'un compte rendu
Module 2	
	Les objectifs : - situer les événements dans le temps - rapporter des événements dans le passé - indicateurs spatio-temporels
	Module 3
	Les objectifs : - transformer à la forme passive - accord du participe passé
Module 3	
	Les objectifs : - formation des noms d'action à partir de verbes et les suffixes « -ation, -age ,-ment » - d'agents à partir de verbes et le suffixe « -eur » -
Module 4	
	Les objectifs : - articulateurs logiques - enchaîner les idées dans un ordre chronologique
Module 5	
	Les objectifs : - Vocabulaire du transport maritime - champs lexical du chargement
Production finale	
	Les objectifs : réinvestir les connaissances acquises des modules

	enseignés.

2.1.4. Séquence II : compte rendu

a. Production initiale

La consigne :

- Votre patron vous demande de rapporter les étapes de l'opération du chargement de la marchandise dans les conteneurs. Rédigez un compte rendu en retraçant les faits du début jusqu'à la fin, précisez le temps et lieu de l'opération.

b. Module1

Activité 1

Les consignes :

-Lisez le texte (cf. Annexe) puis répondez aux questions :

Société SARL Import/export
Adresse : 01 Rue Clémanceau Bejaia.

COMPTE RENDU DE L'OPÉRATION
DU CHARGEMENT DE LA MARCHANDISE

L'exportation de la marchandise référencée 21556 a eu lieu sur le port de Bejaia à 16 h30, le jeudi 16 avril 2014.
Dans un premier temps, nous avons visité les nouveaux locaux de stockage de marchandises à l'entreprise portière de Bejaia. Nous avons vérifié aussi les documents et la marchandise. Par la suite, nous somme passés au contrôle des conteneurs. L'intérieur et l'extérieur des conteneurs ont été examinés avec soin, en tenant compte du bon état des parois, des pièces des coins, la clôture des portes, l'absence d'odeurs et d'humidité. Nous avons déduis le bon état des conteneurs et l'empotage peut être effectué le jour même. Dans un deuxième temps, nous avons établi un plan de chargement et la préparation de la commande.

Chef du service

-Qui a écrit ce texte ?

……..

-Quel est le thème du texte ? Indiquez les éléments du texte permettant de justifier ta réponse.

……
……
-Quel est le but de l'auteur ?
……..
-Pourquoi a-t-on donné le titre de « compte rendu du chargement de la marchandise » au texte ? Justifie ta réponse en te rapportant aux éléments du texte
……..
- Cochez la bonne réponse. La fonction du texte est :

- Informer
- Décrire
- Expliquer

Activité 2

Les consignes :

-De combien de parties est composé ce texte (compte rendu) ?
……
-Quels sont les éléments qui composent l'en-tête ?
……
…….

-Comparez ces extraits.

- Extrait 1 : L'exportation de la marchandise référencée 21556 a eu lieu sur le port de Bejaia à 16 h30, le jeudi 16 avril 2014.
- Extrait 2 : L'opération s'est terminé par manutention des conteneurs sur le navire d'expédition et la commande sera livrais directement dans les magasins de l'acheteur.

-Que remarquez-vous ? A votre avis lequel des extraits est l'introduction et lequel est la conclusion ?

- ……
  ……

-Placez les deux extraits dans le schéma ci-dessous

Introduction
Développement
Conclusion

Activité 3

Les consignes :

-Prenez le même texte qui vous a servi à l'exercice précédent et trouvez l'idée principale de chaque paragraphe ainsi que les idées secondaires.

-Classez les idées dans la colonne qui leur convient, dans le tableau ci-dessous

Idée principale	Idées secondaires
……	……..
	……
	……
	……..

-Choisissez une idée principale dans le tableau. Reformulez et développez cette idée en construisant un nouveau texte. Suivez ce plan :

- Idée principale…….
- Idée secondaire 1…….
- Idée secondaire 2…….

c. Module 2 :

Activité 1:

Les consignes :

-Dans le compte rendu utilisé lors des activités précédentes (cf. Module1). Relevez les participes passés qui s'y trouvent dans ce texte

……

…….

-Conjuguez les verbes entre parenthèses au passé composé et accordez les participes passés dans ces extraits. Justifiez cet accord.

- Extrait 1 : Le responsable de l'entrepôt (remarquer) le mauvais état de la marchandise. Il le (refuser) et le (signaler) sur le bon de transport.
- Extrait 2 : Une déclaration en douane (établir) selon les modalités de droit commun ou selon les modalités d'une procédure simplifiée. Le formulaire (concevoir) pour être utilisé de façon complète, c'est-à-dire pour des

formalités d'exportation de transit communautaire et d'importation dans le pays de destination.

Activité 2

Les consignes :

-Racontez une de vos journées de travail. Rédiger au passé en commençant ainsi :

- La semaine passée…….....

……

……

……

Activité 3:

Les consignes :

-Transformez ces expressions de la forme active à la forme passive

Exemple : Une déclaration en douane est établie par le transitaire > Le transitaire établit une déclaration en douane

- Nous avons préparé la marchandise >……
- Nous avons contrôlé les conteneurs >…….
- Le magasinier charge le camion >…….....
- Le client reçoit sa commande >…….....

Activité 4

Les consignes :

-Transformez l'extrait 1et complétez l'extrait 2

- Extrait 1 : Pendant le compte du nombre des colis, le responsable de l'entrepôt (remarquer) un colis endommagé. Il le (refuser) et le (signer) sur le bon de transport.
- Extrait 2 : un colis endommagé…….

….....Sur le bon de transport

……

……

d .Module 3:

Activité 1

Les consignes :

- Dans le texte utilisé dans les activités du module 1, relevez les noms qui en rapport avec l'opération du chargement de la marchandise.

……..

-Complétez les définitions pour former des noms d'action avec les suffixes (-ation), (-age), (-ment).Suivez l'exemple

Exemple : L'action d'arrimer est l'arrimage

- L'action de fixer est la.....
- L'action de bourrer est le .....
- L'action d'expédier est l'.....
- L'action de charger est le.....

-Transformer les verbes entre parenthèse aux noms avec l'ajout des suffixes (-ation), (-age), (-ment) :

- Le commerce international se matérialise par de nombreux échanges de marchandises entre divers pays. Lors de leur (acheminer), l'(importer) ou (exporter) des marchandises suit un itinéraire composé par une succession d'(opérer) de transport, manutention, (stocker).

Activité 2

Les consignes :

-Complétez le tableau avec un nom ou une définition. Suivez l'exemple donnez

Noms	Définitions
Bourrage	est l'action de bourrer les conteneurs pour garder son équilibre
……..	est l'action d'exporter la marchandise à l'étranger
Arrimage	……..... .....
Empotage	……

	……..
……..	est l'action de manipuler, de déplacer des marchandises, des colis ou des documents dans un lieu de production ou de stockage.
……..	Est l'action d'embarquer une marchandise.

e. Module 4:

Activité1 :

Les consignes :

-Encadrez les connecteurs logiques et les indicateurs spatio-temporels utilisés dans l'extrait suivant :

- Extrait : Dans un premier temps, nous avons visité les nouveaux locaux de stockage de marchandises à l'entreprise portière de Bejaia. Nous avons vérifié aussi les documents et la marchandise. Par la suite, nous somme passés au contrôle des conteneurs. L'intérieur et l'extérieur des conteneurs ont été examinés avec soin, en tenant compte du bon état des parois, des pièces des coins, la clôture des portes, l'absence d'odeurs et d'humidité. Nous avons déduis le bon état des conteneurs et l'empotage peut être effectué le jour même. Dans un deuxième temps, nous avons établi un plan de chargement et la préparation de la commande. Pendant ce temps la marchandise a été collecté en petites quantités stockées dans l'entrepôt.

-Indiquez le rapport du sens établi par les connecteurs que vous avez repérés (cause, explication, ordre des éléments, addition, conséquence…)

……

……..

-classez les expressions : avant tout, pour commencer, en outre, enfin, finalement, également, s'achève. Suivez l'exemple.

- Les expressions d'introduction :……..
- Les expressions de l'ordre :……..

- Les expressions de conclusion :……

Activité2

Les consignes :

-Voici un texte sur l'embarquement des conteneurs à l'exportation. Reconstituez ce texte à partir de la première phrase placée.

Tout commence par le dépôt au guichet du magasinier export la liste de chargement et les documents relatifs aux conteneurs.

A. Il se chargera de régulariser les non-conformités des documents afin que les conteneurs soient acceptés.

B. Et éventuellement un tirage de la liste de charge sous forme de listing informatique est effectué en plusieurs exemplaires.

C. Le représentant de la compagnie de navigation, effectue la régularisation au cas d'un dépassement de délai ou les documents des conteneurs ne sont pas conformes.

D. A la fin, l'Agent de Parc transpose sur la liste de charge l'emplacement exact des blocs.

E. Ainsi, après vérification de la conformité de cette liste de charge, le magasinier Export saisit les éléments suivants : le navire, n° de voyage, référence de l'ordre, information sur le conteneur, etc.

F. Après ces contrôles, il porte sur un registre le nom de la compagnie, la date, l'heure de dépôt de séquence, le nombre des conteneurs reçus avec la signature de l'agent de la compagnie.

G. Dés la réception de la liste de charge à embarquer, le magasinier export effectue trois types de contrôles

-Récapitulez l'ensemble des étapes de ce texte. Complétez le texte

- D'abord……
  ……Ensuite……
  ……
  ……Enfin……
  ……

Activité 3

Les consignes :

-Rédigez une introduction pour l'extrait 1. Introduisez l'heure, le jour et lieu de l'action.

Extrait 1

……
……
…….....

Avant de Vérifier la conformité de la marchandise et des documents de transport. Nous préparons d'abord le transport qui correspond à la nature de la marchandise. Ensuite, nous choisissons les moyens de manutention adaptés au déchargement et effectuons les encaissements. Enfin, nous mettons la marchandise à la disposition du client.

- Imaginez une suite pour l'extrait 2

Extrait 1

Après l'accueil du transporteur, le contrôle du bon de transport et bon de livraison a été effectué. Pendant le compte du nombre des colis, le responsable de l'entrepôt remarque un colis endommagé. Il le refuse et le signe sur le bon de transport. Ensuite, l'opération de dépotage des palettes commence avec la vérification de la conformité de la livraison à l'aide du bon de livraison et bon de commande. En même temps, la vérification de chaque référence.

……
……
……

f. Module 5:

Activité 1

Les consignes

-Complétez le texte avec les mots : navires, conteneurs, entrepôts, magasins, stockage, port, transport

Activité 2

Les consignes :

-Relevez les expressions qui décrivent le bâtiment d'emmagasinage.

- Les aires dédiées à l'emmagasinage des marchandises constituent un bâtiment de forme rectangulaire avec deux étages carrés et un étage de comble. Il mesure 106, 50 m de long et 26 m de large. Il est délimité par

un bandeau d'étage saillant en béton armé. Le toit terrasse en béton armé, au centre duquel un paratonnerre est ancré, est ceint d'une corniche.

……

……

-Décrivez l'entrepôt de marchandise d'une entreprise, port ou aéroport. Appuyez -vous de ces détailles : magasin d'entreposage, bâtiment, étages, rez-de-chaussée, escalier tournant.

L'entrepôt de Bejaia se compose de deux bâtiments : les magasins d'entreposage et la tour abritant les bureaux de service. Cet espace de stockage comporte un rez-de-chaussée surélevé et quatre étages. Au rez-de-chaussée, une porte coulissante donne accès à un vestibule dont l'un des murs est orné d'une peinture monumentale. On accède aux étages par un escalier tournant à retour

g. **Production finale**

Les consignes :

-Choisissez un sujet parmi les deux sujets proposés ci-dessous. Relatez les faits dans un ordre chronologique. Soyez précis et construisez un texte cohérent.

-Les sujets :

- Sujets 1 : Vous êtes chargé de mettre la marchandise et les documents à disposition du client. Votre supérieur vous demande un compte rendu détaillé sur le traitement de l'action.
- Sujet 2 : Rédigez un compte rendu sur l'opération de préparation du véhicule et des accessoires pour le chargement de la marchandise. Appuyez-vous sur ces éléments :
    - Contrôler le fonctionnement des équipements et accessoires
    - Préparer le véhicule aux opérations de chargement.
    - Signaler toutes anomalies constatées.
    -

2.2. Les autres canevas

2.2.1. Le canevas de la séquence didactique de la commande

<table>
<tr><th colspan="2">Séquence III : La commande</th></tr>
<tr><td colspan="2">L'objectif global : l'apprenant apprendra à rédiger une commande

Les types de supports : une lettre de commande

Les compétences : linguistique, compréhension et production écrite.

Le niveau : 2AS et 3AS</td></tr>
<tr><th colspan="2">Production initiale</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs :
- Diagnostiquer les problèmes par rapport au genre discursif
- Travailler les connaissances antérieures des apprenants</td></tr>
<tr><th colspan="2">Module 1</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs :
- Identifier les éléments de la communication
- Identifier la forme de la lettre de commande
- Repérer les fonctions de la lettre</td></tr>
<tr><th colspan="2">Module 2</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs :
- Construire des phrases en forme impératif
- Lexique de demande</td></tr>
<tr><th colspan="2">Production finale</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs : L'évaluation des connaissances acquises pendants la séquence</td></tr>
</table>

2.2.2. Le canevas de la séquence didactique de l'accusé de réception

<table>
<tr><th>Séquence IV : L'accusé de réception</th></tr>
<tr><td>L'objectif global : l'apprenant apprendra à rédiger un accusé de réception</td></tr>
</table>

Les types de supports : une lettre d'accusé de réception **Les compétences :** linguistique, compréhension et production écrite. **Le niveau :** 2AS et 3AS	
Production initiale	
	Les objectifs : - Diagnostiquer les difficultés des apprenants - Repérer les représentations qu'ils font du genre discursif
Module 1	
	Les objectifs : - Identifier le thème du message - Identifier les sujets de la communication - Identifier la structure de l'accusé de réception
Module 2	
	Les objectifs : - Les formules de remerciement - Employer les pronoms personnels « nous » et vous »
Module 3	
	Les objectifs : - Construire des phrases courtes - Formuler une idée claire et précise
Production finale	
	Les objectifs : Préparer l'apprenant à rédiger un accusé de réception

2.2.3 Le canevas de la séquence didactique de la demande de renseignement

Séquence V : La demande de renseignement
L'objectif global : l'apprenant apprendra à rédiger une demande de renseignement **Les types de supports :** une lettre de demande de renseignement **Les compétences :** compréhension et production écrite.

Le niveau : 2AS et 3AS	
Production initiale :	
	Les objectifs : Diagnostiquer les problèmes liés au genre discursif
Module1	
	Les objectifs : - Identifier les éléments de la communication - Identifier la fonction du genre - Identifier la structure
Module2	
	Les objectifs : - Formuler une demande
Module3	
	- Exprimer un souhait
Module 4	
	Les objectifs: - Lexique de vente
Production finale	
	Les objectifs : - L'apprenant exploite ses nouvelles connaissances pour la rédaction d'une demande de renseignement

2.2.4. Le canevas de la séquence didactique de l'avis d'expédition

Séquence VI : L'avis d'expédition
L'objectif global : l'apprenant apprendra à rédiger un avis d'expédition **Les types de supports :** une lettre d'avis d'expédition **Les compétences :** linguistique, compréhension et production écrite. **Le niveau :** 2AS et 3AS
Production initiale :

	Les objectifs : Diagnostiquer - les représentations qu'ils font du genre discursif - les problèmes qu'ils rencontrent.
Module1	
	Les objectifs : - Identifier les éléments de la communication - Identifier la structure du genre
Module 2	
	Les objectifs : - Donner des informations précises
Module 3	
	Les objectifs : - Lexique de livraison
Module 4	
	Les objectifs: - Formules de politesses
Production finale	
	Les objectifs : l'apprenant réinvestisse les savoirs et savoir-faire qu'il a appris dans les modules pour rédiger un avis d'expédition

2.2.5. Le canevas de la séquence didactique du procès verbal

Séquence VII : Le procès verbal
L'objectif global : l'apprenant apprendra à rédiger un procès-verbal **Les types de supports :** un procès verbal **Les compétences :** linguistique, compréhension et production écrite. **Le niveau :** 2AS et 3AS
Production initiale :
Les objectifs :

	- la détection des difficultés de l'apprenant
Module1	
	Les objectifs : - Identifier les éléments de la communication - Identifier la structure du genre
Module2	
	Les objectifs : S'identifier - Expliquer - informer
Module 2	
	Les objectifs : - Décrire un fait
Module 3	
	Les objectifs - Lexique de constat
Module 4	
	Les objectifs : - Champ lexical de commerce
Module5	
	Les objectifs : - Exprimer la cause - Justifier
Production finale	
	Les objectifs : rédiger un procès verbal après remédiassions aux problèmes détectés lors de la premières production

3. Le module de communication et technique d'accueil :

En nous basant sur la théorie précédente, nous avons élaboré les canevas des séquences didactiques à proposer dans le présent module.

3.1. La présentation détaillée de la séquence didactique de l'accueil et l'appel téléphonique

A partir des caractéristiques dégagées de l'analyse, nous sommes arrivées à présenter les deux canevas ci-dessous. L'objectif principal d'apprentissage de l'oral est de faire communiquer les apprenants de la manière la plus naturelle et la plus authentique (Cuq et Gruca, 2005 :183).

3.1.1. Le canevas de la séquence didactique de l'accueil:

<table>
<tr><th colspan="2">Séquence I : L'accueil</th></tr>
<tr><td colspan="2">L'objectif global : l'apprenant apprendra à accueillir un client et à respecter le tour de parole dans un dialogue.
Les types de supports : les documents sonores, visuels
Les compétences : linguistique, lecture, compréhension et expression orale.
Le niveau : 2AS et 3AS</td></tr>
<tr><th colspan="2">Production initiale</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs : mettre les apprenants dans la situation de communication avec un jeu de d'imitation permet de les motiver et de détecter les difficultés qu'ils rencontrent</td></tr>
<tr><th colspan="2">Module 1</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs :
-identifier les agents de la communication
-comprendre le message de l'énonciation
-identifier la situation de communication
- identifier la structure</td></tr>
<tr><th colspan="2">Module 2</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs :
-les techniques d'accueil</td></tr>
<tr><th colspan="2">Module 3</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs :
-Champs lexical de l'importation</td></tr>
<tr><th colspan="2">Module 4</th></tr>
<tr><td></td><td>Les objectifs :
- construire des phrases simples et courtes</td></tr>
</table>

	- argumenter avec des exemples
Module 5	
	Les objectifs : - Exprimer une obligation
Module 6	
	Les objectifs : -adapter un comportement aimable
Production finale	
	Les objectifs : Préparer l'apprenant à devenir autonome et avoir confiance en lui.

3.1.2. La séquence I : l'accueil

L'organisation spatiale dans la classe doit permettre aussi de tels échanges : disposition des tables en U, afin que les élèves puissent se faire face,

a.la production initiale

Activité :

Les consignes :

-Imaginez une situation d'échange verbal entre un client qui demande au transitaire de lui expliquer la procédure de l'importation. Formez des binômes et présentez cette situation devant les camarades.

b. Module 1 :

Activité 1:

Pour cette activité, nous utilisons l'enregistrement que nous avons enregistré sur le terrain (cf. CD)

Les consignes :

- Ecoutez l'extrait audio et répondez oralement aux questions

-Transcription :

Client : Bonjour, Monsieur

Transitaire : *Bonjour Madame / asseyez vous / alors // que puis-je faire pour vous ?*

Client : Je suis le patron d'une société d'alimentation générale. Voilà, je souhaite importer de l'ananas de l'Espagne. Je fais appel à votre service pour prendre en charge le transport de la marchandise.

Transitaire : *Oui / d'accord // nous somme là // à votre service.*

Client : Merci. Pouvez- vous m'expliquer comment cela se passe ?

Transitaire : *[Pause] bon / tout d'abord // Il faut comprendre la réglementation particulière / approprié à l'importation des produits qui vous intéressent / comme les droits et les taxes douaniers exigibles à l'importation / et aussi les avantages tarifaires accordées par cette même marchandise // Par exemple / pour votre cas / nous allons tout d'abord vérifier le code de l'ananas / qui vous intéresse pour déterminer le pourcentage des taxes et du paiement / supposons/ le pourcentage de paiement de l'exportation est de 10 % / les taxes parafiscales de 0,25% / la TVA de 20%./ vous allez par la suite faire vos calculs pour connaitre en combien pourriez vous vendre un kilo d'ananas / sur le marché algérien / si vos calculs vous semble raisonnable / vous décidériez alors de l'importer ou non // c'est pas pour vous décourager / c'est juste pour vous dire que nous avons eu beaucoup de fournisseurs / qui ont abandonné l'importation de la marchandise de l'étranger.*

Client : Pourquoi ?

Transitaire : *A cause des TVA / ça leur coûte très cher.*

Client : Si je prendrai la décision d'importer, c'est quoi l'étape suivante ?

Transitaire : *bon/ euh / l'étape suivante concerne l'acquittement des droits et des taxes / euh / c'est-à-dire / euh / nous devons payer la recette de la douane pour pouvoir sortir la marchandise du port.*

Client : Si je comprends bien, vous occuperez de la paperasse.

Transitaire : *Oui c'est ça / euh / nous nous occuperons des documents administratifs / commerciaux / après la signature du contrat de mandat / nous serons officiellement votre représentant.*

Client : Vous m'expliquez un peu plus ce point

Transitaire : *Oui bien sur / tout d'abord vous devriez savoir que le client est lié au transitaire pour un contrat / par ce contrat le client donne au transitaire la capacité de réaliser des actes juridiques en son nom et pour son compte/ par la suite nous formulerons une déclaration en douane.*

Client : Une déclaration en douane ? C'est quoi ?

Transitaire : *il s'agit d'un document que je déposerai au bureau de douane / lorsque vous être déclarés à la douane / cette déclaration prouve que vous êtes le propriétaire de la marchandise.*

Client : Je comprends.

Transitaire: *Ce que j'ai à signaler aussi / c'est qu'il faut sortir la marchandise de l'entrepôt de / euh / du port le plus vite possible parce que le port est un lieu de transit et non de stockage / sinon vous devriez payer les frais du magasinage / pour cela / il faut impérativement préparer en préalable des locaux de stockage pour votre marchandise.*

Client : Merci pour tous ces renseignements

Transitaire: *je vous en prie madame.*

Client : au revoir, je vous tiendrais en courant de ma décision dans les prochains jours

Transitaire : *au revoir madame / à la prochaine.*

-les questions

- Combien de personnes parlent dans l'extrait ?
- Identifiez-les ? Justifiez votre réponse
- De quoi parlent-ils
- Où se trouvent-ils ?

- Réécoutez une deuxième fois l'extrait et choisissez une réponse en justifiant votre choix ? (oralement)

- A votre avis, il s'agit de :

- débat
- dialogue
- interview

- Il s'agit d'une situation de :

- accueil
- réunion
- entretien

- L'un des personnes :

- demande

- Oriente
- Recommande

Activité 2

Les consignes :

- Que dit-on pour accueillir le client……..
- Que dit-on pour demander l'objet de la visite……
- Que dit-on pour répondre au remerciement du client……..
- Que dit-on pour prendre congé ……

Activité 3

-Complétez le dialogue

- Dialogue :

-Bonjour monsieur.

- Bonjour mademoiselle. …… ? Puis –je vous aider

-Oui, je……..

-Je……, au revoir.

-Je vous……..

c. Module 2 :

Activité 1

Les consignes :

-Trouvez dans le dialogue les expressions qui correspondent aux définitions suivantes. . Suivez l'exemple

Importation : l'opération d'acheter à un pays étranger des matières premières ou des biens de consommation et de les faire pénétrer dans le territoire national

- …….. : Elle est payée par le consommateur et collectée par les entreprises qui participent au processus de production et de commercialisation.
- …….. :un prélèvement financier obligatoire ponctionné par une administration en échange d'un service donné

- ……..: l' ensemble des règles qui régissent le code de douane
- …… : un versement de ce qui est dû, ou de verser une somme d'argent en échange de quelque chose.
- .....…: tirer un bénéfice d'une situation.
- …….. :une entreprise qui exerce des activités d'importation ou de vente de ses produits

Activité 2 :

Les consignes

-Associez les expressions ou mots et leurs équivalents. Suivez l'exemple

1. Baisse de prix	a. Résilier
2. Payer les frais de port	b. Régler
3. Rendre une somme d'argent	c. Réduction
4. Mettre fin à un contrat	d. Frais
5. Hausse de prix	e. Rembourser
6. Payer	f. Affranchir
7. Dépense	g. Augmentation

d. Module 3 :

Activité 1 :

-Relevez les expressions pour expliquer et classez les dans le tableau

Reformulation	**Illustration**	**Comparaison**	**Définition**
……	……	……	……
……	…….....	……..	……...

Activité 2

les consignes

-Placez dans le dialogue les expressions suivantes : c'est-à-dire, par exemple, comme par exemple, expliquez-nous.

- Dialogue

-Michel Breton, bonjour, vous êtes membre de la Fédération de la concurrence et des prix. **……..** comment un détaillant élabore le prix d'un article –

-Différents facteurs vont amener un détaillant à fixer un prix. Il va partir bien sûr du prix d'achat du fabricant. Plus il achètera cher si il commande de très grosses quantités. Ensuite, La marge bénéficiaire du commerçant va devoir également intégrer les frais qu'il a engagés, **……..,** le loyer, les salaires des employés, etc . Pour certains articles, **……**les vêtements ou les chaussures, le facteur climatique ne va pas être négligeable : un début d'hiver clément entraînera **……**une baisse des prix

Activité 3

Les consignes

-Visualisez la vidéo[19] (cf.CD) « agent de transit en transport international » sans son. Expliquez ce qu'il fait l'agent de transit dans la vidéo. Donnez des exemples à chaque tâche (Négocier ; Remplir les documents ; Contrôler ; Vérifier). Utilisez les expressions : comme ; par exemple ; c'est-à-dire.

e. Module 4 :

***Activité* 1**

Les consignes :

- liez les expressions à leur suite. Suivez l'exemple

Il faut comprendre > la réglementation particulière approprié à l'importation des produits qui vous intéressent

- rapidement en cas de problème

[19] Pôle Emploi (2010,04 Juin) *Rocco, agent de transit en transport international - une vidéo métier Pôle emploi* [Vidéo en ligne]. Repéré à https://youtu.be/eSkIGmCVSoU

- très à l'aise avec le droit international et les langues étrangères.
- Il faut être réactif.
- répondre des irrégularités relevées dans les déclarations en douan

-Les commissionnaires en douane doivent	-
-Le client nous appelle le matin et il recevra sa pièce le lendemain,	-
-L'agent de transit doit être	-
-il faut savoir agir	-

Activité 2 :

Les consignes :

-Complétez le texte par les verbes : devoir, falloir, pouvoir

- La commande répond à une offre du vendeur qui…….être passée de diverses manières par : téléphone, lettre de commande, courrier électronique, télex, bon ou bulletin de commande. La commande……fournir les indications de nom de la chose commandée, prix unitaire, délai ou la date de livraison, le mode d'expédition et de transport. Il……mentionner le nombre de factures nécessaires et les conditions et le mode de paiement.

Activité 3

Les consignes

-Mettez en ordre la réplique du dialogue

- …..Autre obligation, il ne peut y avoir de réassort sauf dans le cas d'un stock dont une partie est entreposée en réserve.
- ……Bien sûr, le prix d'origine ou de référence doit être affiché et barré et la réduction clairement étiquetée.
- .....En ce qui concerne les articles, ils doivent être en magasin depuis au moins un mois et la réduction doit être calculée sur le prix affiché au cours de ces 30 jours.

- ….Les soldes, rituel semestriel bien connu, obéissent à une législation très précise. Tout d'abord, il n'y a que deux périodes dans l'année, d'une durée maximale de 6 semaines qui s'appellent « soldes ».

Activité 4

Les consignes

-Décrivez à vos camarades deux règles du régime douanier

-Recommandez à vos camarades de respecter et suivre le code de douane.

f. Module 5 :

Activité 1

Les consignes

-choisissez dans la liste les qualités nécessaires pour accueillir un client?

- Accueillant ; Indifférent ; Aimable ; Calme ; Nerveux ; Courageux ; Patient ; Résistant ; Sensible ; Souriant ; Vif.

Activité 2

Les consignes

-complétez les expressions avec des verbes

- …… satisfaction
- ……positivement
- …….. parler
- …….. avec un sourire
- ……son client

Activité 3

Les consignes :

- Observez les images (1,2,3) ci-dessous. A votre avis, lequel de ces comportements doit adopter un transitaire pendant l'accueil d'un client ? Justifiez

1 2 3

-Faites une démonstration du comportement idéal pour la réception d'un client.

g. Production finale

Activité

Les consignes :

-L'enseignant choisira un stagiaire pour simuler le rôle d'un entrepreneur. Vous formez un groupe de 4 à 6 stagiaires. Vous désignez un transitaire qui présentera votre groupe.

-Les groupes discuteront entre eux et avec le transitaire (simulé) sur la façon de convaincre l'entrepreneur.

-La présentation se déroulera au bureau de l'enseignant, le client (stagiaire) se mettra face à face le transitaire (stagiaire) désigné par les groupes.

-Les transitaires passeront à tour de rôle un par un devant l'entrepreneur. A la fin, ce dernier désignera le transitaire qui a le plus convaincu

3.1.3..Le canevas de la séquence didactique de l'appel téléphonique:

Séquence II : L'appel téléphonique	
L'objectif global : communiquer au téléphone. **Les types de supports :** enregistrement sonore, vidéo. **Les compétences :** linguistique, interaction orale, compréhension et expression orale. **Le niveau :** 2AS et 3AS	
Production initiale	
	Les objectifs : Activer les savoirs antérieurs des apprenants

Module 1	
	Les objectifs : - Sensibiliser les apprenants aux exigences de l'appel téléphonique - Développer le sens de l'écoute - Repérer l'objectif de la communication - Comprendre le thème de l'enregistrement - Identifier les différents contenus du message
Module 2	
	Les objectifs : - Accueillir au téléphone - utiliser des formules d'accueil au téléphone
Module 3	
	Les objectifs : - Fixer un rendez vous - Indiquer la date - Lexique de rendez vous
Module 4	
	Les objectifs : - Indiquer la direction - Situer - Champs lexical de localisation
Module 5	
	Les objectifs : - reformulation des termes technique
Module 6	
	Les objectifs : - Identifier les verbes « vouloir et pouvoir » - Conjuguer au conditionnel
Production finale	
	Les objectifs : - Mettre en pratique les savoirs et savoir –faire travaillés pendant l'apprentissage - Préparation à l'évaluation sommative

3.1.4. La séquence II : l'appel téléphonique

a.Production initiale :

Les consignes :

-Imaginez que pendant votre stage pratique dans un bureau de transit. Vous recevez un appel d'un client demandant un rendez- vous avec votre service. Comment répondiez-vous au téléphone et que diriez-vous ?

-Formez des binômes, l'un interprétera le client et l'autre le transitaire. Le stagiaire qui représente le client appelle son camarde sur son téléphone portable.

b. Module 1 :

Activité 1:

Les consignes :

-La 1ière écoute, écoutez attentivement l'enregistrement 1 (cf.CD) et répondez aux questions suivantes :

-La transcription de l'enregistrement :

Transitaire : *allô*

Client : Bonjour,

Transitaire : *Bonjour*

Client : nous sommes bien chez transit Chabouni

Transitaire : *Voilà, oui*

Client : nous sommes entreprise GSI vente et maintenance de matériel informatique de Sétif

Transitaire : *de Sétif ?*

Client : oui,

Transitaire : *maintenance ? Informatique ?*

Client : maintenance de matériel informatique et de vente

Transitaire : *oui*

Client : voilà, nous …..

Transitaire : *à votre service*

Client : pardon ?

Transitaire : *oui, à votre service* [parle plus fort]

Client : merci. Nous voudrions prendre un rendez-vous avec vous, s'il vous plaît

Transitaire : [pause]

Client : pourriez-vous nous fixer un rendez-vous, s'il vous plaît ?

Transitaire : *enfin / euh / je ne sais pas / pour quelle date ?*

Client : cette semaine, si c'est possible.

Transitaire : *cette semaine ? Mercredi ? Mardi ? Vous pouvez venir / euh / attennnds / attends attends // parce que maalabaliche ila natlaa ghadwa eldjair wala manatlaach*[20] */ hata douk mazal makhedich une décision*[21]

Client : bon, ce n'est pas grave, pour la semaine prochaine alors

Transitaire : *ala khaté*[22] */ on s'appelle demain / si vous voulez venir jeudi*

Client : d'accord, à quelle heure ?

Transitaire : *wala*[23] *d'ici après midi / on se rappelle parce que / euh / j' n' sais pas si je vais monter sur Alger où non / je n'ai pas pris de décision / jusqu'à la dernière minute // donc d'ici l'après midi on se rappelle /à 16 h 00 on se rappelle / c'est si possible vous veniez demain*

Client : pourriez-vous nous préciser exactement où il est situé votre bureau? L'adresse exacte

Transitaire : *euh / l'adresse ?/ euh / vous connaissez / euh / l'ancienne station des taxieurs ?*

Client : oui

Transitaire : *je suis juste à côté / ila*[24] *une bar / il y a une banque BADR // je suis juste à côté / quand vous arrivez là bas vous m'appelez et je vais vous orientez*

Client : merci bien monsieur

Transitaire : *il n'y a pas du quoi*

Client : d'accord, merci

Transitaire : *ok, au revoir.*

Client : au revoir

[20] La traduction de l'arabe dialectal au français : Je ne sais pas si j'irai demain à Alger ou non
[21] D l'arabe dialectal au français : Jusqu'à présent, je n'ai pas encore pris de décision
[22] Du kabyle au français : non, pas du tout
[23] Sinon
[24] Il y a

- Les questions :

- Qui sont les personnages ?
- Où se déroule la scène ?
- Quel est le thème de leur dialogue ?
- Par quel moyen communiquent-ils ? Justifiez
- Comment le deuxième personnage se présente-t- il présenté ? Relevez l'expression qui le montre ?
- Que demande-t-il ?
- Quelle est la réponse de son interlocuteur ? Pourquoi hésite-il et comment s'est- il justifier ?
- Que demande le deuxième personnage la fin du dialogue ? Relevez le mot ou l'expression qui l'indique

Activité 2 :

Les consignes :

-La 2ème écoute, réécoutez l'extrait et répondez par faux ou vrai aux affirmations suivantes:

	Faux	Vrais
Un client appelle un bureau de transit pour ventre leurs produits		
Le transitaire commence par se présenter		
Le transitaire refuse de parler au client et met fin à la discussion		
Le transitaire a l'attention d'aller à Alger		
Le transitaire est libre pendant la semaine		
Le client désire un rendez vous pour le début de la semaine		
Le transitaire fixe le premier rendez-vous pour jeudi ?		
Le transitaire fixe le deuxième rendez-vous pour le lendemain ?		
Le transitaire rappellera le client à 16h00 dans l'après -midi		
Le transitaire dirige le client vers son bureau		

Activité 3 :

Les consignes :

-Relevez dans le dialogue des expressions employées uniquement au téléphone.

……

……

-Classez dans les colonnes les expressions suivantes : En quoi puis-je vous être utile ? ; Vous êtes ?; Allô ; Je vous en prie. Au revoir.

Que dit-on ?			
Quand on décroche	Pour identifier l'interlocuteur	Pour indiquer l'objectif	Pour terminer l'appel

d. Module 2

Activité 1

Les consignes :

- Relevez dans l'enregistrement 2 [25](cf.CD) les répliques de la personne qui appelle et de celle qui reçoit l'appel

Personne qui appelle	Personne qui reçoit l'appel
……	……
……	……
……	……
……	…….....
……	.....
…….....	.....
.....	.....

-Associez les expressions et leur suite logique. Suivez l'exemple

A. Allô ? Je suis bien au GTN ? >> 1.Oui.

A	-Allô ? Bonjour, monsieur Rieux.	1	-Bien, merci. À lundi, alors.
B	-Bien sûr. La semaine prochaine, vous êtes libre ?	2	-Je préfèrerais un peu plus tard, vers 11 heures, c'est possible ?
C	-Bon, moi, je ne peux ni mardi, ni vendredi. Bon …, je vous propose lundi matin, à 9 heures 30.	3	-Oui, tous les jours sauf mercredi.
D	-11 heures ? Très bien.	4	-Bonjour madame, je vous appelle, comme prévu, pour prendre rendez-vous.

[25] INEA Conseil (2011, 14 décembre) *La prise de rendez-vous* [Vidéo en ligne]. Repéré à https://youtu.be/xlcbRcIFhRU

Activité 2 :

Les consignes :

-Complétez le tableau. Faites correspondre à chacune des expressions dans la liste sa définition. Suivez l'exemple donné.

Demander d'épeler	c
Vérifier le numéro appelé	
Indiquer l'objet de l'appel	
Demander de répéter	
Vérifier le Nom entendu	
Demander le numéro	
Répétez un message	
Terminer un appel	
Demander une personne	

a - C'est pour une prise de rendez-vous, s'il vous plaît.

b- Vous voulez que nous vous rappelions avant quatorze heures?

c- Comment est-ce que ça s'écrit ?

d - Pardon ?

e - Je voudrais parler à Monsieur Chounette, s'il vous plaît.

f - Est-ce que vous pouvez me donner votre numéro, s'il vous plaît?

g- Allô, je suis bien au 01 48 67 96 30 ?

h- Merci d'avoir appelé.

i - Vous avez dit société CCIT des produits agricoles ?

Activité 3 :

Les consignes :

-Reconstituez 2 dialogues en utilisant les phrases entendues. Appuyez vous de cette lites :

-Vérifier que l'on a compris : Pardon, vous avez dit? Cela veut dire que? Vous voulez dire que? Cela signifie que?

-Demander de répéter : Pardon ? Comment ? Excusez-moi, je n'ai pas compris. Est-ce que vous pouvez répéter, s'il vous plaît ? Comment est-ce que vous écrivez cela ?

-Terminer un appel téléphonique : Merci d'avoir appelé. Excusez-moi, mais j'ai un rendez-vous/j'ai quelqu'un qui m'attend/je dois vous laisser. Est-ce que je peux vous rappeler plus tard à ? Je vous rappelle ce soir/demain/à. Bonne journée.

Dialogue 1 :

……
……
……
…….

Dialogue 2 :

……
……
……
…….

d.Module 3

Activité 1

Les consignes :

-Employez les enregistrements 1 et 2 (cf.CD)

- Relevez les indicateurs de temps dans les deux enregistrements 1 et 2 (cf.CD) :
- ……
  ……

- Relevez les expressions pour proposer un rendez-vous.
- ……
  ……

- Classez-les selon :

- Une date précise :……

- L'heure :……

- Le mois :……..

- Le jour :……
- Une période de la journée :…….
- Autres :……

- Complétez le dialogue :

- Bonjour monsieur, je vous appelle pour……..un rendez-vous.
- Je ne sais pas, pour quelle……..?
- Cette……..
- On s'appelle…… si vous voulez……..
- A quelle …….. ?
- D'ici……..on se rappelle à …….c'est si possible ……..

Activité 2 :

Les consignes :

-Comment les interlocuteurs justifient leur hésitation par rapport à la fixation du rendez vous avec le client ?

Enregistrement 1 :…….

Enregistrement 2 : …….

-Imaginez une suite à ce dialogue et interprétez – le devant vos camarades. Vous appelez votre client pour reporter le rendez-vous. Expliquez les raisons de ce changement et fixez une date pour un autre rendez-vous.

- Allô, Madame Ripou ?
- je suis désolé de vous déranger, mais je dois reporter notre rendez-vous de lundi. J'ai un empêchement de dernière minute. Un problème familial.
- ……
- ……
- ……
- ……..

e. Module 4

Les activités :

Ces activités préparent les stagiaires à la situation d'orientation d'un client. Il apprendra à choisir les termes nécessaires pour indiquer la direction.

Activité 1 :

Les consignes :

-Soulignez les expressions utilisées pour expliquer la direction dans les dialogues[26] ci-dessous :

Dialogue 1

- Excusez-moi, le service de transit s'il vous plaît ?
- Au deuxième étage, dans le petit couloir à droite, la grande porte à gauche.
- Merci. Où est l'escalier ?
- Derrière vous. Mais, vous avez l'ascenseur juste à droite.
- Merci.
- Je vous en prie.

Dialogue 2

- Bonjour, j'ai rendez-vous avec M. Martino.
- Oui, il vous attend. Son bureau est au rez-de-chaussée, juste après la baie vitrée.
- Merci, je connais le chemin.

Dialogue 3

- Vous êtes en retard monsieur, je vous attends depuis un moment ?
- Je crois que je me suis égaré. Je cherche la banque BADR.
- Où êtes-vous, actuellement
-Je suis en face la société SAA
- Oh, c'est complètement à l'opposé.
- Ah oui, je crois que j'ai tourné en rond.
- Restez-là, je viens vous chercher.

Activité 2 :

[26] Voir le site du Centre de langue française de spécialité –monde des affaires. Repéré a www.francais.cci-paris-idf.fr/

Les consignes :

-Complétez l'explication en plaçant l'un des mots ou expressions entre parenthèses:

-« Tu vas…… (vers, tout droit, jusqu'au) bout de la rue, tu…… (prends, tournes) la 118 et tu…… (marches, sors, passes) à l'hôtel de la culture. Tu……(suis, traverse) le chemin, le site est……(à droite, en face, à 200 mètres à gauche). »

- Employez les mots et expressions suivantes dans un dialogue : Au premier étage, salle, prenez, en sortant, en face, à gauche dans, dans, Au deuxième étage, derrière, en conférence, au fond, au rez-de-chaussée, après, à l'opposé, celle du dernier étage, au premier, traversez.

f. Module 5

Les consignes

-Complétez le dialogue puis reformulez les expressions que vous avez employées (trouvez des synonymes)

-Bonjour, passez –moi Monsieur Dupon , s'il vous plait

-Patientez……

-Bonjour Monsieur Dupon, je vous appelle comme prévu pour le rendez vous de demain.

-Bonjour Madame, j'ai beaucoup de travail……. Chaque…. c'est toujours la même chose, toujours des trucs à faire dans l'urgence, au…….. Il y a……, je suis découragée. Mais toi, tu travailles….. maintenant ?

g. Module 6

Activité 1 :

Les consignes :

-Relevez les verbes conjugués au conditionnel (les enregistrements 1 et 2) ? Pourquoi sont-ils conjugués au conditionnel

……

……

Activité 2 :

Les consignes :

-Conjuguez les verbes entre parenthèses au conditionnel

Dialogue 1

- Société Michois bonjour.

- (pouvoir) me passer le poste 4532, s'il vous plaît ?

- Un instant, s'il vous plaît.

Dialogue 2

- Allô, CCIP, bonjour.

- Est-ce que je (pouvoir) parler à Mme Dert ?

- Non, elle est en réunion. (Vouloir) laisser un message ?

- Non, je rappellerai.

Activité 3

Les consignes :

-complétez ce dialogue par un verbe de modalité et complétez les questions:

Dialogue 1

- Société Méru, j'écoute.

- Bonjour, je……..parler à M. Louis, s'il vous plaît

- De la part…… ?

- L'assistante de M. Beaumont.

- Ne quittez pas, je vous le passe.

Dialogue 2

- CCIP, bonjour.

- ……. parler à monsieur Leblanc, s'il vous plaît ?

- …….dois-je annoncer ?

- Madame Limus.

- Un instant, s'il vous plaît, je vous mets en relation avec lui.

h. Production finale :

L'activité :

Elle permet aux apprenants d'exploiter les techniques qu'ils viennent d'apprendre dans les modules et de les mettre en application dans un jeu de rôle. Ce qu'il les rend autonomes et sûrs d'eux

Les consignes :

-Formez des binômes. Tirez au sort un numéro marqué sur un bout de papiers, un chiffre de 1 à 3. Vous avez le choix entre deux situations. Le chiffre tiré au hasard correspond à l'une des solutions à prendre à chaque situation. Vous allez imaginez un dialogue et vous l'interprétez.

- La situation 1 : Vous avez un rendez-vous professionnel à 8 heures. Vous vous levez à 7heures 40. Que faites-vous ?

1. Vous téléphonez pour annuler.
2. Vous téléphonez pour dire que vous serez en retard.
3. Vous allez au rendez-vous sans prévenir du retard. Vous arrivez avec 15 minutes de retard.

- La situation 2 : Vous avez un rendez-vous dans une ville que vous ne connaissez pas bien. Votre client s'est égaré en route. Il vous appelle pour aller le chercher. Que faites-vous :

1. Vous le guidez de l'endroit où il se trouve jusqu'à vous en détail par téléphone
2. Vous allez le cherchez et vous demandez à votre tour de vous guider vers l'endroit où se trouve votre client (demander aux habitants de la ville)
3. Vous annulez le rendez-vous

4. L'évaluation :

L'enseignant peut évaluer ses stagiaires dans la production initiale et finale. Comme il peut l'évaluer pendant les modules avec des questions à multiples choix (QMC), simulation ou de proposer des stages pratiques.

Conclusion :

Nos propositions qui s'inscrivent dans la logique de la séquence didactique préparent progressivement l'apprenant à la rédaction des écrits de la lettre de réclamation et du compte rendu avec des activités de repérage, de remplissage et d'emploi. La première production permettra à l'apprenant de sentir la difficulté de la tâche. Cette dernière deviendra plus facile dans la deuxième production à la fin de la séquence, ainsi l'apprenant se rendra compte de ses améliorations. Par ailleurs, les activités de l'oral proposées telles que, les jeux de rôle et les simulations des situations proches de la réalité développeront chez l'apprenant d'abord ses compétences de compréhension puis d'expression orale.

CONCLUSION GÉNÉRALE

☛ Conclusion

En Constatant la déception des stagiaires d'agent de transit et dédouanement des modules de langue enseignés dans la formation et les difficultés d'insertion professionnelle pour les débutants dans le métier d'agent de transit, nous nous sommes interrogée sur les contenus et les méthodes d'enseignement dans les modules de technique d'expression, communication et technique d'accueil.

Tout au long de notre enquête, nous avons tenté d'examiner l'univers de l'enseignement professionnel tout en nous proposant quelques pistes d'amélioration qui nous semblent intéressantes et d'apporter des éléments de réponses à nos questions de départ : Quelle place occupent les modules de langue dans le programme de la spécialité ? Dans quelles mesures les contenus enseignés peuvent-ils répondre aux exigences du terrain professionnel ? Quelles sont les genres discursifs à mettre en valeur dans ces modules et quelle démarche didactique à mettre en place?

Nous tenons à signaler que cette étude ne prétend d'aucune manière de critiquer ou pointer du doigt l'enseignement du français dans ce secteur. Mais, elle se veut une réflexion et une remise en question appréciative des cours proposés pour répondre aux exigences d'un savoir faire professionnel.

Pour répondre à nos questionnements, nous avons adopté une démarche d'investigation démarrant des entretiens avec les enseignants des deux modules, passant par l'analyse de leurs programmes et des cours réalisés avant d'entamer la collection des différents genres discursifs sur les lieux de travail.

Nous remarquons, de l'analyse d'état des lieux, que les enseignants des deux modules sont des enseignants de spécialités qui n'ont jamais eu une formation en langue. Et le programme est élaboré officiellement pour l'enseignement de la formation répondant aux besoins professionnels. Il Propose

un contenu riche qui est enseigné par des enseignants de spécialité. Or, sa mise en œuvre par ces derniers reste théorique sans aucune activité de pratique. C'est la raison pour laquelle nous estimons qu'il est nécessaire que les deux modules de langue seront pris en charge par des enseignants de français de spécialité. L'analyse des entretiens a permis en effet de confirmer notre première hypothèse selon laquelle l'enseignement du français est important dans l'apprentissage professionnel. Ainsi que notre hypothèse qui supposait que le but de la conception d'un programme de français est pour répondre aux besoins langagiers des apprenants et qui serait le plus proche de la réalité du travail. C'est pourquoi l'apprenant doit impérativement apprendre à rédiger des écrits professionnels.

Les programmes proposent certains genres discursifs professionnels mais l'enquête du terrain montre d'autres genres qui méritent d'être enseignés. L'analyse des genres professionnels montre leurs caractéristiques de neutralité et précision. Ils respectent une structure assez formelle et conventionnelle. Ils servent généralement à informer l'autre dans un lexique spécifique. Nous relevons des techniques de rédaction dans des situations écrits et les techniques d'accueil et de téléphone dans les situations oraux. En comparant les genres discursifs produits sur le milieu du travail et ceux programmés et enseignés dans la formation professionnelle, nous déduisons la négligence de quelques genres. Ainsi, nos propositions didactiques visent les genres les plus utilisés au travail, y compris la lettre de réclamation et le compte rendu.

De ce fait, l'enseignement/apprentissage du français pour les stagiaires de première année de la spécialité agent de transit et dédouanement du CFPA féminin de Bejaia peut être efficace en se focalisant sur les besoins professionnels et de satisfaire leurs requêtes même si les supports pédagogiques font défaut. A travers l'enquête qui a été menée auprès des enseignants, nous jugeons préférable de répondre aux attentes des stagiaires et établir en fonction des résultats obtenus les contenus d'apprentissage qui leur conviennent. Cela fait

appel, en premier lieu, à la formation des enseignants, puis, à la contribution des enseignants de langue dans l'élaboration de contenus actifs au niveau des pratiques de classe. L'enseignant est le mieux placé pour connaître les stratégies et les moyens d'apprentissage parce qu'il est en contact permanent avec ses apprenants tout en long des cours. Ainsi, il doit s'y adapter et respecter par conséquent le rythme d'apprentissage de ses étudiants. Il est donc évident que les enseignants doivent changer leurs méthodes d'enseignement, étaient trop théoriques, et de proposer des activités plus pratiques.

Pour que l'enseignement des modules de langue (technique d'expression, communication et technique d'accueil) soit rentable et bénéfique, les enseignants doivent prendre en considération la variation des situations de communication, centrées sur les discours professionnels exigés par le métier. Quant au choix de la méthode à adopter, elle doit être choisie en fonction de la motivation des apprenants qui s'inscrit dans la méthodologique communicative où la dimension pragmatique du langage est la plus dominante.

Les quelques activités élaborées dans ce travail sont des propositions faites pour aider ou inspirer les enseignants et les guider dans leur tâche d'enseignement. Ces activités encouragent à faire travailler l'apprenant pendant les cours et à le préparer pour rédiger des écrits professionnels et communiquer oralement sans complexe. Nos propositions se limitent à des activités de langue parce qu'il faut plus de recherche pour proposer un programme tout en entier.

En guise de conclusion, Notre recherche sur l'enseignement et formation professionnelle a donné naissance à un corpus riches de ces données qui méritent une étude plus approfondie notamment aux niveaux linguistique, interactionnel, plurilingue et didactique. C'est pourquoi, nous appelons les étudiants de science du langage ou de didactique de poursuivre notre analyse du corpus en vue de dégager d'autres résultats qui pourraient intéresser les spécialistes

d’apprentissage de langues étrangères en général et celui de l’enseignement de spécialité en particulier.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

AMMOUDEN M'hand (2013) « De la notion de « langue appliquée » vers une nécessaire autonomie », in. *Multilinguales*, n°1, pp. 59-68, [en ligne] www.univ-bejaia.dz/documents/5%20AMMOUDEN%20Mhand.PDF

AMMOUDEN M'hand (2015) « Cours et activités de didactique de l'écrit. 2. Langues de spécialité et autres notions», Polycopié pédagogique, Université A. Mira-Bejaia. Disponible sur : http://elearning.univ-bejaia.dz/course/

Aumant, M., Cusse, C., Doisneau, E., Emery, C., Feunteun, Y., Guillaumie, G., …Poirier, J. (1994). La correspondance administrative. Récupéré le 20 mars 2016 du porteil de l' Académie d'Orléans – Tours, éducation nationale. URL : www.ac-orleans tours.fr/fileadmin/.../correspondanceadministrative.

BEKTACHE Mourad (2009) « Contact de langues : entre compétition des langues et enjeux interculturels à l'université de Bejaia », in *Synergies Algérie*, n°8, pp. 91-105, [en ligne] http://www.gerflint.fr/Base/Algerie8/bektache.pdf

BOUTET Josiane (2007) « La part langagière du travail : théories et analyses », in. *Annuaire de l'EHESS* [En ligne], pp. 560-56, mis en ligne le 15 avril 2015, consulté le 29 avril 2016. Disponible sur le site : http://annuaire-ehess.revues.org/18452

CHARTRAND Suzanne-G (1997) « Les composantes d'une grammaire du texte », in. *Québec français*, n° 104, pp. 42-45, consulté le 15 mai 2016. Disponible sur le site : http://id.erudit.org/iderudit/57679ac

CHARTRAND Suzanne-Geneviève (2008) « Travailler les textes en classe, oui, mais par genre », [en ligne] http://www.fse.ulaval.ca/fichiers/site_ens_francais/modules/document_section_fichier/fichier__f85b9ce631b9__enseigner_les_textes_par_les_genres_fin.pdf

CICUREL Francine (2001) « Quand le français langue professionnelle est l'objet de l'interaction », in. *Les Carnets du Cediscor* [en ligne], 7/2001, pp.21-36, mis en ligne le 05 mai 2009, consulté le 10 avril 2016. Disponible sur le site : http://cediscor.revues.org/297

CUQ Jean –Pierre et GRUCA Isabelle (2003) *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*, Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

CUQ Jean-Pierre (2003) *Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde*, Paris : CLE International

CUQ Jean-Pierre et CHNANE DAVIN Fatima (2009) « FLS- FOS: des relations

en trompe l'œil », in. *Le français aujourd'hui*, n°164, pp.73-86. Disponible sur le site : http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=LFA_164_0073. Consulté le mois de mars 2016)

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

De Montmollin Maurice (1983) *Communication et travail*, Paris : Armand Colin.

DERRADJI Yacine (2001) « Vous avez dit langue étrangère, le Français en Algérie ? », in. *Le français en Afrique*, n°15, Disponible sur le site : www.unice.fr/bcl/ofcaf/15/derradji.html

DOLZ Joaquim & Schneuwly Bernard (1996) « Genres et progression en expression orale et écrite : éléments de réflexions à propos d'une expérience romande », in. *Enjeux*, n° 37 - 38, pp. 49-75, Namur : CEDOCEF. Disponible sur le site : http://archive-ouverte.unige.ch/unige:34111

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

GAHMIA Amir (2009) « Méthodologie d'élaboration d'un cours de français sur objectif spécifiques (FOS) dans des établissements de la formation professionnelle », In. *Synergies Algérie*, n°8, pp. 45-52, [en ligne] http:// www.gerflint.fr/Base/Algerie8/amir.pdf

HOLTZER Gisèle(2004) « Du français fonctionnel au français sur objectifs spécifiques: histoire des notions et des pratiques», in. *Le français dans le monde*, recherches et applications, numéro spécial, [en ligne] http://www.fabiennehbaider.com/documents/HotlterHistoriqueFos.PDF

KERBRAT-ORECCHIONI Catherine (1989) *Les interactions verbales : Tome 1, Approche interactionnelle et structure des conversations,* Paris : Armand Colin

LACOSTE Michèle (2001). Peut-on travailler sans communiquer ? In. A. Borzeix et B. Fraenkel (dir.), *Langage et travail, Communication, cognition, action* (pp.1-28). Paris : CNRS éditions, col. CNRS communication

LEHMAN Denis (1993) *Objectifs spécifiques en langueétrangère*, Paris :Hachette

MANGIANTE Jean-Marc et PARPETTE Chantal (2012) « Le Français sur Objectif Universitaire : de la maitrise linguistique aux compétences universitaires », *in Synergies Algérie*, n° 15, pp.147-166, [En ligne]

http://www.gerflint.fr/Base/Algerie15/mangiante.pdf

MANGIANTE Jean-Marc (2006) « français de spécialité ou français sur objectif spécifique : deux démarches didactiques distinctes », [en ligne] https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4030419.pdf

MOIRAND Sophie (1990) *Enseigner à communiquer en langue étrangère*, Paris : Hachette.

MOIRAND Sophie et TRÉGUER-FELTEN Geneviève (2007) « Des mots de la langue aux discours spécialisés, des acteurs sociaux à la part culturelle du langage : raisons et conséquences de ces déplacements », in. *ASP* [En ligne], n°51-52, pp.7-33, mis en ligne le 01 décembre 2010, consulté le 04 avril 2016. Disponible sur le site : http://asp.revues.org/465 ; DOI : 10.4000/asp.465

MOURLHON-DALLIES Florence (2006 a) « Du Français sur Objectif(s) spécifique(s) au Français Langue Professionnelle (FLP) », in. *Le Français dans le monde*, recherches et applications, numéro spéciale, Paris : CLE International et FIPF.

MOURLHON-DALLIES Florence (2006 b) « Penser le français langue professionnelle », in. *le français dans le monde*, n°346, pp. 25-28, [en ligne] www.fdlm.org/fle/article/346/mourlhon.php

MOURLHON-DALLIES Florence (2006 c) « Le français à visée professionnelle : enjeux et perspectives », in. *Synergies pays de la Baltique*, n°3, pp. 89-96, [en ligne], http://ressources-cla.univ fcomte.fr/gerflint/Baltique3/MourlhonDallies.pdf

MOURLHON-DALLIES Florence, (2014) Former à rédiger des écrits professionnels : obstacles et leviers, Discours et la Langue, Tome 5.2. (2013 [2014]) (La formation aux écrits professionnels : des écrits en situation de travail aux dispositifs de format), pp.115-124. Disponible sur le site : https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01058457

MOURLHON-DALLIES Florence (coord.), (2007) Langue et travail, in. *Le français dans le monde*, Recherche & applications, n°42, Paris : CLE International et FIPF.

MOURLHON-DALLIES Florence (2008) *Enseigner une langue à des fins professionnelles*, Paris: Didier, col. Langues & didactique

MOURLHON-DALLIES Florence (2011) « Le français sur objectifs universitaires, entre français académique, français de spécialité et français pré-

professionnel », in *Synergies Monde*, n°8, pp.135-143. [En ligne] http://www.gerflint.fr/Base/Monde8-T1/mourlhon-dallies.pdf

PARPETTE Chantal (2003) « Élaboration de programmes de français sur objectif spécifique et coopération internationale », [en ligne] http://lesla.univ-lyon2.fr/sites/lesla/IMG/pdf/doc-188.pdf

PELPEL Patrice et TROGER Vincent (2001) *Histoire de l'enseignement technique,* Paris : L'Harmattan

PEYTARD Jean et MOIRAND Sophie (1992) *Discours et enseignement du français : les lieux d'une rencontre,* Paris : Hachette.

PUREN Christian (1988) *Histoire des méthodologies de l'enseignement des langues*, Paris : CLÉ International

QOTB Hani (2009) Vers une didactique du français sur Objectifs Spécifiques médie par Internet. Domain Other. Université Paul Valery - Montpellier III, 2007. Disponibles sur le site : https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00335245

QOTB Hani (2011) *Le fos.com*, site Internet, http://www.le-fos.com

RICHER Jean- Jacques (2008a) « Le français sur objectifs spécifiques : une didactique spécialisé », *in Synergies Chine*, n° 3, pp.15-30, [En ligne] http://www.gerflint.fr/Base/Chine3/richer.pdf

RICHER Jean- Jacques (2008b) « Le FOS ou une didactique du langage et de l'action », *in Synergies Chine*, n° 3, pp.117-126, [En ligne] http://www.gerflint.fr/Base/Chine3/richer2.pdf.

ANNEXE

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières

Introduction générale ……..……..……7

Chapitre I : Le français dans les milieux professionnels : quelle importance et quel enseignement ?

Introduction…….....15

1. La communication langagière au travail……...15

1.1. La langue un moyen de travail en groupe…….....16

1.2. Les raisons du lien "langue et action" ……..….16

2. Le français dans le milieu professionnel algérien.……18

3. Les professionnels : un nouveau public spécifique dans l'enseignement du français…….…….20

3.1. L'enseignement du français : d'un public large à un public spécifique……..…20

3.2. Un enseignement spécifique pour des professionnels non natifs……...20

3.3. Un enseignement spécifique pour des professionnels natifs et non natifs……...22

4. FS / FOS /FLP : des logiques différentes.…….....23

4.1. Les points communs entre le FS et le FOS……..…23

4.2. Les points divergences entre le FS et le FOS…….….23

4.3. Les éléments distinctifs entre le FLP et FOS et FS……...…..……....24

5. Français pour des publics pré-professionnels : du lexique de spécialité vers les genres professionnels…….……..….26

5.1. Les compétences professionnelles et besoins spécifiques…….…….27

5.2. Les discours professionnels……..…….28

Conclusion.……...…30

Chapitre II : les modules de langue pour la formation agent de transit et dédouanement

Introduction…….32

1. La présentation de la formation et l'enseignement professionnel...32

1.1. Les objectifs…..……..33

1.2. Les branches de la formation professionnelle…...……..33

1.3. Les établissements et structure de formation et enseignement professionnel……..……33

1.3.1. Les Instituts d'Enseignement Professionnel (IEP)……...……34

1.3.2. Les Centres de Formation Professionnelle et de l'Apprentissage spécialisés pour Personnes Handicapées Physiques (CFPHP)….....34

1.3.3. Les établissements privés de formation professionnelle…..…....34

1.3.4. Les Instituts Nationaux Spécialisés de Formation Professionnelle (INSFP)……...34

1.3.5. Les Centres de Formation Professionnelle et de l'Apprentissage (CFPA)……...34

2. CFPA Féminin de Bejaia…...…..……34

3. La formation des Agents de transit et dédouanement…..……35

3.1. Définition et objectifs……..……...35

3.2. Les débouchés……..……...35

3.3. La durée de la formation……..…….36

3.4. Le dédouanement……..…….36

4. La conception des programmes de la formation professionnelle...36

5. Les cours de langue dans la formation des agents de transit et dédouanement : état des lieux.……..…….37

5.1. Entretiens avec les enseignants de langue : leurs profils et les principes de conception des cours…..…..…….……...38

5.1.1. Le profil des enseignants……..……...……...…...40

5.1.2. Les représentations sur la langue de spécialité…….……..40

5.1.3. La place des langues de spécialité dans la formation de cette spécialité……..…..41

5.1.4. Les contenus des modules et leur conception…..……...…41

5.1.5. La nature des contenus…….…….……...…43

5.1.6. Les difficultés rencontrées…….…….....44

5.2.Analyse des programmes et les contenus des cours……..…...47

5.2.1. Le module de technique d'expression : le programme et les cours……..47

5.2.2. Les contenus des cours.....…….…….…….....49

5.2.2.1. Le premier chapitre « à quoi sert la grammaire »....49

5.2.2.2. Le deuxième chapitre « la lettre administrative »…..50

5.2.2.3. Le troisième chapitre « la lettre commerciale»……..51

5.2.3. Le module de communication et technique d'accueil : programme et cours..……...…52

5.2.4. Les cours de la communication et technique d'accueil…….55

5.2.4.1. Le chapitre1 « La notion générale sur la communication »…...……. …….....56

5.2.4.2. Le chapitre 2 « les techniques de communication ».57

5.2.4.3. Le chapitre 3 « La communication téléphonique » ..58

5.2.4.4. Le chapitre 4 « L'accueil »……...……..…58

Conclusion…….……...……60

Chapitre III : les genres discursifs dans le métier agent de transit et dédouanement

Introduction…….63

1. La collecte des données sur le terrain.……...……63

2. L'analyse des genre discursifs professionnels..……...…...……...…64

2.1. L'analyse des genres professionnels écrits……..……....65

2.1.1. La lettre de réclamation……..…….……..…65

2.1.1.1. La lettre de réclamation pour erreur de livraison ....…65

2.1.1.2. La lettre de réclamation pour un retard de livraison....79

2.1.1.3. La lettre de réclamation sur le chèque…..…..……72

2.1.2. L'avis d'expédition d'une commande…….……...…74

2.1.3. La demande de renseignement……..……..……...77

2.1.4. La commande……...…….…….……..……...79

2.1.5. L'accusé de réception..…….…….……....…81

2.1.6. Le compte rendu…….…….…….….....82

2.1.7. Le procès verbal…….……...…….85

2.2. L'analyse des genres professionnels oraux..……..…....89

2.2.1. Accueil……..…….….....89

2.2.2. L'appel téléphonique……..…..……....92

Conclusion.……...……..……..93

Chapitre IV : Les propositions didactiques : exemples de séquences pour les modules de technique d'expression, communication et technique d'accueil.

Introduction.……96

1. l'élaboration didactique.……...……..96

1.1. La séquence didactique……..……...….96

1.2. L'évaluation……..……..97

1.3. Les supports authentiques…….……...97

2 .Le module de technique d'expression.……..……....97

2.1. La présentation détaillée de la séquence didactique du compte rendu et de la lettre de réclamation…….……..98

2.1.1. Le canevas de la séquence didactique de la lettre de réclamation……98

2.1.2. La séquence I : la lettre de réclamation…….....99

2.1.3. Le canevas de la séquence didactique du compte rendu…....108

2.1.4. La séquence II : le compte rendu……..……....110

2.2.. Les autres canevas…….……....119

2.2.1. Le canevas de la séquence didactique de la commande..…....119

2.2.2. Le canevas de la séquence didactique de l'accusé de réception……..119

2.2.3. Le canevas de la séquence didactique de la demande de renseignement….……120

2.2.4. Le canevas de la séquence didactique de l'avis d'expédition..121

2.2.5. Le canevas de la séquence didactique du procès verbal…..…..122

3. Le module de communication et technique d'accueil..……..... 123

3.1. La présentation détaillée de la séquence didactique de l'accueil et l'appel téléphonique.……...123

3.1.1. Le canevas de la séquence didactique de l'accueil……..…....124

3.1.2. La séquence I : l'accueil……...……..……...125

3.1.3. Le canevas de la séquence didactique de l'appel téléphonique…….....133

3.1.4. La séquence II : l'appel téléphonique……...……..……135

4. L'évaluation ……..145

Conclusion…….....…145

Conclusion gégérale……..……...148

Références bibliographiques……..……...…152

Annexe……..……157

Table des matières……..…….....158