

## **Panorama de quelques manuels avec lesquels on enseigne le français langue étrangère du business**

La présente analyse concerne huit manuels avec lesquels on enseigne le français langue étrangère des affaires en Pologne. Ces ouvrages ont paru dans les années 1990-2001. Ce sont:

1. "Faire des Affaires en Français"
2. "Le français des affaires par la Vidéo"
3. "Le Nouveau French for Business Le Français des Affaires"
4. "Le français de la Communication Professionnelle"
5. "Commerce/Affaires"
6. "Le français de l'entreprise"
7. "Affaires à faire Pratique de la Négociation d'Affaires en Français"
8. "Affaires à suivre"

Les auteurs des méthodes présentées: **Marie-Odile Sanchez Macagno, Lydie Corado, Claude Le Ninan, Claude Le Goff, Michel Danilo, J.-L. Penfornis, M. Lincoln, Gisèle Pou, Michèle Sanchez, Béatrice Tauzin, Elisabeth Szilagyi, Anatole Bloomfield** écrivent dans les avant-propos que le matériel proposé est destiné aux apprenants du français langue étrangère professionnelle.

### **"Faire des Affaires en Français"<sup>1</sup>**

Ce manuel de Marie-Odile Sanchez Macagno et de Lydie Corado est publié par Hachette Livre. Selon Guillaume Maratier-Declety, Directeur des Relations Internationales et Adjoint au Directeur de L'Enseignement CCIP (Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris), cet ouvrage est *"le fruit d'une expérience acquise dans l'enseignement du français des affaires. Son approche pédagogique et sa présentation en font un complément indispensable pour les étudiants et les enseignants."*<sup>2</sup>

Ce manuel a pour but de placer l'étudiant en situation professionnelle qui lui permet de se familiariser avec l'environnement socio-économique, dont la connaissance semble être indispensable dans la vie pratique.

Il est divisé en quatre parties indépendantes dont chacune comporte des activités à difficulté progressive. Ce sont:

*1 L'ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT*

*2 L'ENTREPRISE ET SON PERSONNEL*

*3 L'ENTREPRISE ET SON FONCTIONNEMENT*

*4 L'ENTREPRISE ET SES PARTENAIRES*

Les situations et les sujets présentés sont adaptés à la réalité socio-professionnelle du monde francophone et répondent aux besoins des apprenants dont la créativité est progressivement sollicitée.

Le but pédagogique principal est la préparation aux examens de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

D'après les auteurs, ce manuel est *"un livret d'activités qui s'adresse à des apprenants possédant des bases de français standard, désireux de se familiariser avec la langue utilisée dans un cadre économique et commercial. (...) Il recouvre les notions de base requises dans un environnement professionnel et qui, d'autre part, sous-tendent l'examen du Certificat Pratique de Français commercial et économique de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris."*<sup>3</sup>

Cet ouvrage, grâce à sa structure et ses contenus, s'adresse aussi bien aux apprenants en situation d'auto-apprentissage qu'aux étudiants suivant un cours de français des affaires. De plus, il offre une grande autonomie d'utilisation par la présence des annexes et du lexique multilingue en français, allemand, anglais, espagnol, italien.

Les chapitres contiennent les informations concernant les sujets suivants:

### **CHAPITRE I**

*Dossier 1. FRANCE ET LA FRANCOPHONIE:*

- France géographique - DOM-TOM - France administrative - francophonie – télex – carte de visite;

*Dossier 2. PANORAMA SOCIO-ECONOMIQUE FRANÇAIS:*

- Je teste mes connaissances - immigration - chômage;

*Dossier 3. ECHANGES INTERNATIONAUX:*

- circulation des marchandises – circulation des travailleurs;

### **CHAPITRE II**

*Dossier 4. RECRUTEMENT:*

- A la recherche d'un emploi - recrutement;

*Dossier 5. SALARIES:*

- contrats de travail - travail au quotidien;

### **CHAPITRE III**

*Dossier 6. DIFFERENTS TYPES D'ENTREPRISES:*

- création d'entreprise - Quel statut juridique choisir? - franchise;

*Dossier 7. LA PRODUCTION:*

- conditions de production – produit – qualité – environnement;

*Dossier 8. MARKETING - PUBLICITE:*

- analyse du marché – objectif: consommateur;

*Dossier 9. DISTRIBUTION - VENTE:*

- du producteur au consommateur – techniques de vente - documents de vente;

*Dossier 10. FINANCES DE L'ENTREPRISE:*

- comptes de l'entreprise - Bourse - impôts;

*Dossier 11. VIE D'UNE ENTREPRISE:*

- entreprise: organisme vivant - entreprise en difficulté;

### **CHAPITRE IV**

*Dossier 12. BANQUE:*

- partenaire incontournable – services bancaires;

*Dossier 13. TRANSPORT - ASSURANCES:*

- logistique – couverture des risques;

*Dossier 14. TELECOMMUNICATIONS:*

- matériel informatique – internet - téléphone et ses services.

### **ANNEXES:**

### **COMMUNICATION ECRITE - AU TELEPHONE! – SIGLES ET ABREVIATIONS – LEXIQUE MULTILINGUE**

Chacun des dossiers énumérés ci-dessus s'articule autour de rubriques différenciées où l'étudiant:

- analyse le document: compréhension et analyse de documents authentiques,
- s'entraîne à l'écrit: activités variées d'expression écrite,
- s'entraîne à l'oral: activités dirigées d'expression orale,
- communique à l'écrit: activités progressives de correspondance commerciale,
- fait les activités lexicales: destinées à faciliter l'acquisition du lexique spécifique.

Dans le manuel on met l'accent surtout sur le lexique des affaires et celui de la correspondance commerciale.

### **"Le français des affaires par la Vidéo" <sup>4</sup>**

L'auteur de ce manuel est Claude Le Ninan. Le livre et les cassettes vidéo de cette méthode s'adressent "*à des professionnels, c'est-à-dire à des dirigeants d'entreprises, cadres, commerciaux, ainsi qu'à des étudiants qui se destinent à des carrières en relation avec le monde des affaires francophone.*"<sup>5</sup>

L'objectif principal est surtout de permettre d'acquérir ou de perfectionner la connaissance de la langue française telle qu'elle est utilisée dans le milieu des affaires, comme aussi de découvrir la façon de fonctionnement des établissements français et de mieux connaître des gens d'affaires français.

Selon l'auteur *"cet ensemble didactique peut être utilisé par des apprenants de niveau intermédiaire ou avancé en français langue étrangère, dans le cadre d'un cours ou en autonomie, ceci grâce à la conception de la majeure partie de ses activités pédagogiques, et à la présence de corrigés, de transcriptions de la bande son et d'un lexique des termes difficiles."*<sup>6</sup>

Cette méthode se compose de deux cassettes vidéo VHS (huit films, 100 minutes) et d'un livre de l'étudiant contenant des conseils d'utilisation des activités et leurs corrigés.

Les plus importants objectifs de cette méthode sont les présentations des activités de sept entreprises dans les domaines de l'industrie, du commerce, et des services.

Les films présentent deux situations de communication c'est-à-dire les interviews et les simulations.

Dans ces dernières on entend *"route séquence qui met en scène des professionnels des affaires dans l'exercice de leur métier. Il peut s'agir, selon les cas, d'une réunion interne à l'entreprise, de la présentation d'un produit, ou d'une négociation entre un fournisseur et un client"*<sup>7</sup>.

Chacun des films est constitué d'une série de séquences (de trois à six selon les cas) qui, le plus souvent annoncées par une page d'intertitre accompagnée d'une illustration musicale, sont conçues comme des unités qui font l'objet d'une série d'activités pédagogiques.

Presque tous les films commencent par une séquence initiale de présentation, alors par l'interview qui présente l'histoire, le métier et les données significatives de chacune des entreprises. Ensuite, il y a soit d'autres interviews, soit des simulations précisant des aspects plus spécialisés des activités de l'entreprise donnée.

Dans le sommaire du manuel, on énumère les entreprises et les sujets y présentés. Ce sont:

**COBRA, leader mondial du bracelet-montre:**

- séquence initiale de présentation - réunion technique - réunion technique et commerciale - choix stratégiques - transcription - lexique;

**SM2E, sous-traitant électronique:**

- séquence initiale de présentation - fabrication - démarche commerciale (1ère partie) - démarche commerciale (2e partie) - formation - perspectives - transcription - lexique;

**L'AMY, premier lunetier français:**

- séquence initiale de présentation - création - présentation d'un produit - distribution - transcription - lexique;

**M2R, agence agréée en informatique:**

- séquence initiale de présentation - prise de contact - présentation de matériel - projet d'équipement - référence - présentation du devis - transcription - lexique;

**CIAL (1), banque pour l'industrie:**

- séquence initiale de présentation - démarche no 1 - démarche no 2 - transcription - lexique;

**CIAL (2), banque pour l'industrie:**

- France en peinture - étude du dossier - service étranger - transcription - lexique;

**TNT EXPRESS WORLDWIDE, transporteur international:**

- séquence initiale de présentation - appel d'un client - recherche de la solution (1ère partie) - recherche de la solution (2e partie) - réponse de TNT - service opérationnel - transcription - lexique;

**SERGE BASTIEN COMMUNICATIONS, agence de communication:**

- séquence initiale de présentation - visite chez un client - exemples d'actions - pourquoi? quand? combien? - transcription - lexique.

Ce manuel comprend quatre parties essentielles: l'homme et son emploi, l'entreprise, les finances et les instruments de paiement et les contacts commerciaux: voyages, contrats, etc. Chaque partie se compose de lettres d'affaires, de textes et de documentation, de conversations

téléphoniques et d'entretiens personnels d'hommes d'affaire, de différents types d'exercices de grammaire et de conversation.

Dans le manuel, l'auteur propose les activités pédagogiques pour chaque film, conçues séquence par séquence constituant l'unité de base de chacun des films, la transcription concernant la bande son de chaque film, le lexique jugé difficile proposé dans le contexte, et les corrigés des activités.

Les activités pédagogiques sont liées aux objectifs poursuivis. Ce sont, dans l'ordre, les activités des repérages, de la compréhension, de l'exploitation et de la communication. Ce classement adopté correspond à celui d'une démarche qui part de la compréhension pour aboutir à la production.

Les activités des Repérages constituent une première approche sélective du sens. C'est une mise en train et une préparation aux activités de compréhension qui ont pour objectif de vérifier ce qui a été compris, après l'émission complète d'une séquence. L'avant-dernière part, ce sont les activités de l'Exploitation qui visent à la découverte par l'étudiant du *"fonctionnement du discours des affaires à travers l'étude et le réemploi contraint de certains de ses éléments les plus caractéristiques, ces éléments pouvant être de nature lexicale (mots et expressions spécialisés), grammaticale (connecteurs par exemple) ou communicative (actes de parole)."*<sup>8</sup> La partie intitulée la Communication donne à l'étudiant la possibilité de pratiquer la communication professionnelle à l'oral et à l'écrit.

*"Les jeux de rôles proposés se situent, pour une part, dans le prolongement de l'intrigue des films: on demandera par exemple aux apprenants de se mettre à la place du vendeur et de l'acheteur du film "M2R", et de reprendre la négociation là où elle s'arrête dans le film. Dans d'autres cas, les canevas sont plus ouverts, de façon à laisser aux apprenants plus de liberté quant à ce qu'ils souhaitent exprimer."*<sup>9</sup>

Le lexique (tous les termes jugés difficiles) fournit la signification, le sens surtout grâce à son utilisation dans le contexte donné.

### **"Le Nouveau French for Business Le Français des Affaires"** <sup>10</sup>

L'auteur de ce manuel Claude Le Goff a pour objectif d'assurer la préparation des apprenants à l'examen du Certificat Pratique de Français Commercial de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (l'examen du premier degré des connaissances de la langue courante, complétées par des notions de la langue des affaires).

Selon l'ancien Directeur des Relations Internationales des Services d'enseignement de la CCIP **M. Jacques Cartier** ce Certificat est créé *"pour sanctionner de bonnes connaissances de la langue courante complétées par une bonne connaissance de la langue des affaires."*<sup>11</sup> Ce Certificat *"s'applique davantage à une connaissance de la langue française pratique utilisée dans un environnement concret commercial et économique."*<sup>12</sup>

Cette méthode se compose d'un manuel et de deux cassettes audio, enregistrées par des acteurs professionnels pour l'illustration sonore des textes du manuel.

Claude Le Goff constate que ce manuel doit avoir un rôle de maintenir le français général, les connaissances des structures écrites et orales de la langue et le lexique courant qui est complété par *"de bonnes notions du:*

- *vocabulaire commercial usuel: mesures, monnaies, publicité, relations téléphoniques, télégrammes, télex..., situations de la vie quotidienne: à la banque, à la poste, au magasin..., rédaction de lettres simples; etc.;*

- *vocabulaire économique essentiel: celui couramment employé par les organes de presse pour grand public."*<sup>13</sup>

Dans le manuel il y a 14 chapitres concernant les domaines suivants:

- banque – secrétariat - sociétés françaises - service des achats - service des ventes - comptabilité – transports - Poste France Télécom – assurances – publicité – import et export - douanes – bourse - impôts – syndicats - Chambres de Commerce et d'Industrie - économie.

Pour chacun des sujets mentionnés l'auteur du manuel présente le lexique en français, anglais, allemand et espagnol.

Pour chaque sujet, on propose une gamme d'exercices écrits.

L'enseignement avec cette méthode se base sur une bonne connaissance du français, de la culture et de la civilisation, mais il ne peut en aucun cas s'y substituer.

On met l'accent surtout sur le vocabulaire.

Au manuel, sont ajoutés plusieurs documents commerciaux afin de permettre aux apprenants d'avoir en main des chèques bancaires, postaux, des traites, des télégrammes, et de pouvoir les remplir correctement.

Chaque partie est préparée selon presque le même ordre.

Elle commence par un texte - un dialogue, après lequel on a l'explication en anglais du nouveau lexique. Ensuite on propose dix questions orales concernant le texte, et on passe aux exercices écrits, dont le nombre varie de 10 à 18, où l'auteur propose surtout les exercices lexicaux, ceux concernant la compréhension de texte, la correspondance, les jeux de rôles. Cette partie est suivie, dans la plupart de chapitres, d'autres textes après lesquels se trouvent les notes sur la lecture (explication en français du lexique de texte).

Dans chaque partie ils existent les éléments de la civilisation et de la correspondance commerciale.

### **“Le français de la Communication Professionnelle”<sup>14</sup>**

Les objectifs principaux de ce manuel sont:

- le renforcement et le perfectionnement des connaissances de français général et professionnel,
- la présentation des réalités culturelles, sociales, administratives du monde francophone des affaires,
- la préparation aux examens de la langue française du business et des professions organisés par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

Pour atteindre ces objectifs, les auteurs du manuel: M. Danilo, J.-L. Penfornis et M. Lincoln proposent dix dossiers thématiques, dont chacun comprend:

- une page ressources/synthèse sur le thème traité,
- cinq sections d'une double page,
- un tableau de langue ou une fiche pratique,
- des activités de contrôle des connaissances.

Au total, il y a 50 sections présentant les plus courantes situations de la communication professionnelle:

#### *COMMUNICATION DANS LES AFFAIRES:*

faire la connaissance d'une entreprise - communiquer oralement - communiquer avec des images et des gestes - analyser des situations de communication - comparer des situations de communication - contrôle des connaissances;

#### *TRAVAIL ADMINISTRATIF:*

assurer la réception et l'accueil - faire le portrait de la secrétaire - répartir le travail de bureau - découvrir les bureaux de l'entreprise - organiser un voyage d'affaires - contrôle des connaissances;

#### *TÉLÉPHONE:*

avoir un entretien téléphonique - faire face aux complications de communication - tenir le standard - utiliser le répondeur téléphonique - suivre l'évolution du téléphone - contrôle des connaissances;

#### *COMMUNICATION INTERNE:*

- connaître la communication interne - assister à une réunion - rédiger des rapports et des comptes-rendus - découvrir la note de service - lire un graphique - contrôle des connaissances;

#### *COURRIER DE L'ENTREPRISE:*

- présenter une lettre commerciale - commencer et terminer une lettre - découvrir une variété de lettres - améliorer le style - utiliser le télex - contrôle des connaissances;

#### *OFFRE ET LA COMMANDE:*

- faire une offre - demander des informations - sélectionner un fournisseur - passer commande - modifier et annuler une commande - contrôle des connaissances;

#### *LIVRAISON, TRANSPORT, ASSURANCE:*

- préparer une livraison - préparer une réclamation - adresser une réclamation - régler un problème - régler un problème d'assurances - contrôle des connaissances;

*FACTURATION ET LE RÈGLEMENT:*

- adresser une facture - réclamer une erreur de facturation - résoudre un problème de paiement - payer par chèque et par virement - payer par lettre de change - contrôle des connaissances;

*COMMUNICATION AVEC LES PARTENAIRES:*

- contacter un hôtelier - rechercher un employeur - traiter avec un distributeur - négocier avec un agent importateur - négocier avec un agent immobilier - contrôle des connaissances;

*NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION:*

- traiter et reproduire les textes - utiliser les services du minitel - découvrir l'ordinateur - découvrir le courrier électronique - communiquer entre groupes à distance - jeu de l'oie de la communication - comment s'exprimer pour... - expressions de la correspondance commerciale.

Dans chacune des sections, on trouve des exercices variés qui ont pour point de départ des documents écrits, sonores et graphiques. Toutes ces activités ont pour objectif d'entraîner les apprenants de façon méthodique à la pratique des diverses formes de la communication, tout en élargissant les connaissances linguistiques.

Des tableaux de langue ont pour but de fournir les outils linguistiques nécessaires à la maîtrise d'un aspect de la communication, par exemple comment argumenter, comment s'exprimer...

Ce manuel est accompagné d'une cassette audio et d'un livret "corrigés du français de la communication professionnelle".

Le matériel présenté dans le manuel est adressé soit aux personnes étudiant en groupe sous la direction d'un enseignant soit à ceux travaillant seuls.

Les auteurs du manuel donnent plusieurs conseils de son utilisation pendant les cours:

„ - *Après avoir lu ou écouté un document, cherchez à bien situer le message en répondant aux questions suivantes: qui dit, à qui, où et quand? Avec quelles intentions? Quel type de langue est utilisé: familier, courant ou recherché? Ces repères vous aideront à comprendre mieux et plus vite de quoi il s'agit et ainsi de répondre plus justement aux questions posées.*

- *Il n'est pas nécessaire de comprendre tous les mots de chaque document. Ne vous arrêtez pas à une apparente difficulté du lexique. Habituez-vous à deviner globalement le sens grâce au contexte.*

- *Les documents sonores figurent dans votre livre. Mais si vous disposez de la cassette, il est préférable d'écouter l'enregistrement une ou plusieurs fois avant de vous rapporter au texte écrit.*

- *Dans la plupart des activités, il vous est demandé d'accomplir une tâche bien précise. Faites appel à votre intelligence bien sûr, mais aussi à votre bon sens, à votre imagination; mobilisez toutes vos connaissances ou votre savoir-faire professionnel pour effectuer les bons choix, trouver les solutions aux problèmes, traiter un cas, présenter des arguments, analyser un schéma. N'hésitez pas non plus à faire preuve d'esprit critique et à commenter le comportement des personnages mis en scène, à comparer l'entreprise française avec celle de votre pays.*

- *Exprimez-vous librement et spontanément en vous servant de ce que vous savez, sans avoir peur de commettre des erreurs. C'est en pratiquant que l'on apprend!"*<sup>15</sup>

**“Commerce/Affaires”**<sup>16</sup>

Le livre préparé par **G. Pou** et **M. Sanchez** est destiné à l'enseignement de la langue des affaires au niveau intermédiaire. Il est créé pour compléter une formation générale ou pour répondre aux besoins professionnels des apprenants.

L'acquisition des informations concernant la vie du business se fait au moyen d'exercices multiples et variés qui cherchent au perfectionnement de quatre types de compétences:

- compétences lexicales,
- compétences grammaticales,

- compétences communicatives écrites,
- compétences communicatives orales.

L'objectif de ce manuel est aussi la préparation des étudiants aux examens tels que le certificat pratique de français commercial et économique de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, et le diplôme d'études françaises en langue économique et commerciale de l'Alliance Française.

Ce manuel est composé de neuf chapitres dont chacun possède cinq unités: les activités lexicales, les activités grammaticales, la communication écrite, la communication orale et la dernière partie: faites le point.

Ci-dessous, nous ne présentons que les matières concernant les activités lexicales:

*CRÉATION D'ENTREPRISE:*

pêle-mêle - qui crée une entreprise? - formes juridiques de l'entreprise - fonctions et activités de l'entreprise - impôts de l'entreprise;

*BANQUE ET L'ENTREPRISE:*

pêle-mêle – crédit - autres services bancaires - moyens de paiement - financement de l'entreprise;

*EMPLOI ET ENTREPRISE:*

pêle-mêle – recrutement - profil du candidat - conditions de travail - rapports sociaux;

*PUBLICITÉ ET L'ENTREPRISE:*

pêle-mêle - publicité et consommation - campagne publicitaire - moyens et les supports - accroches slogans formules;

*SECRETARIAT ET L'ENTREPRISE:*

pêle-mêle - journée d'une secrétaire – informatisation – télécoms – documents;

*SERVICES ET L'ENTREPRISE:*

pêle-mêle - réseau de distribution - vente et les prix – assurances – poste;

*SERVICES COMPTABLES ET L'ENTREPRISE:*

pêle-mêle - notions générales – bilan – rémunérations – investissements;

*TRANSPORTS, EXPORTATION ET ENTREPRISE:*

pêle-mêle – transport – douane – exportation - moyens de paiement internationaux;

*ENTREPRISE 5 ANS APRES:*

pêle-mêle – faillite – réussite – bourse - clés de la réussite.

Les activités lexicales débutent par un exercice "pêle-mêle" permettant une approche en liberté d'un champ lexical connu ou inconnu, et pouvant susciter dans le cadre d'une classe un premier échange.

Quant aux activités de communication écrite on propose les sujets liés par exemple à la carte de visite, à la correspondance avec les banques, aux formulaires, aux lettres de candidature, aux lettres circulaires, aux lettres de renseignements, aux lettres de commande, aux lettres de réclamation, aux télex, aux annonces, aux retards de service, aux notes de service, aux demandes de paiement. Dans ces activités il s'agit surtout de présenter, d'analyser, de rédiger différents documents propres à la vie interne des entreprises et à leurs rapports avec l'extérieur (fournisseurs, clients).

Les activités grammaticales donnent une possibilité de réutiliser le vocabulaire spécifique dans le cadre structurel morpho-syntaxique précis. Les étudiants se familiarisent avec le lexique, des structures et des connaissances qu'ils peuvent immédiatement manipuler, utiliser et vérifier dans les exercices de communication écrite et de communication orale.

Le reste d'exercices est de diverses difficultés et cherche à découvrir, comprendre et mémoriser des informations.

En général, l'ouvrage constitue des propositions des activités lexicales et grammaticales, des pratiques de communication orale, écrite et d'évaluation pour acquérir un vocabulaire précis et développer des compétences dans le monde économique, la vie des affaires, les relations professionnelles et commerciales: distribution, banque, emploi, vente, secrétariat, assurances, droit, comptabilité, publicité et transports.

## “Le français de l’ENTREPRISE”<sup>17</sup>

Le manuel est le reflet de l’expérience acquise par ses auteurs **M. Danilo** et **B. Tauzin** en matière d’enseignement de français langue des affaires.

Il donne des possibilités de mieux connaître l’entreprise, et les réalités culturelles et socio-économiques du monde francophone du business, d’entraîner à faire face aux situations professionnelles courantes, de mieux maîtriser la communication écrite et orale, et de préparer aux examens de français des affaires de la Chambre de Commerce et d’Industrie de Paris.

Les auteurs proposent dix dossiers thématiques qui regroupent cinq ou six sections chacun:

### *RECHERCHER UN EMPLOI:*

engager du personnel - trouver un emploi - poser sa candidature - se présenter pour un entretien - trouver le candidat idéal;

### *TRAVAILLER:*

s’informer sur le travail - déterminer les motivations au travail - réussir sa carrière - analyser des comportements - aménager le temps de travail - analyser les données du travail;

### *CONNAÎTRE ET DÉFENDRE SES DROITS*

analyser un contrat de travail - comparer des règlements - déterminer les droits des salariés - analyser un bulletin de salaire - défendre ses droits;

### *DÉCOUVRIR L’ENTREPRISE:*

définir l’entreprise - classer et caractériser les entreprises - présenter l’organisation de l’entreprise - analyser l’organisation - présenter les différentes formes juridiques de l’entreprise;

### *ENTREPRENDRE:*

créer, oui ou non? - avoir le bon profil - avoir une idée - se mettre à son compte - implanter une entreprise;

### *DIRIGER:*

être patron - se comporter en chef - prendre des décisions - diriger au féminin - trouver la bonne solution - décrire la vie de patron;

### *ORGANISER:*

organiser un voyage d’affaires - améliorer son environnement - organiser le lieu de travail - prendre des congés - organiser la formation professionnelle;

### *PRODUIRE:*

décrire un processus - espionner et contrefaire - informatiser et robotiser - courir des risques - couvrir les risques;

### *FINANCER ET FAIRE LES COMPTES:*

jouer avec les chiffres - se procurer des capitaux - faire appel au marché financier - analyser le bilan - analyser un schéma;

### *SITUER L’ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT:*

connaître ses partenaires et caractériser le système économique - croître et disparaître -s’adapter à l’évolution - connaître la situation économique - lutter contre le chômage -lutter contre l’inflation.

Il y a 53 sections présentant les situations les plus courantes du monde des affaires. Dans chacune des sections, nous trouvons des exercices variés et réalistes qui ont pour point de départ des documents écrits ou sonores.

Des tableaux de langue fournissent les outils linguistiques nécessaires à la maîtrise de l’aspect donné de communication. Les sections présentées sont indépendantes les unes des autres. On peut les aborder dans l’ordre convenable au niveau, aux besoins et aux centres d’intérêt.

La méthode se compose d’un manuel, d’une cassette et d’un livret pédagogique (avec corrigés des activités). Il existe aussi un livret complémentaire<sup>18</sup> destiné aux personnes profitant de „*Le français de l’entreprise*“, aux étudiants et aux enseignants. Les premiers ont la possibilité d’avoir un outil leur permettant de travailler de manière autonome avec cette méthode. Les seconds peuvent y trouver les compléments d’information dans les domaines thématiques, lexicaux et grammaticaux.

Pour chacune des unités, il comprend:

- une syntèse sur le sujet traité et un certain complément d’information,



- des corrigés des exercices, où on a des propositions de réponses correctes, avec des argumentations et des explications,
- un bilan des connaissances qui comporte des activités sur le thème abordé, ainsi que sur le point grammatical retenu.  
L'utilisateur y trouve aussi:
- le lexique lié au monde de l'entreprise,
- la signification des abréviations et des signes qui apparaissent dans le manuel

**“ Affaires à faire Pratique de la Négociation d’Affaires en Français”<sup>19</sup>**

Le manuel peut être proposé aux personnes qui se destinent à la carrière commerciale, aux apprenants ayant envie de consolider des connaissances langagières en français professionnel.

Le manuel est divisé en quatre parties principales:

*L'ENTREPRISE*

*LA NEGOCIATION D'AFFAIRES*

*LE COMMERCE INTERNATIONAL*

*DOCUMENTATION*

La première *L'ENTREPRISE* est consacrée à l'entreprise où l'auteur Elisabeth Szilagyï propose par une série d'activités la découverte de son fonctionnement, l'analyse de documents utilisés dans les relations internes de l'entreprise.

La deuxième partie *LA NEGOCIATION D'AFFAIRES* donne une possibilité de l'acquisition des modes d'argumentation, des normes de savoir-vivre et de savoir-être dans le monde du business en France.

La troisième partie *LE COMMERCE INTERNATIONAL* cherche à sensibiliser les étudiants aux instruments et modes de fonctionnement du commerce international. Elle permet de faire l'analyse de ses structures et sources d'information, l'étude des divers modes de paiement, l'acquisition du vocabulaire spécialisé par des activités de compréhension et de simulation.

La dernière partie *DOCUMENTATION* présente une documentation juridique, un glossaire du lexique utile et un répertoire des notions lexicales de la banque.

Nous présentons ci-dessous de façon plus précise le contenu de ce manuel:

**ENTREPRISE:** Relations internes dans l'entreprise: - organisation de l'entreprise - documents des relations internes - notes de service - instructions-consignes-directives - procès-verbal-rapport-compte rendu - procès-verbal- rapport - compte rendu - synthèse comparative;

Recrutement du personnel: - procédure de recrutement du personnel - demande d'emploi - offre d'emploi et le recrutement – texte: Le chasseur de têtes;

**NEGOCIATION D'AFFAIRES:** Négociation: - préparer et argumenter – entretien - négociation commerciale par téléphone - prise de rendez-vous par téléphone: la prospection téléphonique - relance téléphonique des impayés - relance de la clientèle;

Exportation: - préparation de la prospection commerciale pour l'exportation - présentation d'une offre export - intermédiaires du commerce international;

**COMMERCE INTERNATIONAL:** Structures et sources du commerce international: - structures du commerce international - sources d'information;

Modes de paiement: - instruments de paiement - techniques de paiement;

Transports internationaux: - termes commerciaux (incoterms) - termes commerciaux communs à tous les modes de transport - incoterms maritimes - incoterms terrestres - incoterm aérien - douane - documents de transports;

**DOCUMENTATION:** documentation juridique/petit dictionnaire des affaires/vocabulaire de la banque.

Une grande partie du manuel est consacré à la compréhension et à l'expression écrite propres aux négociations commerciales et aux relations d'affaires et de leurs techniques spécifiques. Quant aux activités orales, elles occupent aussi une place importante. Le monde du business est complexe: chacun des domaines d'étude est complété par des documents d'information pratique.

Cet ouvrage peut être utilisé au niveau intermédiaire, dans le cadre d'une formation spécifique en langue française du business, et au niveau avancé, en autoformation, grâce au corrigé des activités. Ce corrigé contient en outre les informations complémentaires indispensables à une bonne connaissance du monde des affaires français.

Selon l'auteur "*il est conseillé d'étudier les différentes parties dans l'ordre selon lequel elles sont proposées car elles suivent une progression:*

- dans la découverte du monde des affaires en France,
- dans la difficulté des techniques analysées et des exercices proposés."20

### **"Affaires à suivre"21**

Le manuel permet d'approfondir la communication en situation professionnelle à l'écrit et à l'oral. Il mène les étudiants au niveau intermédiaire en les préparant au Certificat de Français Professionnel (CFP) et au Diplôme de Français des Affaires 1er degré (DFA1) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

Le livret constitue un cours de français pratique construit autour de situations courantes de la vie professionnelle. Il se compose de 3 modules de 5 unités chacun:

- Découvertes,
- Pratiques,
- Ouvertures.

Ces modules reprennent différents aspects de la vie économique et de la vie des entreprises.

Il y a une possibilité de traiter chacun des modules séparément. En effet, on a une certaine autonomie dans le choix des objectifs linguistiques et des thèmes.

#### **Module 1. Découvertes:**

##### *1. Accueillir un visiteur:*

- accueil dans l'entreprise: se présenter à l'accueil - demander l'identité d'un visiteur - accueillir un visiteur - filtrer/éconduire - faire patienter - orienter un visiteur - rituel de l'accueil;

##### *2. Découvrez l'entreprise:*

- organigramme de l'entreprise: entreprise: activité, forme juridique, chiffres clés... - présenter des collègues, des collaborateurs - parler de son travail - présenter l'entreprise - principales formes juridiques des entreprises françaises;

##### *3. Environnement de l'entreprise:*

- locaux de l'entreprise - accès à l'entreprise: demander et indiquer son chemin - s'orienter dans l'entreprise - organiser son espace de travail - pépinières d'entreprises;

##### *4. Rechercher un emploi:*

- recherche d'un emploi - entretien d'embauche: parler de son travail, de son expérience, de ses projets - commenter des graphiques - rédiger une annonce - rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation - recrutement dans les entreprises;

##### *5. Relations dans le travail:*

- conditions de travail: le salaire, les congés, les horaires, la formation - licenciement: demander un congé - parler de ses conditions de travail - comprendre un règlement intérieur - procédure de licenciement - enquête sur le temps de travail;

#### **Module 2. Pratiques:**

##### *1. Prendre contact par téléphone:*

- différents échanges téléphoniques: prendre et transmettre des messages simples - filtrer et orienter les appels - identifier l'interlocuteur et sa demande - conclure et prendre congé - que peut faire pour vous un centre d'appel?;

##### *2. Organiser son emploi du temps:*

- prendre rendez-vous par téléphone - gérer son emploi du temps - fixer, reporter et annuler un rendez-vous - établir un planning - êtes-vous prêt pour l'agenda numérique?;

##### *3. Organiser un déplacement:*

- participer à un congrès - organiser un séminaire - comprendre une lettre d'invitation, un programme de visite - faire/annuler des réservations - remplir un dossier d'inscription - informer et s'informer sur l'organisation d'un séminaire - établir une liste de contrôle de tâches - faire des suggestions sur des aspects de son pays/sa région - marché du tourisme en France;

##### *4. Marché et résultats de l'entreprise:*

- marché de l'entreprise et les études de marché - situation financière de l'entreprise et ses résultats: comprendre un communiqué financier - comprendre et rédiger un compte rendu - comprendre un questionnaire, commenter des résultats - rédiger une lettre d'accompagnement à un questionnaire - lire un bilan;

5. *Fabrication et mode d'emploi:*

- processus de fabrication - mode d'emploi: comprendre et expliquer un processus de fabrication - comprendre un exposé - comprendre et expliquer un mode d'emploi - secrets d'une collection de vêtements en contenu;

**Module 3. Ouvertures:**

1. *Passer commande:*

- achat de produits et de services - informer/s'informer sur une offre, sur des conditions générales de vente - comprendre et remplir un bulletin et un bon de commande - rédiger une télécopie d'accusé de réception - noter/transmettre et répondre à une réclamation - quelques conseils pour répondre aux mécontents;

2. *Promotion et vente:*

- vente - publicité: informer et s'informer sur des actions publicitaires - analyser et préparer un argumentaire de vente - négocier des conditions de rémunération - êtes-vous à l'écoute du client?;

3. *À propos de règlements:*

- conditions de paiement - règlements: informer et s'informer sur des modes et des conditions de paiement - comprendre une facture, un chèque, une lettre de change, identifier les mentions obligatoires et réagir - carte bleue;

4. *Importer et exporter:*

- import/export - circuits de distribution: identifier un circuit de distribution et les contraintes de l'export - comprendre et réagir à une réclamation, un appel d'offre - rédiger une offre de représentation - conseiller sur des habitudes culturelles - s'implanter en France;

5. *Manifestations commerciales:*

- organiser/participer à des rencontres ou à des manifestations commerciales: renseigner et se renseigner sur un salon professionnel - remplir un dossier d'inscription - s'orienter dans un salon professionnel - réussissez votre salon;

ANNEXES

Selon G.Maradier-Declety, directrice des Relations Internationales (Enseignement Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris), ce manuel *“est avant tout un outil indispensable et complet pour l'apprentissage de la langue française en milieu professionnel et l'obtention du CFP et du DFA 1 de la CCIP. Il est le garant de l'assurance de votre propre succès.”*<sup>22</sup>

Cette méthode comprend

a. pour les étudiants

1 livre de l'élève

1 cahier d'exercices

1 CD audio (enregistrement des dialogues)

b. pour l'enseignant

1 guide pédagogique

2 cassettes audio

1 vidéo PAL/NTSC

des fiches d'activités vidéo.

En résumant les caractéristiques de manuels décrits, nous présentons dans le tableau ci-dessous les auteurs de chacun des manuels, leurs parutions, éditeurs, niveaux, matériaux et nombres de dossiers.

**TABLEAU 1: MANUELS DU FRANÇAIS DES AFFAIRES**

Titres	Auteurs	Parution	Editeur	N*	Matériel	Nombre de dossiers
<i>Affaires à faire Pratique de la Négociation d'Affaires en Français</i>	<i>E. Szilagyi</i>	1990	Presses Universitaires de Grenoble	I** ou A***	+ 1 livre de l'élève + 1 corrigé des exercices	7
<i>Le français de l'entreprise</i>	<i>M. Danilo B. Tauzin</i>	1990	CLE International	I**	+ 1 livre de l'étudiant + 1 cassette audio + 1 livret complémentaire (2001)	10
<i>Commerce/Affaires</i>	<i>G. Pou M. Sanchez</i>	1993	CLE International	I**	+ 1 livre de l'étudiant	9
<i>Le français de la Communication Professionnelle</i>	<i>M. Danilo J.-L. Penfornis</i>	1993	CLE International	I**	+ 1 livre de l'étudiant + 1 livre de corrigés + 1 cassette audio	10
<i>Le français des affaires par la Vidéo</i>	<i>C. Le Ninan</i>	1993	Editions Didier	I** ou A***	+ 1 livre de l'étudiant + 2 cassettes vidéo au format VHS: 8 films (100 minutes au total)	8
<i>Le Nouveau French for Business Le français des Affaires</i> 3ème édition augmentée d'un lexique en 4 langues	<i>C. Le Goff</i>	1994	Editions Didier	I**	+ 1 livre de l'étudiant	14
<i>Faire des Affaires en Français</i>	<i>M.-O. Sanchez Macagno L. Corado</i>	1997	Hachette Livre	I**	+ 1 livre de l'étudiant	14
<i>Affaires à suivre</i>	<i>A. Bloomfield B. Tauzin</i>	2001	Hachette Livre	I**	<u>pour l'étudiant</u> + 1 livre de l'élève + 1 cahier d'exercices + 1 CD audio (dialogues)  <u>pour l'enseignant</u> + 1 guide pédagogique + 2 cassettes audio + 1 vidéo PAL/NTSC	15

\*N = niveau \*\*I = intermédiaire \*\*\*A = avancé

## <sup>1</sup> NOTES

<sup>1</sup> Sanchez Macagno M.-O., Corado L., “Faire des Affaires en Français”, Hachette Livre, Paris 1997.

<sup>2</sup> v. ibidem, p. 3.

<sup>3</sup> v. ibidem, p. 4.

<sup>4</sup> Le Ninan C., “Le français des affaires par la Vidéo”, Les Éditions Didier, Paris 1993.

<sup>5</sup> v. ibidem, p. 5.

<sup>6</sup> v. ibidem, p. 5.

<sup>7</sup> v. ibidem, p. 5.

<sup>8</sup> v. ibidem, p. 7.

<sup>9</sup> v. ibidem, p. 7.

<sup>10</sup> Le Goff C., “Le Nouveau French for Business le Français des Affaires”, Les Éditions Didier, Paris 1994.

<sup>11</sup> v. ibidem, p. 6.

<sup>12</sup> v. ibidem, p. 6.

<sup>13</sup> v. ibidem, p. 6.

<sup>14</sup> Danilo M., Penfornis J.-L., Lincoln M., “Le français de la Communication Professionnelle”, CLE International, Paris 1993.

<sup>15</sup> v. ibidem, p. 2.

<sup>16</sup> Pou G., Sanchez M., „Commerce/Affaires”, CLE International, Paris 1993.

<sup>17</sup> Danilo M., Tauzin B., „Le français de l'ENTREPRISE”, CLE International, Paris 1990.

<sup>18</sup> Danilo M., Gillmann B., Kite F., Penfornis J.-L., “Le français de l'ENTREPRISE”, CLE International, Paris 1991.

<sup>19</sup> Szilagy E., „Affaires à faire Pratique de la Négociation d’Affaires en Français”, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble 1990, p. 7.

<sup>20</sup> v. ibidem, p. 7.

<sup>21</sup> Bloomfield A., Tauzin B., “Affaires à suivre Cours de français professionnel de niveau intermédiaire”, Hachette Livre, Paris 2001.

<sup>22</sup> v. ibidem, p. 3.

## Références bibliographiques

Bloomfield A., Tauzin B., “Affaires à suivre Cours de français professionnel de niveau intermédiaire”, Hachette Livre, Paris 2001.

Danilo M., Gillmann B., Kite F., Penfornis J.-L., “Le français de l'ENTREPRISE”, CLE International, Paris 1991.

Danilo M., Penfornis J.-L., Lincoln M., “Le français de la Communication Professionnelle”, CLE International, Paris 1993.

Danilo M., Tauzin B., „Le français de l'ENTREPRISE”, CLE International, Paris 1990.

Le Goff C., “Le Nouveau French for Business le Français des Affaires”, Les Éditions Didier, Paris 1994.

Le Ninan C., “Le français des affaires par la Vidéo”, Les Éditions Didier, Paris 1993.

Pou G., Sanchez M., „Commerce/Affaires”, CLE International, Paris 1993.

Sanchez Macagno M.-O., Corado L., “Faire des Affaires en Français”, Hachette Livre, Paris 1997.

Szilagy E., „Affaires à faire Pratique de la Négociation d’Affaires en Français”, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble 1990, p. 7.