

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA FILOZOFICKÁ

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Monter un cours de FOS

Bc. Anna Macáková

Plzeň 2024

Západočeská univerzita v Plzni
Fakulta filozofická
Katedra filologických studií
Učitelství francouzštiny pro střední školy

Diplomová práce
Monter un cours de FOS
Bc. Anna Macáková

Vedoucí práce : PhDr. Helena Horová, Ph.D.

Katedra filologických studií

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2024

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a všechny použité prameny jsem uvedla v seznamu použitých zdrojů.

Plzeň, duben 2024

Remerciements:

Je voudrais remercier Madame PhDr. Helena Horová, Ph.D., pour son temps qu'elle m'a consacré, les conseils utiles, l'approche complaisante et surtout pour sa patience.

Table des matières

1 Introduction.....	1
2 Partie théorique.....	3
2.1 Enseignement des langues étrangères	3
2.2 Français Langue Étrangère	4
2.3 Français à Orientation Générale.....	6
2.4 Français Langue Professionnelle	6
2.5 Français sur Objectif Spécifique ou Français de Spécialité	7
3 Histoire et développement du FOS	10
3.1 Français scientifique et technique.....	10
3.2 Français langue de spécialité	10
3.3 Français instrumental	11
3.4 Français fonctionnel	12
4 Créer un cours FOS.....	14
4.1 Demande de formation	15
4.2 Analyse des besoins.....	17
4.3 Collecte des données	19
4.4 Analyse des données	20
4.5 Élaboration des activités.....	21
5 Langue spécialisée	23
6 Partie pratique	25
6.1 Présentation de l'entreprise	26
6.2 Présentation d'employés	27
6.3 Description de la demande	28
6.4 Analyse des besoins.....	30
6.5 Collecte des données	35

7 Présentation du cours	36
7.1 Séance 1.....	38
7.2 Séance 2.....	40
7.3 Séance 3.....	42
7.4 Séance 4.....	44
7.5 Séance 5.....	46
7.6 Séance 6.....	48
7.7 Séance 7.....	50
7.8 Séance 8.....	52
7.9 Séance 9.....	54
7.10 Séance 10.....	56
7.11 Évolution finale.....	58
8 Conclusion.....	61
9 Bibliographie	63
9.1 Monographies	63
9.2 Sources électroniques.....	63
10 Résumé	65
10.1 En tchéque	65
10.2 En français	65
11 Annexes	67

1 Introduction

Dans ce mémoire, je traiterai du cours de FOS (Le Français sur Objectif Spécifique). Au début, dans la partie théorique, nous expliquerons en quoi le cours de FOS se diffère des autres cours (par exemple le Français langue étrangère - FLE, le Français à Orientation Générale - FOG et enfin le Français Langue Professionnelle - FLP). Ensuite, nous traiterons de l'histoire du cours FOS, de sa création et de ce qui l'a précédé. Vient ensuite la création proprement dite du cours FOS. Le cours FOS se compose de cinq étapes différentes qui doivent être bien préparées avant le début du cours lui-même. Les cinq étapes nécessaires à la préparation d'un cours FOS - demande de formation, analyse des besoins, collecte des données, analyse des données, élaboration des activités.

Dans la partie pratique, je traiterai directement de la préparation du cours FOS. Je vais créer un cours FOS pour le personnel d'ADP qui traite les salaires des employés dans les entreprises du monde entier. Plus précisément, le cours sera créé pour l'équipe française qui, outre les locuteurs natifs, comprend des personnes qui apprennent encore le français, et c'est pour elles que le cours sera créé. Le cours comprendra tous les éléments essentiels nécessaires à ce type de formation. En premier lieu, il y aura une introduction à ADP en tant que tel, des informations de base. Elle sera suivie d'une présentation plus précise des employés auxquels la future formation sera destinée. Ensuite, il y aura une demande claire de la part d'ADP et une présentation plus précise de toutes les conditions telles que le lieu où la formation aura lieu, la période de temps, le nombre de participants. La demande exacte spécifiée par l'entreprise est suivie d'une analyse des besoins. Pour l'analyse des besoins, nous avons besoin d'un questionnaire à remplir par les participants potentiels avant le cours lui-même. Nous obtiendrons ainsi une vue d'ensemble du niveau linguistique des participants, de leurs points faibles et de leurs points forts, ainsi que de leurs attentes. La dernière étape avant le cours proprement dit consiste à rassembler le matériel qui pourra être utilisé pendant le cours. Le matériel pédagogique sera utilisé à partir de sites français en ligne. Au début du cours, les participants recevront un emploi du temps détaillé par jour et par heure, ainsi que les thèmes individuels des leçons. la seconde moitié de la partie pratique consistera en des leçons individuelles. Chaque leçon (10 au total, plus un test final) sera détaillée en fonction des activités individuelles et du temps qui leur est alloué. Dans les annexes se trouve le matériel nécessaire à l'enseignement, tel que les textes, les vidéos ou les images utilisés pendant les leçons. Le cours est conçu pour être efficace aussi bien pour les débutants que pour ceux qui ont déjà un niveau avancé en français. Afin de maintenir l'intérêt

et d'éveiller l'esprit créatif du personnel d'ADP, il est important que les activités soient non uniformes et intéressantes, qu'elles aient des applications pratiques.

2 Partie théorique

2.1 Enseignement des langues étrangères

Depuis plus de vingt ans, les documents stratégiques de l'État tchèque et les recommandations de l'Union européenne en matière d'éducation et de formation insistent sur l'importance pour les citoyens européens de maîtriser des compétences linguistiques et culturelles pour une communication internationale efficace. En Europe, un débat persiste entre ceux qui prônent l'adoption spontanée d'une langue de communication internationale unique, souvent l'anglo-américain, et ceux qui défendent la diversité linguistique et culturelle. Cette discussion a conduit à l'introduction progressive de deux langues étrangères dans les programmes scolaires de la plupart des pays européens.¹

La didactique des langues étrangères occupe une position spécifique au sein du groupe des autres didactiques disciplinaires. Son objet n'est pas seulement la question de savoir comment transmettre un certain type de connaissances, comme c'est le cas pour d'autres didactiques, par exemple la didactique de la géographie. La didactique des langues étrangères est à la fois la théorie et l'art de l'enseignement et de l'apprentissage des langues étrangères et, plus particulièrement, d'une langue étrangère donnée. Elle doit donc être comprise comme un organisme vivant. Il s'agit d'un ensemble de connaissances et de compétences à acquérir dans le processus d'enseignement, qui se distingue des autres disciplines par son ampleur, sa complexité et sa grande ouverture. La didactique des langues professionnelles fait partie intégrante de cette problématique. La question de l'enseignement d'une langue étrangère professionnelle est actuellement l'un des sujets brûlants de la didactique des langues étrangères. Elle soulève un certain nombre de nouvelles questions auxquelles la linguodidactique moderne cherche à répondre. Ces questions clés comprennent notamment la définition de la relation entre l'enseignement professionnel des langues et l'enseignement général des langues. Viennent ensuite les questions relatives au choix d'une méthode appropriée et à la définition du contenu de l'enseignement, à la manière dont les composantes professionnelle et linguistique sont impliquées dans le processus éducatif, ainsi que les questions relatives à la définition de la communication professionnelle, aux objectifs de l'enseignement professionnel des langues et à la sélection du matériel approprié à des fins didactiques. Ces questions comprennent également

¹ FENCLOVÁ, Marie a HOROVÁ, Helena (ed.). Le français - deuxième langue étrangère, La didactique intégrée des langues étrangères: actes du colloque international. V Plzni: Západočeská univerzita, Fakulta filozofická, katedra románských jazyků, 2008. p.5.

les besoins professionnels des apprenants et des enseignants d'une langue spécialisée en termes d'intérêt particulier.²

Enseigner et apprendre une langue étrangère dans un contexte institutionnel implique de prendre des décisions et des choix, et d'agir en conséquence. Cette situation peut être représentée par des apprenants en interaction avec un enseignant pour acquérir des connaissances, dans le but d'atteindre des objectifs, en mettant en œuvre des actions à l'aide de ressources, pour obtenir des résultats.³

L'enseignement des langues étrangères implique une interaction complexe entre l'individu, la société et les langues, soumise aux règles de la communication humaine. En effet, enseigner une langue étrangère revient à établir un échange communicationnel en mettant en relation des systèmes linguistiques et des variables psychologiques et sociales. L'apprentissage d'une langue se fait dans un contexte biologique, biographique et historique, où la subjectivité peut jouer un rôle important. La didactique vise à recueillir des informations et à prendre en compte tous les éléments qui peuvent faciliter l'apprentissage.⁴

La didactique des langues étrangères en français utilise généralement deux termes : La première est la Langue à Orientation Générale (LOG) - une langue générale - et la seconde est la Langue sur Objectifs Spécifiques (LOS) - une langue spécialisée ; une langue pour des objectifs d'enseignement spécifiques. En ce qui concerne le français lui-même, dans le cadre de l'enseignement du français langue étrangère, le Français langue étrangère (FLE) distingue également deux termes parallèles à la distinction ci-dessus : le Français à Orientation Générale (FOG) et le Français sur Objectifs Spécifiques (FOS).⁵

2.2 Français Langue Étrangère

« Les situation éducatives en FLE se déroulent dans l'un des trois environnements suivants :

1 – en milieu francophone Français Langue Maternelle, FLM

2 – en milieu francophone Français Langue Seconde, FLS

²Helena Horová, Vývoj didaktiky odborné francouzštiny jako součásti oborové didaktiky cizích jazyků. In: Acta Fakulty filozofické Západočeské univerzity v Plzni. 2013, 1/13, pp.167-193. ISSN 1802-0364.

³RICHTERICH, René. Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage. Paris: Hachette, 1985. p. 6.

⁴MARTINEZ Pierre. La didactique des langues étrangères. Paris: Presses Universitaires de Franc, 2011. p. 9.

⁵Helena Horová, Vývoj didaktiky odborné francouzštiny jako součásti oborové didaktiky cizích jazyků. In: Acta Fakulty filozofické Západočeské univerzity v Plzni. 2013, 1/13, pp.167-193. ISSN 1802-0364.

3 – en milieu francophone *Français Langue Etrangère, FLE.* »⁶

Dans le premier cas, en milieu francophone où le français est la langue maternelle, l'environnement est principalement en France ou dans un autre pays francophone. Le public est diversifié sur le plan linguistique et culturel, bien que des groupes homogènes puissent parfois être formés dans le cadre de formations spécifiques.

Dans le deuxième cas, en milieu francophone où le français est une langue seconde, l'environnement est homogène d'une formation à l'autre, mais spécifique au pays concerné. Le public est principalement homogène sur le plan linguistique et culturel, malgré des variations de connaissances individuelles ou selon les catégories socio-professionnelles. Cette homogénéité est propre à chaque environnement spécifique du pays concerné.

Dans le troisième cas, en milieu non francophone où le français est une langue étrangère, l'environnement est homogène mais spécifique au pays concerné. Le public est homogène sur le plan linguistique (langue maternelle) et culturel, sans variations significatives.

En reconnaissant la spécificité de chaque situation d'apprentissage, on comprend que la pédagogie ne peut être simplement transférée d'une situation à une autre sans adaptation.⁷

Des non-francophones veulent encore apprendre le français soit par attirance pour ce que cette langue représente, soit parce que leur projet ne peut aboutir sans en avoir une maîtrise suffisante. Dans le deux cas, le français les séduit mais leur fait peur. En dehors du plaisir et didulettantisme, le français redevient curieusement un projet professionnel. Mis à part les futurs professeurs et autres spécialiste qui se destinent à l'enseignement de la littérature ou de la linguistique, ces francophiles, étudiants ou en exercice d'un métier, constituent des publics spécifiques d'une grande diversité.⁸

La motivation est un trait distinctif des non-francophones, souvent plus forte que dans un cadre scolaire. Cependant, la réussite de l'apprentissage dépend de divers facteurs tels que la demande de l'étudiant ou du professionnel. La question se pose alors de savoir si la formation est motivée par des contraintes extérieures, telles que des contacts avec des francophones imposés par l'entreprise nécessitant un cours de langue pour le salarié. Ce paramètre est crucial car il conditionne la réussite de l'apprentissage, qui ne se mesure pas uniquement à la satisfaction de

⁶ EURIN BALMET, Simone, HENAO DE LEGGE, Martine. *Pratiques du français scientifique*. Paris: Hachette/AUPELF, 1992. p. 35.

⁷Ibid. p. 46.

⁸ CHALLE, Odile. *Enseigner le français de spécialité*. Paris: Economica.2002. p. 16.

l'étudiant mais également par le biais d'une évaluation. Un simple test de grammaire ne suffit pas à évaluer les compétences linguistiques, car la qualité d'un courrier ne se résume pas à une orthographe parfaite, mais également à sa capacité à convaincre. Ainsi, plus la motivation de l'étudiant est grande, plus sa conviction sera forte.⁹

2.3 Français à Orientation Générale

« Le Français à Orientation Générale qui touche le plus grand nombre d'apprenants dans le monde, est celle de l'institution scolaire, école secondaire surtout, parfois primaire. Les élèves suivent un enseignement extensif de quelques heures par semaine, durant plusieurs années, avec un programme à l'orientation large. L'objectif fondamental est celui de la formation de la personne au même titre que les mathématiques ou la géographie. C'est une forme d'enseignement qui est qualifiée de «généraliste». »¹⁰

Il est enseigné sans objectif précis et est connu sous le nom d'enseignement généraliste. Ce concept est très proche de l'enseignement général des langues, tel qu'il est compris dans la didactique tchèque des langues étrangères. L'objectif est d'apprendre à l'étudiant à communiquer sans avoir de besoins linguistiques précis à ce moment-là. L'enseignement d'une langue enrichit l'étudiant de nouvelles connaissances, l'initie à la culture du pays et l'aide à mieux s'orienter dans les structures de sa langue maternelle et de sa culture. Cette forme générale d'enseignement des langues étrangères poursuit deux objectifs : un objectif communicatif (communiquer avec des locuteurs natifs ou d'autres locuteurs non natifs de la langue cible) et un objectif formatif (enrichir de nouvelles connaissances et compétences, mieux comprendre les structures des langues, y compris la langue maternelle, et s'orienter dans un monde multilingue et multiculturel).¹¹

2.4 Français Langue Professionnelle

« Comme tout courant didactique, le français langue professionnelle peut être défini :

- *en relation avec un contexte économique et politique précis;*
- *par rapport aux publics qu'il vise;*
- *par ses contenus d'enseignement;*

⁹ CHALLE, Odile. Enseigner le français de spécialité. Paris: Economica.2002. p. 16.

¹⁰ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 5.

¹¹ Helena Horová, Vývoj didaktiky odborné francouzštiny jako součásti oborové didaktiky cizích jazyků. In: *Acta Fakulty filozofické Západočeské univerzity v Plzni*. 2013, 1/13, pp.167-193. ISSN 1802-0364.

- dans la droite ligne de la démarche qu'il propose. »¹²

Le FLP est une approche pédagogique visant à enseigner le français à des fins professionnelles à des personnes qui doivent exercer leur métier entièrement en français. Dans ce cadre, tous les aspects de la profession, tels que la pratique du métier, les aspects juridiques et institutionnels, ainsi que les interactions avec les collègues et la hiérarchie, se déroulent en français, même si une partie du travail peut être effectuée occasionnellement en anglais ou dans d'autres langues, notamment celles des clients. Cette particularité distingue le FLP du français sur objectifs spécifiques (FOS), qui vise principalement à aider les non-natifs à maîtriser le français dans leur contexte professionnel en se concentrant sur des compétences spécifiques telles que la lecture technique, les contacts avec une clientèle française ou les négociations en français. Une caractéristique unique du FLP est qu'il ne se limite pas au domaine du français langue étrangère (FLE), mais s'applique également aux enseignements en français langue maternelle (FLM) et en français langue seconde (FLS). Cette approche transversale aux FLM, FLS et FLE constitue l'une des principales distinctions avec le FOS.¹³

2.5 Français sur Objectif Spécifique ou Français de Spécialité

En didactique, ces deux appellations sont souvent employées l'une pour l'autre. Elles désignent toutes les deux des programmes linguistiques qui ont pour objectif l'acquisition de la langue en vue d'un type de communication précis lié à une activité ou à un besoin clairement identifiés.¹⁴

La terme *Français de Spécialité* a été historiquement le premier à désigner des méthodes destinées à des publics spécifiques étudiant le français dans une perspective professionnelle ou universitaire. Ces méthodes comme leur nom l'indique, mettaient l'accent sur une spécialité (le français médical, le français juridique, le français de l'agronomie, etc.) ou sur une branche d'activité professionnelle (le tourisme, l'hôtellerie, la banque, les affaires). Ce terme circule encore beaucoup dans le domaine du Français Langue Étrangère, et il peut paraître commode

¹² MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des fins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 68.

¹³ FRANC-PARLER. Le français langue professionnelle. [En ligne] Disponible à <https://bop.fipf.org/wp-content/images/stories/dossiers/flp4.htm> [Consulté le 26.2.2024]

¹⁴ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 16.

lorsque la formation proposée est effectivement ancrée dans une spécialité ou un champ professionnel.¹⁵

Le français sur objectifs spécifiques (FOS) est né du souci d'adapter l'enseignement du FLE à des publics adultes souhaitant acquérir ou perfectionner des compétences en français pour une activité professionnelle ou des études supérieures. Si l'on s'en tient à cette simple entrée en matière, à première vue, le FOS se définirait davantage par son public, ses préoccupations que par une méthodologie didactique qui lui serait propre. Il s'agit en somme d'une définition par défaut : le FOS s'adresse à des « non spécialistes » en français, pour lesquels la langue est tout autant un passage obligé qu'un objectif en soi. Dans de telles conditions, une appellation paraît valoir une autre, puisqu'on pointe par ce moyen des opérations de formation successives plus que de véritables positionnements conceptuels.¹⁶

Alors que le concept de français de spécialité fonctionne avec du matériel préfabriqué pour les différentes spécialisations, la situation est inversée pour le concept de FOS. L'approche de FOS vise avant tout à répondre aux besoins spécifiques des différents publics. Il est donc nécessaire que l'enseignant définisse les objectifs du cours sur la base d'une analyse des besoins des apprenants et qu'il élabore un matériel didactique approprié. Cette exigence du concept FOS est très contraignante pour l'enseignant. Nous pensons que dans un environnement d'apprentissage réel, il est presque impossible pour un enseignant de faire des préparations complètes à des fins didactiques. Une option plus probable peut être une combinaison de matériel déjà développé pour le domaine dans le cadre du concept de français de spécialité (par exemple, le Français du tourisme) et de matériel didactique supplémentaire qui répond aux besoins spécifiques des apprenants. De cette manière, il est possible d'aborder l'enseignement du français professionnel dans un environnement non francophone (c'est-à-dire également en République tchèque), où, comme nous l'avons déjà mentionné, l'enseignant d'une langue professionnelle a des options plus limitées pour choisir le matériel didactique qu'un enseignant dans un environnement francophone.¹⁷

En fait, la distinction entre Français de Spécialité et FOS recouvre, sur les plans institutionnel et didactique. La première est une approche globale d'une discipline ou d'une branche

¹⁵ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 16.

¹⁶ MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des fins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 49.

¹⁷ Helena Horová, Vývoj didaktiky odborné francouzštiny jako součásti oborové didaktiky cizích jazyků. In: *Acta Fakulty filozofické Západočeské univerzity v Plzni*. 2013, 1/13, pp.167-193. ISSN 1802-0364.

professionnelle, ouverte à un public le plus large possible. Le FOS, à l'inverse, travaille au cas par cas, ou en d'autres termes, métier par métier, en fonction des demandes et des besoins d'un public précis.¹⁸

Concentrons-nous plus particulièrement sur le concept d'enseignement du français professionnel, pour lequel l'appellation Français sur objectifs spécifiques (FOS) s'est imposée au cours des années 90. Comme son nom l'indique, le concept de FOS est nécessairement basé sur une analyse des objectifs de l'enseignement professionnel des langues, déterminés sur la base des besoins individuels des apprenants.¹⁹

¹⁸ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 17.

¹⁹ Helena Horová, Vývoj didaktiky odborné francouzštiny jako součásti oborové didaktiky cizích jazyků. In: *Acta Facultatis filozofické Západočeské univerzity v Plzni*. 2013, 1/13, pp.167-193. ISSN 1802-0364.

3 Histoire et développement du FOS

La période qui a suivi la Seconde Guerre mondiale a vu se développer les relations internationales, dans lesquelles la communication dans une langue étrangère est devenue plus nécessaire. L'aspect audio de l'enseignement est donc passé au premier plan. Dans le monde, la place de la langue anglaise s'accroît de plus en plus et, par ricochet, celle de la langue française s'affaiblit. La France se voit contrainte de réagir et de renforcer l'enseignement du français langue étrangère, de trouver et de développer de nouveaux concepts méthodologiques.²⁰

L'évolution de l'enseignement du français langue étrangère peut être divisée en plusieurs périodes et types d'approches :

- français scientifique et technique (1960 environ);
- français langue de spécialité (1963-1973);
- français instrumental (1970);
- français fonctionnel (1975);
- français sur objectifs spécifiques; (1990 environ)
- français de spécialité : le français du tourisme, des affaires, du droit, des sciences, de la médecine, de l'agronomie, des relations internationales.²¹

3.1 Français scientifique et technique

Le français scientifique et technique a été introduit comme une première réponse à la nécessité d'introduire l'enseignement du français comme langue étrangère. Sa création est étroitement liée à la volonté du ministère français des Affaires étrangères dans les années 1950, de défendre les intérêts économiques de la France, son influence géopolitique (apparemment dans les pays en développement, y compris les anciennes colonies françaises) et l'émergence de l'anglais.²²

3.2 Français langue de spécialité

Français langue de spécialité s'appuie sur une méthodologie structuraliste centrée sur le contenu, et en particulier sur la SGAV (Structuro-globale audiovisuelle). Un certain nombre d'ouvrages sur l'acquisition du vocabulaire ont été produits durant cette période. Parmi les plus

²⁰ Helena Horová, Vývoj didaktiky odborné francouzštiny jako součásti oborové didaktiky cizích jazyků. In: *Acta Facultatis filozofické Západočeské univerzity v Plzni*. 2013, 1/13, pp.167-193. ISSN 1802-0364.

²¹ MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des fins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 10.

²² LINGUISTIQUE ET DIDACTIQUE, *Historique du français sur objectif(s) spécifique(s)*. [En ligne]. Disponible <https://souad-kassim-mohamed.blog4ever.com/historique-du-francais-sur-objectifs-specifiques-1> [Consulté le 15. 3. 2024]

connus, on peut citer le Vocabulaire général d'orientation scientifique (VGOS), publié en 1971, qui vise à enseigner l'expression scientifique aux étudiants se destinant à des études professionnelles. Une autre publication importante est le VIEA (Vocabulaire d'initiation aux études agronomiques, 1966, pour la géologie, pour les élections législatives).²³

Au début des années 1960, une nouvelle méthode SGAV voit le jour : la Méthode Globale Audiovisuelle Structurale, qui s'appuie sur deux manuels contenant un vocabulaire de base d'expressions françaises : Le Français Fondamental, premier degré (1500 expressions) et Le Français Fondamental, deuxième degré (1600 expressions). Ces deux manuels ont permis de créer les premiers cours audio-oraux. A cette époque, des instituts pédagogiques et des centres de langues sont créés pour élaborer du matériel d'enseignement du français langue étrangère. Parmi les instituts importants qui ont formé au cours de cette période sont CREDIF (Centre de Recherche et d'Étude pour la Diffusion de Français) et BELC (Bureau d'Enseignement pour la Langue et la Civilisation).²⁴

3.3 Français instrumental

Cette tendance a eu plus de succès en Amérique latine qu'en France. Ce type d'enseignement est limité à des activités spécifiques, à savoir la lecture de documentation professionnelle et la compréhension de textes écrits spécialisés dans le domaine. Ainsi, les textes devaient être basés uniquement sur le domaine particulier que l'étudiant étudie. Cette idée renonce à toute modification, même celle qui contribuerait à faciliter le texte. La compréhension du texte écrit est prioritaire par rapport aux compétences d'expression et à la production orale.²⁵

Outre le programme instrumental français pour l'Amérique latine, le ministère français des affaires étrangères a lancé d'autres programmes en 1976, les programmes prioritaires/bourses prioritaires. Ces programmes s'adressaient à certains pays non francophones et visaient à offrir une formation aux cadres supérieurs dans des disciplines scientifiques et techniques. Les pays visés par ce programme étaient l'Iran, l'Irak, l'Égypte, la Corée du Sud, Singapour, l'Indonésie, le Brésil, le Mexique, le Viêtnam, etc. L'acquisition du français de base a été suivie par l'enseignement d'une langue technique afin de pouvoir communiquer dans le domaine choisi.

²³ MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des fins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 16.

²⁴ Helena Horová, Vývoj didaktiky odborné francouzštiny jako součásti oborové didaktiky cizích jazyků. In: *Acta Facultatis filozofické Západočeské univerzity v Plzni*. 2013, 1/13, pp.167-193. ISSN 1802-0364.

²⁵ MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des fins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 27.

Un autre projet est celui de 1977 visant à Développement de la formation par la France de cadres et ingénieurs étrangers.²⁶

3.4 Français fonctionnel

Avec la crise économique de 1973, la France a réévalué sa politique antérieure de diffusion de l'enseignement du français comme langue étrangère, en ciblant les scientifiques et les professions libérales telles que les avocats et les médecins. Dans les années 1970, l'insatisfaction suscitée par la méthode audiovisuelle globale structurelle a conduit à la création d'un nouveau concept, la méthode fonctionnelle. La méthode SGAV utilisait un matériel didactique artificiel et ne respectait pas l'autonomie de l'apprenant. En outre, la méthode SGAV privilégiait les compétences orales au détriment des compétences écrites. Au contraire, l'approche fonctionnelle se concentre sur le texte professionnel et surtout sur les besoins individuels de l'apprenant et l'approche individuelle de chacun d'entre eux. L'accent a également commencé à être mis sur les éléments extra-linguistiques, y compris la posture, les gestes et les expressions faciales de l'orateur. Cette approche utilise un matériel didactique basé sur les besoins des apprenants et de l'enseignant, il est plastique et adaptable, ce qui le différencie complètement des autres approches, caractérisées par la rigidité et la fixité.²⁷

Au niveau didactique, les nouvelles pratiques sont légitimes, l'analyse des besoins est utilisée pour aider à déterminer le contenu et le déroulement de l'enseignement. Une analyse systémique de l'apprentissage est discutée. Les paramètres les plus importants de l'analyse sont la spécialisation de l'apprenant, l'objectif de la formation, le temps disponible pour la formation, le matériel didactique et les systèmes d'évaluation.²⁸

Après la période du style fonctionnel, la linguodidactique française est entrée dans une période de recherche de nouvelles voies et de nouveaux concepts. Les auteurs sont conscients de l'écart entre l'approche fonctionnelle, davantage basée sur le travail sur corpus, et la méthode audiovisuelle. Ils ont commencé à rédiger des ouvrages précommunicatifs qui répondaient au besoin de communication professionnelle. Les matériels didactiques produits à cette époque négligent complètement l'aspect culturel, pourtant si important dans l'enseignement des langues étrangères, en particulier du français. Les activités liées aux textes authentiques prennent le

²⁶ Helena Horová, Vývoj didaktiky odborné francouzštiny jako součásti oborové didaktiky cizích jazyků. In: *Acta Facultatis filozofické Západočeské univerzity v Plzni*. 2013, 1/13, pp.167-193. ISSN 1802-0364.

²⁷ Ibid.

²⁸ MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des tins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 23.

dessus, la linguistique pragmatique et la sociolinguistique deviennent de plus en plus importantes.

Les années 1990, au cours desquelles la position de l'approche communicative dans la didactique des langues étrangères s'est renforcée, et le terme français sur objectif spécifique (FOS) s'est imposé dans les sources françaises, apparaissant comme le pendant du terme FOG (français à orientation générale).²⁹

Toujours dans les années 1990, des collections intitulées Le français de l'entreprise 1991, Le français de l'hôtelier et de la restauration 1992, Le français du tourisme 1993, Le français du droit 1999 ont vu le jour. Ces collections s'appuient sur l'expérience acquise par les formateurs français ayant travaillé à l'étranger. Au fil des années, certains formateurs se sont spécialisés dans des secteurs spécifiques, ont voyagé dans le monde entier et ont donné des cours établis. Ils donnent même des cours dans des universités ou des centres culturels français.³⁰

²⁹ Helena Horová, Vývoj didaktiky odborné francouzštiny jako součásti oborové didaktiky cizích jazyků. In: *Acta Faculty filozofické Západočeské univerzity v Plzni*. 2013, 1/13, pp.167-193. ISSN 1802-0364.

³⁰ MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des tins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 25.

4 Créer un cours FOS

À partir du moment où émerge un projet de FOS jusqu'au moment où se déroule la formation, se construit un processus assez long qui peut être schématisé en 5 étapes :

- 1^{re} étape : la demande de formation - Un organisme demande à l'institution d'enseignement d'assurer un stage linguistique à un public particulier, avec un objectif précis de formation, dans des conditions particulières de durée, d'horaires, voire de coût, etc.
- 2^e étape : l'analyse des besoins - l'enseignant (ou l'équipe d'enseignants) chargé de la formation essaie de déterminer les besoins de formation, c'est-à-dire les situations de communication auxquelles seront confrontés les apprenants et donc les connaissances et les savoir-faire langagiers qu'ils auront à acquérir durant la formation. Cette opération se réalise en plusieurs temps : au tout début du processus, dès que la demande de formation est formulée, puis de façon régulière, au fur et à mesure que le concepteur découvre les situations visées.
- 3^e étape : la collecte des données – en fonction de la demande, l'enseignant connaît plus ou moins bien les situations cibles sur lesquelles il aura à travailler. Pour construire le programme de formation, il lui faut entrer en contact avec des acteurs du milieu concerné, s'informer sur les situations de communication, recueillir des informations, collecter des discours. Cette étape réactive l'analyse des besoins dans la mesure où elle permet de confirmer les hypothèses faites par l'enseignant, de les compléter, voire au contraire de les modifier considérablement.
- 4^e étape : l'analyse des données – pour l'enseignant-concepteur, le degré de familiarité avec les situations cibles est différent d'un cas à l'autre. Les prévisions qu'il peut faire sur les contenus de formation varient dans les mêmes proportions, d'où la nécessité d'analyser attentivement les données recueillies pour connaître les composantes des situations de communication à traiter. Une grande partie des discours collectés sont nouveaux dans le cadre de la didactique des langues et n'ont pas fait l'objet d'analyse. Il faut donc s'interroger sur leurs contenus et leurs formes.
- 5^e étape : l'élaboration des activités - à partir des données collectées et analysées, l'enseignant envisage les situations de communication à traiter, les aspects culturels à

étudier, les savoir-faire langagiers à développer en priorité, et construit les activités d'enseignement.³¹

4.1 Demande de formation

La formation des programmes FOS peut être basée sur deux approches complètement différentes. Le programme peut répondre à la demande du client qui présente ses besoins d'apprentissage. Ou, au contraire, il représente une offre, par exemple, d'une école de langues qui propose ses services au grand public par le biais d'un catalogue ou d'un site web.³²

Par conséquent, nous pouvons diviser les étudiants du cours FOS en trois catégories principales :

1^{er} catégorie : ceux qui ont une exigence personnelle très précise, ou bien une exigence de l'employeur, l'entreprise engage un centre de langues pour préparer la formation des employés. Par exemple, un employeur achètera une formation auprès d'un centre de langues pour enseigner le français au personnel de la réception.

2^e catégorie : Ceux qui choisissent une formation proposée par une école ou un centre de langues. Les candidats souhaitent généralement l'utiliser dans leur future carrière professionnelle. Par exemple, des formations sont souvent créées sur le thème du français des affaires, du français d'entreprise.

3^e catégorie : Les personnes qui choisissent un cours FOS parmi les offres d'un centre ou d'une école de langues pour se former dans un secteur différent de celui dans lequel elles travaillent. Il ne s'agit pas d'un besoin professionnel, mais plutôt d'un besoin d'améliorer son français et de se former dans un domaine qui l'intéresse et l'attire.³³

La première question à poser au professionnel non francophone porte sur sa spécialité. Il est surprenant de constater que les savoirs sont compartimentés selon différentes visions d'un pays à l'autre. De surcroît, en France, les disciplines sont cloisonnées entre elles, en îlots de connaissance. Autant de barrages qu'une culture ouverte peut franchir.³⁴

Le terme "français de spécialité" renvoie dès l'origine à une division en branches de spécialisation plus ou moins précisément définies. C'est une manière de définir à la fois le

³¹ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 8.

³² Ibid. p. 10.

³³ Ibid. p. 15.

³⁴ CHALLE, Odile. Enseigner le français de spécialité. Paris: Economica.2002. p. 33.

contenu thématique et le type de public. Le découpage disciplinaire en France peut être appréhendé à partir de la liste officielle des différentes sections du CNRS. En revanche, pour le domaine du français langue étrangère, on peut utiliser l'enquête du ministère des Affaires étrangères, qui catalogue « les domaines de spécialités concernés par les opérations réalisées entre 1989 et 1990, (par ordre décroissant) :

- 1 – Français des affaires et français commercial
- 2 – Français de l'hôtellerie et du tourisme
- 3 – Français scientifique et technique
- 4 – Français juridique
- 5 – Français des relations internationales
- 6 – Français de la médecine
- 7 – Français des relations publiques ou de l'administration
- 8 – Français pour traduction ou interprétation
- 9 – Français du secrétariat
- 10 – Français des sciences sociales et humaines (histoire, littérature, art, psychologie, philosophie, sociologie).³⁵

Les domaines pris en compte sont cependant très larges : le français scientifique et technique va par exemple de la géologie à la biochimie, en passant par les mathématiques, la botanique et l'électromécanique. Chaque domaine listé se subdivise en réalité en nombreux sous domaines.

³⁶

D'autres difficultés peuvent être causées par l'émergence de micro-disciplines, par exemple le "français du handball". Très souvent, ces disciplines se situent au carrefour d'autres disciplines différentes ou se rapportent à une profession récemment établie.³⁷

³⁵ MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des tins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 26.

³⁶ Ibid. p. 27.

³⁷ Ibid. p. 28.

4.2 Analyse des besoins

Les cours de FOS se caractérisent par deux paramètres : la précision de l'objectif à atteindre et l'urgence de cet objectif. Si ces deux paramètres n'étaient pas réunis, il s'agirait plutôt d'un enseignement de français général. Cet enseignement étant strictement limité dans le temps, une sélection rigoureuse doit être faite parmi l'immense quantité de données qui composent la langue. L'objectif n'est pas de maîtriser toutes sortes de sujets, mais de se concentrer exclusivement sur les situations de communication que l'étudiant rencontrera plus tard dans sa vie professionnelle.³⁸

Cela signifie que la deuxième étape de mise en œuvre du programme de formation est ce qu'il est convenu d'appeler l'analyse des besoins. Celle-ci consiste à recenser les situations de communication dans lesquelles se trouvera ultérieurement l'apprenant et surtout à prendre connaissance des discours qui sont à l'œuvre dans ces situations.³⁹

Le niveau de langue importe mais non seulement. L'ensemble de la formation acquise entre en jeu. Plus un étudiant est avancé dans ses études, plus il est exigeant dans ses attentes.⁴⁰

Les besoins éducatifs sont définis comme une construction qui reflète la différence entre ce qui existe et ce qui est souhaité, attendu. Les besoins éducatifs expriment la différence de connaissances et de compétences entre ce qui est souhaité et ce qui existe déjà.⁴¹

L'analyse des besoins consiste à identifier les situations de communication dans lesquelles l'étudiant se trouvera par la suite après avoir suivi le cours de FOS. L'analyse tente de répondre le plus précisément possible, par exemple, aux questions suivantes :

À quelles utilisations du français l'apprenant sera-t-il confronté au moment de son activité professionnelle ou universitaire ? Avec qui parlera-t-il ? Sur quels sujets ? De quelle manière ? Que lira-t-il ? Qu'aura-t-il à écrire ?⁴²

Mais que l'on pratique le français de spécialité, le Français sur Objectif(s) Spécifique(s) ou le Français Langue Professionnelle, il n'en reste pas moins que toutes les enquêtes et observations constitutives de l'analyse des besoins, et qui tendent à l'exhaustivité, doivent pouvoir être

³⁸ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 21.

³⁹ Ibid. p. 22.

⁴⁰ CHALLE, Odile. Enseigner le français de spécialité. Paris: Economica.2002. p. 17.

⁴¹ MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des tins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 193.

⁴² MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 22.

jaugées et mises en rapport avec le temps prévu pour la formation. Il arrive assez souvent que l'ensemble des besoins ne puisse être couvert dans le temps imparti, ce qui invite à une négociation avec l'entreprise ou l'institution commanditaire, en amont de la formation. Ces limitations font que tout besoin ne se transforme pas automatiquement en objectif de formation. Il est indispensable de trier, de hiérarchiser les besoins.⁴³

L'analyse des besoins n'est pas réalisée une fois pour toujours à un moment donné du processus de conception du cours. Elle est donc considérée comme évolutive pour deux raisons. La première raison est liée à la durée de la formation - le temps limité impose de prendre des décisions sur les questions qui seront prioritaires par rapport à d'autres. La deuxième raison est que la formation est souvent réservée par l'institution et que les étudiants ne rencontrent le professeur que juste avant le cours. Cependant, les étudiants peuvent avoir une autre demande qui ne coïncide pas forcément avec celle de l'institution. Dans ce cas, le cours doit également être adapté pour convenir aux étudiants.⁴⁴

L'analyse des besoins concerne non seulement la dimension linguistique des situations de communication, mais aussi l'ensemble du contexte culturel. Les éléments culturels ne sont pas directement visibles ou audibles. Les éléments culturels jouent un rôle important dans les relations entre les individus, tant au niveau du comportement que de la langue.⁴⁵

Dans cette section, nous nous concentrons sur la collecte de données et la question se pose donc de savoir comment collecter les données. Deux scénarios sont possibles : soit le formateur n'a aucun contact préalable avec les étudiants, soit il a l'occasion de faire connaissance avec les étudiants avant le début du cours. Si le formateur n'a pas l'occasion de rencontrer les étudiants avant le cours, il utilise ses propres sources :

La première source d'information peut être l'expérience personnelle du formateur. Si le cours porte sur un domaine naturel et familier pour la plupart des gens (par exemple, la gestion hôtelière, les visites guidées). L'enseignant se réfère à son expérience personnelle et réfléchit à des approches didactiques qui font appel à l'expérience personnelle - par exemple, un entretien dans un hôtel ou dans un cabinet médical. (comment l'échange s'est déroulé, ce qui a été dit et en quels termes).

⁴³ MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des tins professionnelles. Paris: Didier, 2008. p. 200.

⁴⁴ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 24.

⁴⁵ Ibid. p. 23.

Une autre option est l'entourage. Par exemple, si un enseignant doit créer un cours relatif au domaine médical, il contactera un ami ou un parent qui travaille dans ce domaine et lui demandera les informations nécessaires.

L'autre possibilité réside dans les méthodes de français existantes. Elles peuvent comporter des éléments à reprendre ou au moins attirer l'attention sur des aspects qui peuvent concerner le programme projeté (situations, types de discours, écrits, etc.)

Dans le second cas, toutes les données que les étudiants peuvent fournir sur leur profession ou leur carrière scolaire/universitaire sont ajoutées à toutes les sources susmentionnées. Ils peuvent donner des informations sur leurs connaissances, leurs situations cibles, leurs futurs lieux de travail ou leurs écoles et universités. Toutes ces informations sont collectées par le biais de questionnaires ou d'entretiens avec les étudiants, de préférence dans leur langue maternelle.⁴⁶

Par exemple, un questionnaire peut fournir des informations importantes sur la connaissance qu'ont les étudiants des sujets abordés pendant la formation ; cela influence fortement la sélection du contenu et du matériel de formation. Si l'apprenant n'a pas une bonne compréhension d'un domaine dans sa langue maternelle, il sera d'autant plus difficile de concevoir un cours pour lui dans la langue cible. En outre, le formateur peut comparer les habitudes des étudiants qui ont déjà appris une autre langue étrangère. Cela permet d'anticiper les similitudes ou, au contraire, les divergences éventuelles. L'intérêt principal des questionnaires est de permettre aux enseignants de mieux comprendre le parcours scolaire de leurs futurs étudiants. Ils découvriront l'idée qu'ils se font de leur niveau de français et de leurs besoins linguistiques.⁴⁷

4.3 Collecte des données

La collecte de données est probablement la phase la plus spécifique du développement du FOS. Cette phase confirme, complète et même modifie l'analyse des besoins effectuée au début, qui reste évolutive et modifiable jusqu'à ce qu'elle soit confirmée par les étudiants et le cours lui-même. La collecte de données fournit les informations sur lesquelles le programme de formation linguistique sera basé. L'enseignant doit quitter son environnement de travail habituel et entrer en contact avec un milieu qu'il ne connaît pas en premier lieu mais sur lequel il doit

⁴⁶ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 26.

⁴⁷ Ibid. p. 27.

acquérir les informations nécessaires. Ces informations sont ensuite utilisées pour concevoir le cours de FOS.⁴⁸

La première fonction de la collecte des données est donc d'informer l'enseignant-concepteur sur le domaine à traiter, ses acteurs, ses situations, les informations et les discours qui y circulent.

49

La deuxième fonction de la collecte de données est liée à la dimension didactique. Les données collectées constitueront la base du matériel pédagogique qui sera utilisé pendant les cours de FOS. En fonction des caractéristiques des documents, différentes utilisations peuvent être envisagées :

1^{er} usage : Les données collectées peuvent être utilisées sous leur forme originale, notamment les documents écrits ou iconiques et l'expression orale à distance. Il s'agit d'un discours oral préparé qui s'adresse à un étudiant ayant peu ou pas de connaissance d'une langue étrangère. Il s'agit d'un discours tel qu'une conférence, un cours, un documentaire radiophonique ou télévisuel. Selon leur longueur, ils peuvent être utilisés dans leur intégralité ou sous forme d'extraits.

2^e usage : les données peuvent être traitées et modifiées afin de les rendre plus compréhensibles pour les étudiants. Les documents doivent être modifiés pour correspondre au niveau des étudiants et des publics. Il est possible d'omettre complètement certaines parties et de laisser des informations essentielles.

3^e usage : Les données recueillies ne peuvent pas être utilisées en tant que telles, mais servent de base d'information pour la création de documents didactiques. L'analyse effectuée par l'enseignant avant ou pendant la leçon permet d'élaborer des schémas de dialogue. Les dialogues peuvent être appuyés par des photographies ou des schémas pour faciliter la compréhension.⁵⁰

4.4 Analyse des données

Le contenu le plus réfléchi, le plus élaboré n'est rien sans une solide réflexion sur la manière de le mettre en œuvre avec les apprenants. Cette position de principe est d'autant plus importante à garder à l'esprit dans le domaine du FOS que le temps et l'énergie qu'exige la collecte des données de la part de l'enseignant sont tels qu'ils tendent à lui faire oublier que cette étape n'est

⁴⁸ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 46.

⁴⁹ Ibid. p. 47.

⁵⁰ Ibid. p. 52.

que le préalable à la préparation des activités d'enseignement. La classe est l'aboutissement de toute la démarche de réflexion sur les besoins, de recherche d'informations sur le domaine, de collecte des données et de constitution de documents pédagogique. Si la manière dont les choses se déroulent dans la classe n'est pas solidement pensée, tout ce qui précède perd une grande partie de son utilité.⁵¹

4.5 Élaboration des activités

C'est à cette étape d'élaboration didactique que le FOS se rapproche le plus des démarches adoptées en FLE. Si les contenus des exercices et tâches proposés dans le programmes de FOS présentent un caractère particulier, les formes, en revanche, sont globalement identiques à celles qui ont été mises au point dans l'enseignement généraliste, qu'il s'agisse de questionnaires de compréhension orale ou écrite, de tableaux à remplir etc. L'objectif, ici, n'est donc pas de mettre en avant des formes de tâches inédites⁵²

La mise au point des activités proposées aux apprenants repose sur des options méthodologiques qui peuvent être résumées de la façon suivante :

- Développer des formes de travail très participatives qui permettent d'une part une pratique maximale de la langue, d'autre part un apport important des apprenants. Considérant que c'est la pratique qui assure l'apprentissage, et non l'enseignement en lui-même, nous veillons à limiter la participation de l'enseignement, à la rendre discrète pendant le déroulement des activités. Son rôle est capital dans toutes les étapes qui précèdent le cours, mais il est important que la classe soit avant tout le champ d'action des apprenants.
- Créer le plus possible une communication réelle dans le cours en favorisant l'échange d'informations et la concertation.
- Combiner le travail collectif avec des moments de travail individuel, voire autonome.⁵³

La première condition préalable à la création d'un cours efficace est l'analyse des objectifs d'apprentissage, qui doivent être aussi précis que possible. Il ne s'agit pas de formulations générales, mais d'une véritable définition détaillée des exigences spécifiques auxquelles les élèves doivent répondre à l'issue du programme. Une étape importante dans l'élaboration du

⁵¹ MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. p. 79.

⁵² Ibid. p. 79.

⁵³ Ibid. p. 79.

programme est, bien entendu, la sélection du matériel pédagogique et son agencement approprié. Le programme doit être divisé en sections, dont la longueur doit être déterminée de manière à ce que chaque section constitue, dans la mesure du possible, une partie fermée d'un sujet. En même temps, la durée doit être adaptée aux capacités mentales des élèves. En particulier dans le cas des programmes explicatifs, il est également très important d'analyser en profondeur les concepts abordés, en les organisant en séquences interdépendantes, qui doivent être organisées en fonction des aspects logiques et psychologiques de l'apprentissage. Les séquences sont ensuite composées de doses d'apprentissage appropriées (étapes), qui constituent les unités de base du programme. Un élément de motivation approprié est inclus au début des sections d'enseignement. Des césures, c'est-à-dire des étapes destinées à donner un peu de répit aux élèves ou à les faire passer à d'autres matières, peuvent être insérées entre les séquences, selon les besoins.⁵⁴

⁵⁴JELÍNEK Stanislav. Metodické problémy vyučování cizím jazykům. SPN Praha, 1976. p 103.

5 Langue spécialisée

Outre les compétences linguistiques générales, la connaissance d'une langue spécialisée devient de plus en plus importante pour communiquer dans une langue étrangère. Les sujets spécialisés et les ressources linguistiques correspondantes font de plus en plus partie du programme d'études, en particulier dans les cours de langues spéciaux et dans l'enseignement des langues en général.

Le terme "langue spécialisée" fait référence à un système de dispositifs linguistiques dont la sélection et l'agencement sont utilisés pour la communication orale ou écrite de contenus professionnels (scientifiques, techniques ou autres).⁵⁵

Un style professionnel se caractérise d'abord par une organisation soignée du contenu du message (un plan bien pensé du texte ou du discours, la structuration et l'enchaînement logique des idées et leur continuité) et ensuite par un choix judicieux des moyens lexicaux et grammaticaux (surtout syntaxiques) adéquats pour exprimer les idées individuelles de manière complète et précise. La fonction du style professionnel - en particulier le style scientifique et technique - est de garantir que le contenu communiqué est compris par le destinataire comme l'auteur l'a voulu. Par conséquent, le style professionnel ne peut se contenter d'un vocabulaire ordinaire dans le domaine lexical, mais doit utiliser des noms précis et significatifs, c'est-à-dire des noms ou des termes professionnels.⁵⁶

Le concept de l'enseignement des langues étrangères montre que les sujets à orientation professionnelle deviennent de plus en plus importants, avec une comparaison des sujets axés sur les situations de la vie courante. Toutefois, le champ d'application et le contenu doivent être adaptés en fonction du type d'école et des différentes classes et niveaux.⁵⁷

Les principes de pertinence et de différenciation doivent être respectés lors de la sélection du matériel pédagogique à vocation professionnelle. La préférence doit être donnée à des articles plus courts qui contiennent de nombreux outils linguistiques pour un style professionnel, mais qui ne doivent pas être trop exigeants sur le plan terminologique. Dans tous les cas, le matériel doit présenter un intérêt pour tous les étudiants du cours. Lors de la sélection du matériel, il est

⁵⁵Heindrich, J.a kol. Didaktika cizích jazyků. SPN Praha 1988. p. 119.

⁵⁶Ibid. p. 120.

⁵⁷Ibid. p. 121.

nécessaire de prêter attention à la qualité du contenu et de la langue et, surtout, à l'intérêt des élèves.⁵⁸

⁵⁸Heindrich, J.a kol. Didaktika cizích jazyků. SPN Praha 1988. p. 122.

6 Partie pratique

La deuxième partie de cette thèse se concentre sur l'application pratique de la théorie décrite dans la partie précédente. Dans la partie pratique, nous appliquerons toutes les approches FOS à un exemple concret. Le cours de FOS est structuré en plusieurs étapes nécessaires qui doivent être suivies afin d'adapter le programme à l'étudiant ou au groupe d'étudiants. Dans la section suivante, nous trouverons des informations sur la personne ou l'institution qui a besoin de la formation auprès des étudiants eux-mêmes, nous effectuerons une analyse des besoins et nous développerons un plan de formation concret pour le cours de FOS. Nous nous concentrerons sur le traitement des salaires, et plus particulièrement sur ADP, qui traite les salaires pour des entreprises du monde entier depuis plusieurs années. Plus précisément, nous nous intéresserons au département qui traite les salaires des clients français.

6.1 Présentation de l'entreprise

ADP est un fournisseur mondial complet de solutions de gestion du capital humain basées sur le cloud qui regroupent les ressources humaines, la gestion de la paie, des talents, du temps, des impôts et des avantages sociaux, et un leader en matière de services commerciaux externalisés, d'analyse et d'expertise en matière de conformité. Grâce à une expérience inégalée, des connaissances approfondies et une technologie de pointe, les ressources humaines ont transformé une fonction d'arrière-guichet en un avantage commercial stratégique. Fondée en 1949, elle a son siège dans le New Jersey, aux États-Unis.

ADP s'efforce de prendre soin de ses employés et est en contact avec 40 millions de travailleurs lorsqu'elle sert ses clients, ce qui lui confère une perspective unique sur l'aspect humain du travail. Les innovations technologiques améliorent l'employabilité et la qualité de la main-d'œuvre et du lieu de travail en général. Avec une présence mondiale dans plus de 110 pays et territoires et une large gamme de produits, l'entreprise répond aux besoins de gestion du capital humain de toutes les entreprises, des petites aux multinationales de plus de 100 000 salariés.

Travailler chez ADP nécessite la connaissance de l'anglais puis d'une deuxième langue, comme le français. L'entreprise emploie des collaborateurs de 36 nationalités parlant 18 langues différentes, ce qui contribue à l'environnement de travail multiculturel qui prévaut dans l'entreprise. Utiliser des langues étrangères au quotidien et développer sa personnalité professionnelle est l'une des principales activités des employés de l'entreprise.

ADP a deux bureaux en République tchèque, le plus petit à Pilsen, où il fournit des services aux clients allemands. La seconde, plus grande, est située dans le centre de Prague, où se trouve l'équipe chargée des clients français, italiens, espagnols et autres. ADP est très serviable envers ses employés, autorise le travail à domicile, offre à ses employés un large éventail d'avantages sociaux, les bureaux sont équipés des dernières technologies, soutient les employés dans le développement de leur carrière professionnelle. Elle organise des collectes de fonds pour ses employés, des rencontres sociales régulières au siège de l'entreprise ou à l'extérieur. Les avantages comprennent une carte de repas, des indemnités de carte d'expérience, des boissons chaudes et froides dans les bureaux équipés de cuisines, ainsi qu'une crèche pour les employés qui ont des enfants et bien d'autres avantages.⁵⁹

⁵⁹ ADP, *About ADP* [En ligne]. Disponible à <https://www.adp.com/about-adp/corporate-social-responsibility.aspx#tab-82193c0b-785c-486a-b36d-8a10ccfdd811-2> [Consulté le 12. 4. 2024]

6.2 Présentation d'employés

Tous les futurs employés d'ADP passent un entretien d'embauche. Les premiers entretiens ont lieu en ligne ou dans les bureaux de Prague ou de Pilsen. Au cours de l'entretien d'embauche, le niveau d'expression orale et écrite du candidat en anglais et surtout en français (ou dans une autre langue, selon le poste auquel il postule et l'équipe étrangère à laquelle il appartient) est évalué. J'évalue également la maîtrise des ordinateurs, en particulier d'Excel. Une expérience du traitement des salaires et de l'utilisation du logiciel SAP constitue un atout, mais n'est pas obligatoire. La volonté de la personne de s'améliorer et d'apprendre de nouvelles choses dans le cadre de son travail est évaluée positivement. D'autres sessions de formation se concentrent sur les nouveaux changements législatifs en France, les nouveaux changements et les améliorations du système SAP. En outre, les employés participent à une formation obligatoire à laquelle chaque employé doit assister une fois par an. Cette formation est en ligne et porte sur le climat au sein de l'entreprise (harcèlement ou même intimidation), la conformité en matière de sécurité et le risque de fuite de données auquel de si grandes entreprises peuvent être confrontées. En outre, chaque équipe a ses propres réunions (au moins une fois par mois) au cours desquelles elle résout les problèmes individuels et les situations de chaque client, aborde le climat entre collègues et les changements potentiels et les actions que l'équipe attend. Lors des réunions d'équipe, les employés peuvent discuter et se consulter, partager leurs expériences et leurs connaissances. De plus, chaque personne peut organiser un entretien individuel avec son chef. Au cours de ces entretiens individuels, chaque employé peut discuter des situations qu'il ne souhaite pas aborder devant l'ensemble de l'équipe, de son propre développement au travail, de l'évolution de son rôle au sein de l'entreprise et des objectifs qu'il s'est fixés.

6.3 Description de la demande

La demande a été introduite par ADP, une société de traitement des salaires qui gère les salaires pour des entreprises du monde entier. Plus précisément, la demande émanait d'un service qui traite les salaires d'entreprises françaises. Cela signifie qu'il communique avec les clients exclusivement en français, et parfois en anglais, en fonction du client. L'objectif est d'améliorer les capacités d'expression des employés, tant à l'écrit qu'à l'oral. Cette formation devrait permettre aux employés d'être plus confiants dans leur discours, réduisant ainsi le stress et les rendant plus concentrés et productifs. Elle devrait également améliorer les relations au sein des équipes, entre les locuteurs natifs et les personnes qui apprennent encore le français et tentent de s'améliorer.

À la fin du cours, les participants devraient avoir des compétences de niveau B2 (certains atteignent déjà ce niveau) et, surtout, être capables de mieux communiquer dans la langue cible avec un locuteur natif, qu'il s'agisse d'un collègue ou d'un client.

Le groupe sera composé d'une équipe française de 5 employés, dont certains travaillent à temps plein, d'autres à temps partiel car ils poursuivent leurs études ou ont besoin de passer plus de temps avec leur famille. Ce cours est destiné à la partie de l'équipe française qui n'est pas de langue maternelle française mais qui essaie d'apprendre et d'améliorer son français, à la fois au travail et en dehors du travail. Le temps disponible de chaque participant sera discuté avec la direction de l'entreprise. Tous les participants se rendent régulièrement au bureau, bien qu'ADP propose également le télétravail. Par conséquent, le cours se tiendra exclusivement au siège de l'entreprise à Prague, dans le quartier de Karlín.

Cette formation se déroule pendant les heures de travail. Ils bénéficient de deux heures d'autoformation par jour pendant les heures de travail, tout au long de la semaine de travail, du lundi au vendredi, pour un total de 10 jours de travail (2 heures avec les pauses) afin de rendre la formation la plus efficace possible pour eux. La direction d'ADP a accepté de consacrer 22 heures à la formation du personnel. Ces heures comprennent les évaluations de fin. À la fin du cours, tout le matériel sera mis à la disposition du personnel pour qu'il puisse l'utiliser à des fins d'auto-apprentissage. L'emploi du temps est établi en concertation avec la direction afin que tous les membres du personnel puissent assister à tous les cours. Par conséquent, les cours n'ont pas lieu aux mêmes intervalles, mais sont adaptés aux besoins des participants. Le reste de la journée est consacré au travail, de sorte que les participants ne subissent pas de gros retards et sont informés de la formation plusieurs mois à l'avance. La formation se déroulera dans les

locaux de l'entreprise à Prague. Le formateur se rendra dans les locaux de l'entreprise, où une salle de réunion dédiée sera mise à disposition.

Avant le début du cours, les participants recevront par courrier électronique un questionnaire qu'ils devront remplir et renvoyer. Il n'y aura pas d'évaluation avant la formation. Après l'évaluation finale, il est convenu avec l'entreprise que, exceptionnellement, la formation pourrait être prolongée de quelques heures afin de s'assurer que les participants obtiennent des résultats satisfaisants et sont suffisamment préparés pour leur travail, et ils disposent des connaissances nécessaires pour les aider à se développer davantage dans le cadre de leur travail.

6.4 Analyse des besoins

Il est presque certain que le personnel d'ADP, et plus particulièrement l'équipe française, qui se compose à la fois de locuteurs natifs et d'étrangers qui apprennent le français, connaît le français à un niveau tel qu'il lui permet de communiquer avec ses clients. Nous savons que tous les employés ont obtenu leur baccalauréat dans différents domaines, en ce qui concerne la formation continue, elle est plus individuelle. Pour améliorer le niveau de langue, ADP a décidé de créer un cours de FOS pour ses employés (ceux qui ne sont pas de langue maternelle). L'entreprise attend :

- Communiquer avec les collègues, l'ensemble de l'équipe, les supérieurs.
- Partager des informations et des conseils avec les collègues, discuter des problèmes, poser des questions sur des expériences similaires.
- Communiquer par écrit avec le client, soyez poli et agréable.
- Communiquer avec le client lors des réunions en ligne, résoudre les problèmes. Comprendre les informations et les exigences communiquées par le client, proposer des solutions.
- Savoir naviguer sur les sites web français de différents organismes. Par exemple, les informations de l'Urssaf ou de France Travail.
- Savoir naviguer dans les documents remis aux salariés des entreprises françaises.
- D'être plus confiants dans leur expression, ce qui réduit le stress dans des situations plus difficiles.

Ensuite, j'ai créé un questionnaire identique pour chaque employé d'ADP. Il comprend des informations de base sur l'employé - nom, âge, sexe. Le questionnaire pose également des questions sur la formation et les stages éventuels. Dans la troisième partie du questionnaire, il y a des questions sur le français en général et sur la relation avec le français, sur la fréquence d'utilisation du français, sur les exemples spécifiques qui font que le français est un problème. Enfin, nous demandons ce que l'employé et l'entreprise attendent du cours FOS. Le questionnaire est suivant:

6. 4. 1 Questionnaire pour analyser les employés

Identification :

état civil:

nom:

prénom:

âge:

nationalité:

Parcours scolaire et professionnel :

Diplômes Durée

Stages Durée

Expériences Durée

Rapport au français:

Avez – vous passé un test de niveau en langue française?

Si, oui quel est votre niveau?

Utilisez-vous le français en dehors du travail?

Utilisez-vous le français quotidiennement?

Êtes-vous en contact direct avec un(e) français (e), ou quelqu'im qui maîtrise bien la langue française?

Avez-vous déjà voyagé en France?

Si, oui quel était le contexte?

Lisez-vous des documents en français en dehors du travail? Articles, magazines, journaux, affiches? Que connaissez-vous sur la culture française?

Quelles sont vos principales difficultés en français?

Quelle est votre langue maternelle?

Depuis combien de temps pratiquez-vous le français?

ADP

Combien de temps vous avez travaillé pour cette entreprise?

Quelle est votre relation avec cette entreprise et leurs produits?

Formation en FOS

Quelles sont vos attentes par rapport à cette formation?

D'après vous, quels sont les objectifs de l'entreprise?

À la fin de cette formation, préférez-vous maîtriser la langue française à l'oral ou à l'écrit?

Avant le cours lui-même, nous avons créé un questionnaire qui a été envoyé par courrier électronique à tous les participants potentiels. Nous disposons à présent d'informations plus précises sur chaque participant et nous présentons ci-dessous une brève analyse de chacune des personnes interrogées.

Participant 1

(Voir annexe 1)

Karolína est originaire de la République tchèque et a étudié le français pendant ses études, où elle a obtenu son diplôme.

Elle travaille chez ADP depuis 8 ans, congé de maternité compris, et a déjà occupé plusieurs postes. En dehors de l'entreprise, elle ne pratique le français que sporadiquement, en lisant des livres et en utilisant les médias sociaux. Cependant, elle aime beaucoup communiquer avec ses collègues, qui sont des locuteurs natifs, pendant le temps qu'ils passent ensemble au bureau. Elle se rend régulièrement en France pour ses vacances.

Son niveau de français, compte tenu de son parcours scolaire, devrait être C1, mais elle se plaint du stress qui la hante lors des réunions avec les clients, c'est pourquoi elle attend une amélioration générale du cours de FOS, en particulier à l'oral. Selon Karolina, il peut être décourageant pour un client que le discours écrit ne soit pas parfait et contienne des fautes.

Participant 2

(Voir annexe 2)

Kamila est également originaire de la République tchèque et possède une riche expérience de plusieurs années. Elle a passé de nombreuses vacances d'été en France chez des proches, ce qui lui a donné une très bonne base en expression orale et elle estime son niveau à B2.

Bien qu'elle se targue d'avoir 30 ans d'expérience, elle considère que son plus grand défi est la complexité de la grammaire française. Elle est très bon oratrice, s'exprime très bien, répond rapidement aux questions des clients et est prompte à trouver et à proposer des solutions.

Elle travaille chez ADP depuis 4 ans et surtout elle respecte ses collègues avec lesquels elle entretient de très bonnes relations, ce qui est dû à son approche communicative.

Depuis le cours FOS, elle aimerait améliorer sa grammaire et, plus généralement, sa langue écrite et parlée.

Participant 3

(Voir annexe 3)

Diana est la seule de nos participants qui ne vient pas de la République tchèque mais d'Ukraine et la seule qui n'a pas appris le français pendant ses études, mais elle est très intéressée à s'améliorer et, avec l'aide des traducteurs disponibles, elle est capable de communiquer avec ses clients, au moins par écrit. Cependant, son inexpérience du français est entièrement compensée par son anglais précis, avec lequel elle communique plus que bien.

Elle souhaite également apprendre le français en raison de son intérêt pour la mode et la cuisine française, qu'elle admire lors de ses voyages en France.

Pour elle, le plus gros problème du français est la phonétique, c'est-à-dire le fait que les mots s'écrivent différemment et se lisent différemment. Un autre problème est la grammaire française.

Elle travaille à ADP depuis 5 ans et a constamment essayé d'améliorer ses résultats en français pendant ces 5 années. Diana bénéficierait certainement le plus d'un cours et aimerait améliorer son expression orale et écrite.

Participant 4

(Voir annexe 4)

Anežka est également originaire de la République tchèque, mais elle a passé quatre ans de sa vie avec sa famille en France. Cela l'a aidée à atteindre C2. Pendant ses études, elle a commencé

à travailler chez ADP en tant que stagiaire, puis en tant qu'employée, et fait partie de l'équipe depuis plus d'un an. Elle visite régulièrement la France pendant ses vacances.

Elle a une très bonne connaissance de la culture française, plus précisément des chanteurs (Édith Piaf, Zaz, Stromae, Indila, Maître Gims...), des acteurs (Depardieu, Belmondo, Omar Sy, Marion Cotillard, Camille Cottin, Mélanie Laurent...), de l'histoire du pays, de la géographie, des traditions.

Il considère que la partie la plus difficile du français est l'usage des temps composés dans les phrases complexes, l'accord du participatif. Malgré son excellent niveau de français, elle pense que le cours FOS pourrait lui être utile pour répéter des sujets compliqués. Pour l'ensemble de l'équipe, elle s'attend à ce que le cours FOS lui permette d'améliorer son expression écrite, et donc son professionnalisme, sa productivité et sa compréhension du client.

Participant 5

(Voir annexe 5)

Romana est également originaire de la République tchèque, elle a étudié pendant 5 ans et a beaucoup d'expérience professionnelle. Dans l'ensemble, elle étudie le français depuis 25 ans, mais ne l'utilise pas beaucoup en dehors de son travail. Elle a visité la France à plusieurs reprises, a passé du temps en France dans le cadre du programme Erasmus, a voyagé plusieurs fois et surtout maintenant, lors de ses déplacements professionnels.

De la culture française, elle connaît surtout des représentants de ce pays, comme Zaz, Édith Piaf, Omar Sy, Guy de Maupassant, Victor Hugo.

Elle a travaillé pour ADP pendant 11 ans, y compris les congés de maternité. Il considère la prononciation et l'utilisation des articles le et la comme la plus grande difficulté dans l'apprentissage du français. Après le cours de FOS, elle aimerait améliorer ses compétences en expression orale et surtout détecter les erreurs les plus fréquentes à l'oral.

6.5 Collecte des données

Après avoir recueilli des données auprès des employés, l'enseignant doit également rassembler toutes les informations avant le cours afin de créer un cours sur mesure. Bien sûr, certains documents sont internes et l'entreprise n'a pas le droit de partager ces informations, mais la plupart du matériel est disponible sur Internet. Il est nécessaire d'utiliser les sites en ligne des institutions françaises, dans lesquels l'entreprise elle-même puise souvent.

Parmi les difficultés que nous pouvons rencontrer, il y a la correction de la prononciation et la compréhension des accents. Il est très difficile de corriger la façon dont un mot est prononcé une fois qu'il a été appris. Une autre difficulté réside dans le fait que tous les participants n'ont pas le même niveau de français - des débutants complets aux personnes ayant un niveau C1. Par exemple, Diana (participante 3) n'a que les bases du français et trouvera ce cours très bénéfique. En revanche, Anežka (participante 4) a un niveau C1 et connaît déjà beaucoup de choses avec aisance.

7 Présentation du cours

Ce tableau a été préparé en concertation avec la direction et les employés. Les jours et les heures les plus propices à la formation ont été recherchés afin qu'il n'y ait pas trop de temps mort entre les jours (pour que la formation soit aussi efficace que possible) et qu'elle ait le moins d'impact possible sur le travail quotidien et les tâches individuelles qui doivent être accomplies un jour donné. Le personnel communiquait entre lui et il fallait tenir compte du fait que tout le monde ne travaille pas à temps plein, mais que certains travaillent à temps partiel. Comme les salaires sont payés à la fin de chaque mois, la formation a donc été placée au début du mois de mars afin que tout le monde puisse y assister tout en consacrant toute son attention à son travail, qui n'est pas encore aussi urgent à cette période du mois. En raison de la charge de travail de tous les employés et du fait que la formation prend beaucoup de temps, wplanifier ses prochaines activités en fonction du calendrier.

Numéro de séance	Date et heure	Sujet
1. séance	lundi 4/3, 10:00 – 12:00	la communication avec le client, les formules de politesse
2. séance	mardi 5/3, 9:00 – 11:00	présentation d'ADP
3. séance	mercredi 6/3, 10:30 – 12:30	bulletin de paie
4. séance	jeudi 7/3, 13:00 – 15:00	déclaration sociale nominative (DSN)
5. séance	vendredi 8/3, 10:00 – 12:00	documents de départ
6. séance	lundi 11/3, 9:30 – 11:30	documents de départ
7. séance	mardi 12/3, 14:30 – 16:30	organisations françaises de salariés et d'employeurs
8. séance	mercredi 13/3, 10:00 – 12:00	SMIC – Salaire minimum de croissance
9. séance	jeudi 14/3, 13:30 – 15:30	RSA – Revenu de la solidarité active
10. sénace	vendredi 15/3, 10:00 – 12:00	titres restaurant
évaluation finale	vendredi 15/3, 14:00 – 16:00	test et entretien sur le sujet

Chaque leçon dure deux heures avec une pause (d'environ 10 à 15 minutes), qui est également très importante pour que les participants se reposent, s'étirent, se rafraîchissent et aient de l'énergie pour la partie suivante du cours, car le cours sera très chargé et demandera beaucoup d'attention et d'énergie. Après la première semaine, il y aura une évaluation pendant le cours,

une conversation entre les participants et le responsable du cours, qui évaluera la première partie du cours, les informations qui doivent être répétées, celles qui sont claires et la possibilité de modifier le matériel pour la semaine suivante, afin d'inclure les sujets sur lesquels les participants ont des lacunes. À la fin du cours, tous les participants seront soumis à une évaluation qui comprendra deux parties : un test écrit et un test oral (entretien avec un client imaginaire). Des représentants de la direction peuvent également participer à l'évaluation finale et les tests et résultats leur seront remis. L'évaluation peut avoir un impact positif ou malheureusement négatif sur le développement de l'employé dans les étapes suivantes de l'entreprise.

7.1 Séance 1

Au début de la première leçon, il y aura une brève introduction et une présentation. Chacun des employés donnera quelques informations sur lui-même. Cela donnera une idée du niveau réel des participants (certains peuvent se sous-estimer ou se surestimer). Nous découvrirons leurs faiblesses en matière de prononciation. Dans la prochaine partie de la leçon, nous examinerons les formules de politesse dans l'expression écrite et orale, celles qu'il convient d'utiliser et celles qui sont inappropriées.

Thème : introduction, les formules de politesse dans l'expression écrite et orale.

Activité 1 (20 minutes) : Une courte présentation d'environ 2 minutes sera faite par les participants et l'enseignant du cours. Ils donneront quelques informations de base sur eux-mêmes, le poste qu'ils occupent dans l'entreprise et depuis combien de temps ils y travaillent, ils pourront mentionner ce qu'ils aiment faire pendant leur temps libre.

Activité 2 (30 minutes) : Chacun prépare 3 messages courts pour le client potentiel, en se concentrant particulièrement sur les salutations, les adieux et autres formules de politesse qui font passer le texte au niveau supérieur.

1. Le premier message ne doit être qu'informatif, informant le client, par exemple, d'un changement dans le cadre d'une nouvelle loi ou du fait que le lendemain est un jour férié en République tchèque et que les employés ne travailleront pas.
2. Dans le deuxième rapport, nous devons répondre à la plainte ou à la réclamation du client. Reconnaître son erreur, s'excuser et proposer une solution.
3. Le dernier rapport répondra également à la plainte. Mais à ce stade, la vérité est de notre côté et nous devons très poliment expliquer au client que la faute est de son côté, lui proposer de l'aider et le conseiller pour résoudre le problème.

Chacun des participants rencontre ces situations au quotidien, il ne sera donc pas difficile d'inventer et de décrire la situation. L'objectif est de réfléchir à d'autres formules de politesse qu'ils connaissent mais qu'ils n'utilisent plus dans leurs interactions quotidiennes.

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 3 (25 minutes) : Pour cette activité, il est nécessaire de disposer d'un endroit où écrire - un tableau blanc. Il y a un tableau blanc dans la salle de réunion sur lequel les participants peuvent épingler des papiers. Chaque participant écrit quelques phrases de courtoisie ou de salutation (au moins 3) qu'il juge nécessaires et qui pourraient être utiles à d'autres. Tout en écrivant au tableau, tous les participants discutent déjà entre eux pour savoir si les phrases sont polies, si elles doivent être utilisées ou si elles peuvent même être modifiées. Ils se concentrent également sur la forme écrite.

Activité 4 (30 minutes) : Quelques feuilles de couleur sont disposées dans la salle de réunion et expliquent brièvement la situation que le personnel doit traiter avec le client (par exemple, ADP a envoyé des documents en retard, le client a introduit des données incorrectes dans le système, ce qui a provoqué une erreur, le client demande une analyse détaillée remontant à deux ans - le prix et la manière dont l'analyse sera effectuée sont discutés). Des paires seront formées (5 participants et l'enseignant) et présenteront ces situations, la façon de communiquer avec le client, l'utilisation de phrases de courtoisie, le choix de mots appropriés. L'autre membre du binôme sera le client insistant qui posera constamment des questions. Les paires passent d'un papier à l'autre en changeant de rôle.

7.2 Séance 2

La deuxième session, devrait porter sur la présentation de l'entreprise ADP. Les participants devraient apprendre à parler de leur entreprise, à mettre en avant les points positifs et à présenter la marque et les services qu'elle propose.

Thème : présentation d'ADP

Activité 1 (15 minutes) : Carte mentale - au début de la leçon, tous les participants réfléchissent aux mots qu'ils utiliseraient pour présenter ADP. Ils les écrivent ensemble au tableau, en expliquant éventuellement leurs intentions, ce qui peut donner lieu à une brève discussion de groupe.

Activité 2 (15 minutes) : Dans cette activité, les participants regarderont ensemble une vidéo qui présente l'histoire d'ADP, les produits et services offerts, les politiques de l'entreprise et ses intentions pour l'avenir. Cette vidéo est disponible librement sur Internet. La vidéo sera diffusée plusieurs fois afin que les participants puissent préparer des notes qu'ils utiliseront par la suite.

Activité 3 (25 minutes) : (Voir annexe 6)

Les participants remplissent un questionnaire sur la base de leurs notes ; le questionnaire contient des questions auxquelles il faut répondre en détail, mais aussi des questions auxquelles il suffit de répondre si la phrase est vraie ou non. Ils vérifient ensuite les réponses et les partagent entre eux. La vidéo sera rejouée à la fin, arrêtée à intervalles plus courts, traduite librement par les participants et, si certaines informations ne sont pas claires, traduite et expliquée par l'enseignant.

Un questionnaire que les enseignants devront remplir :

Que signifie ADP ?
Dans quel secteur ADP est-elle pionnière et leader ?
En quelle année et en quel lieu la société est-elle fondée ?

Combien de clients ADP compte-t-elle dans le monde ?
Quel est le chiffre d'affaires de l'entreprise en euros ?
ADP traite des informations sur les salariés tout au long de leur parcours dans l'entreprise, depuis leur embauche jusqu'au départ. VRAI ou FAUX
Ce compte la gestion de quoi ?
Dans quels domaines l'innovation est-elle importante pour ADP ?
Comment l'intégrité est-elle perçue ?
ADP s'efforce d'être le plus éloigné possible de ses clients. VRAI ou FAUX
Quelle est l'ambition d'ADP ?
Qu'est-ce que l'entreprise organise régulièrement ?
L'entreprise suit les nouvelles évolutions légales. VRAI ou FAUX
Quels sont les processus d'ADP ?

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 4 (25 minutes) : Après la pause, il y a une autre activité qui encourage la créativité et l'ingéniosité (que les employés utilisent aussi beaucoup dans leur travail). L'enseignant a préparé des grandes feuilles de papier et des crayons de couleur - les participants créeront des affiches qui, selon eux, décrivent et expriment ADP. Ce qui serait utilisé pour présenter le client - description des services, informations importantes sur l'entreprise, sur les employés. Ils utiliseront le français dans les légendes qui doivent faire partie de l'affiche. Chaque participant crée une affiche individuelle, en fonction de ses sentiments, de ce qu'il trouve le plus sympathique et le plus important dans l'entreprise.

Activité 5 (25 minutes) : Chaque personne présente l'entreprise à un futur client potentiel lors des premières rencontres. La base de la présentation serait une affiche, la présentation devrait durer environ 4 minutes et être faite en français. Inclure des informations de base sur l'entreprise, les raisons pour lesquelles ADP existe. Toutes les affiches et les présentations orales seront évaluées par les participants à la fin de la session.

7.3 Séance 3

Le troisième jour du cours, sera consacré au document le plus important produit par une entreprise, à savoir la fiche de paie. Il précise ce qui doit figurer sur le bulletin de paie, l'endroit où les informations doivent être placées et ce à quoi se réfère une section particulière.

Thème : le bulletin de paie et ses exigences

Activité 1 (25 minutes) : (Voir annexe 7)

Texte d'introduction donnant des informations de base sur le bulletin de salaire, sa définition et sa fonction. Les participants lisent le texte à haute voix en groupe (entraînement à la prononciation). Chaque participant marquera les mots qu'il ne comprend pas et ceux-ci seront traduits et expliqués. L'objectif est de s'entraîner à travailler et à comprendre le texte.

Activité 2 (15 minutes) : Les participants prennent un crayon et du papier et tentent chacun d'esquisser de mémoire une fiche de paie, avec tous les éléments obligatoires et la mise en page.

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 3 (35 minutes) : (Voir annexe 8)

Un exemple de fiche de paie sera, mettant en évidence les informations obligatoires que le document doit contenir. Il s'agit des informations relatives à l'employeur (nom de l'entreprise, adresse, numéro SIRETU, code NAF) ou au salarié (nom, adresse, numéro de sécurité sociale, le matricule - le numéro du salarié au sein de l'entreprise). En outre, le bulletin de paie doit mentionner la période pour laquelle il est établi, la date et le mode de paiement. Les éléments individuels seront expliqués et traduits le cas échéant.

Activité 4 (30 minutes) : Dans l'activité suivante, les participants recevront plusieurs feuilles de papier, dont la moitié portera le nom des rubriques figurant sur la liste de paie. L'autre moitié contient une brève définition. La tâche consiste à trouver des paires qui vont ensemble. Ils vérifient ensuite la bonne solution, lisent ensemble les définitions, les expliquent et, le cas échéant, les traduisent si elles ne sont pas claires. Les papiers seraient découpés et les paires ressembleraient à ceci :

Salaire brut	Correspond à l'intégralité des sommes perçues par le salarié au titre de son contrat de travail, avant toute déduction de cotisations obligatoires.
Santé	Comprend les cotisations qui financent la Sécurité sociale et la complémentaire santé, telle que la mutuelle.
Accidents du travail / maladies professionnelles	À la charge exclusive de l'employeur. Calculé sur le salaire brut, son taux est en fonction de la taille, de l'activité de l'entreprise et de la fréquence des accidents du travail et maladie professionnelles dans le secteur.
Retraite	Comprend des cotisations qui financent le régime de retraite de base (assurance vieillesse plafonnée et déplafonnée) et complémentaire (AGIRC/ARRCO).
Net fiscale (imposable)	C'est le montant du salaire brut, minoré du total des retenues salariales.
Total versé employeur	Le coût global du salaire pour l'employeur (salaire brut + contributions patronales).
Net payé en euros	Montant versé au salarié par l'employeur. C'est le résultat de la soustraction du montant de l'impôt sur le revenu du montant net à payer avant impôt.

7.4 Séance 4

Le quatrième cours portera sur la DSN, c'est-à-dire la déclaration sociale nominative. Il s'agit d'une déclaration qu'ADP doit envoyer chaque mois au nom du client. Par le biais de la DSN, les informations sont envoyées à plusieurs organisations en même temps.

Thème : déclaration sociale nominative (DSN)

Activité 1 (15 minutes) : Qu'est-ce que la DSN ? - les participants tenteront de répondre à la question et d'élaborer une définition de manière indépendante. Les définitions seront lues et consultées pour savoir ce qui manque. Ensuite, l'enseignant présentera sa définition et la comparera à celles créées par les participants.

Définition créée par l'enseignant : Il s'agit d'une déclaration en ligne qui est remplie chaque mois sur la base de la fiche de paie. Chaque mois, des informations sont envoyées via la DSN pour chacun des salariés de l'entreprise. Elle permet de payer les cotisations sociales et de transmettre les données des salariés aux organismes de sécurité sociale (France Travail, CPAM, Urssaf, etc.).

Activité 2 (40 minutes) : (Voir annexe 9)

Les participants lisent ensemble un texte qui traite de la DSN et des informations générales. Ensuite, ils traduisent et expliquent ensemble le sens des mots. L'enseignant peut poser d'autres questions, dont les réponses devraient être évidentes pour le personnel d'ADP.

Exemple de questions complémentaires :

- Pour quelle date du mois la DSN doit-elle être déclarée ?
- Depuis quelle année la DSN fonctionne-t-elle ?
- Que signifie la DSN "Annule et remplace" ? Dans quels cas est-elle délivrée ?
- Quels sont les avantages de la DSN pour les entreprises et les personnes qui déclarent (c'est-à-dire les tiers) ?
- Quels sont les avantages de la DSN pour les salariés ?

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 3 (20 minutes) (Voire annexe 10)

Chaque participant, selon le schéma la différence dans la manière dont l'information était transmise avant la création de la DSN. Ils comparent les différences les plus importantes, les avantages et les inconvénients. Ils utilisent toutes les informations dont ils disposent sur les DSN. Ensuite, chaque participant présente ses notes. L'accent est mis à la fois sur le texte écrit (préalablement préparé) et sur le discours oral, avec une prononciation correcte. Des questions supplémentaires peuvent être posées par d'autres participants ou par l'enseignant, ce qui permet de s'entraîner à réagir à la situation et à parler sans préparation. une discussion libre peut suivre.

Activité 4 (30 minutes) : Dans le temps restant, chacun essaie de créer sa déclaration mensuelle, en la divisant en blocs dans lesquels chaque élément d'information est indiqué. Inscrivez toutes les informations nécessaires et, surtout, nommez-les correctement en français. Les participants préparent les informations de base sur le salarié, puis les montants versés à chaque organisme.

7.5 Séance 5

La partie suivante du cours traitera des documents que les employés créent lorsqu'ils quittent leur emploi, une grande partie du travail effectué par ADP pour ses clients. Les documents que nous allons traiter sont les suivants : RSTC - Reçu pour solde de tout compte, CT - Certificat de travail, AT - attestation de stage. Tous ces documents sont obligatoires et servent à confirmer le montant perçu par le salarié au moment de son départ, la durée de son travail et d'autres détails dont il a besoin pour choisir son prochain emploi ou prendre sa retraite.

Thème : documents de départ

Activité 1 (30 minutes) : Les participants essaieront de donner un aperçu de chacun des trois documents de sortie, en se rappelant les exigences et les informations qui doivent figurer sur le document. Ils écriront une définition. Il échange ses croquis avec son collègue et les corrige correctement - en les ajoutant, en les éditant ou en les biffant.

Activité 2 (30 minutes) : Ils définissent ensemble les informations nécessaires et la forme du document :

Certificat de travail – identité des parties (employeur et salarié), dates d'entrée et de sortie du salarié, nature d'emploi occupé par le salarié et périodes pendant lesquelles ces emplois ont été tenus, maintien à titre gratuit de la couverture santé et prévoyance, date de remise et signature.

Attestation de stage – identité des parties (employeur et stagiaire), date de début et de fin, montant total d'indemnité, missions, signature.

Reçu pour solde de tout compte – sommes versées à l'employé lors de la rupture de contrat de travail, en détaillant leur nature et leur montant, signature et identité des parties. Il faut

aussi préciser que l'employé dispose de 6 mois à compter de la signature pour contester le reçu pour solde de tout compte.

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 3 (45 minutes) : (Voire annexe 11)

Selon le document fictif, les participants déterminent les informations et les montants qui peuvent figurer dans la partie principale du document. Ils en précisent le type et le montant. Il peut s'agir de salaires, de plusieurs primes possibles, de congés payés, indemnités :

- le paiement des salaires,
- la prime d'ancienneté,
- le 13e mois,
- les heures supplémentaires non-payées,
- l'indemnité compensatrice de congés payés,
- l'indemnité compensatrice de jours RTT non pris,
- l'indemnité de préavis s'il n'est pas effectué,
- l'indemnité de licenciement, le cas échéant,
- l'indemnité de rupture conventionnelle, le cas échéant.

Tous ces exemples seront traduits et expliqués en détail - les participants discuteront et compléteront leurs connaissances.

7.6 Séance 6

La deuxième semaine de formation débutera par un cours qui couvrira la deuxième partie des documents de départ et plus particulièrement le document ARE le plus important. L'AER est similaire à la DSN mensuelle, mais elle n'est créée que lorsqu'un salarié quitte l'entreprise. Elle contient toutes les informations détaillées sur le salarié.

Thème : documents de départ

Activité 1 (20 minutes) : Les participants formeront des groupes (un groupe de deux et un groupe de trois) et, ensemble, ils discuteront et prendront des notes sur tous les éléments qui devraient figurer dans le document de sortie, appelé APE. Quels blocs contiennent quelles sections et informations et où les trouver dans le système.

Activité 2 (35 minutes) : (Voir annexe 12)

Le personnel d'ADP doit être en mesure de remplir ce document manuellement, c'est-à-dire de comprendre tous les blocs et leurs informations. Au total, ce document comporte 6 pages. Chaque individu essaiera de remplir ce document lui-même pour en comprendre les différentes parties, pour comprendre les termes français relatifs à la rupture du contrat de travail dans l'entreprise. Le document peut être annoté et utilisé pour une étude plus approfondie. L'enseignant répondra aux questions individuellement au fur et à mesure qu'elles seront complétées. Chaque participant avancera à un rythme différent en fonction de son niveau.

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 3 (15 minutes) : Le contrat peut être résilié de plusieurs manières. Dans l'exercice suivant, les participants reçoivent des papiers découpés et doivent relier la façon dont le contrat est résilié à la définition. À la fin, toutes les définitions seront lues, traduites si nécessaire, et toutes les informations seront expliquées. Les paires qui devront être appariées se présentent comme suit :

La démission en CDI	Le salarié démissionnaire doit faire parvenir sa lettre de licenciement au service des ressources humaines par courrier recommandé ou le déposer en main propre contre décharge.
Le départ à la retraite	Le salarié doit justifier de l'ouverture de son droit à la retraite et en informer son employeur.
Le licenciement économique	Une entreprise en difficulté peut licencier un salarié pour motif économique. Le licenciement a pour objet une réorganisation majeure de l'entreprise, une baisse ou une cessation d'activité. Il est toujours réalisé à l'initiative de l'employeur.
La rupture conventionnelle	Elle concerne à la fois le salarié et l'employeur qui décident de mettre fin au contrat de travail d'un commun accord.
Le licenciement pour faute grave	Il permet à l'employeur de mettre fin au contrat de travail du salarié, lorsque ce dernier agit en violation des obligations de son contrat de travail, et que la gravité de ses agissements implique que son maintien dans l'entreprise n'est pas possible.

Activité 4 (35 minutes): Les participants doivent également s'entraîner à parler. Chacun préparera une courte présentation orale qu'il présentera ensuite devant tout le monde. Cette présentation sera informative pour le client potentiel et donnera des informations de base sur ce que fait ADP lorsqu'une personne met fin à son contrat. Quels types de documents sont émis, à quels intervalles de temps, et comment le client ou l'employé du client y aura accès. Quels sont les droits et les obligations d'ADP et du client dans ces cas. La présentation durera environ 3 minutes.

7.7 Séance 7

La septième session de formation permettra aux participants d'améliorer leur connaissance des organismes français qui travaillent à la fois pour l'employeur (client) et pour le salarié. ADP ne communique pas directement avec ces clients, mais recherche souvent des informations sur des sites Internet et doit respecter les règles et conditions de ces organismes. Il envoie également des informations mensuelles à ces organismes via la DSN mensuelle.

Thème : organisations françaises de salariés et d'employeurs

Activité 1 (15 minutes) : Chaque participant recevra une carte portant le nom de l'organisation qu'il représentera. 5 participants égalent 5 organisations - Urssaf, France travail (anciennement Pôle emploi), CPAM, AGIR-ARRCO, Centre des impôts et personne ne montrera sa carte à qui que ce soit. Chaque personne écrit des informations de base sur l'organisation qu'elle représente. Ces informations sont ensuite utilisées pour répondre aux questions de l'activité suivante. Ils prépareront également des questions pour d'autres collègues.

Activité 2 (30 minutes) : Tous les participants se relaient, l'un d'entre eux répondra aux questions et les autres devineront quelle organisation est inscrite sur le papier et la représenteront. Au cours de cette discussion, les membres peuvent noter des informations, prendre des notes, poser des questions et traduire les mots inconnus si nécessaire. L'objectif de cette activité est de rassembler des informations de base et de consolider les informations sur les différentes organisations avec lesquelles les membres du personnel sont en contact indirect et de communiquer avec leurs collègues, de répondre à des questions sans préparation et de comprendre les autres.

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 3 (25 minutes) : (Voir annexe 13)

Chaque personne lira individuellement un article du site web original de France Travail sur le nouveau changement actuel, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2024, puis rédigera un court

résumé dans ses propres mots qu'elle présentera aux autres. Le professeur est disponible tout au long de l'exercice pour traduire et expliquer les mots ou les phrases qui ne sont pas compris par les participants.

Activité 4 (25 minutes) : (Voir annexe 14)

Chacun essaiera de répondre par des phrases les plus longues possibles, en utilisant des mots nouveaux (qui ne figurent pas déjà dans la vidéo). La vidéo sera diffusée plusieurs fois (si nécessaire) et les participants répondront individuellement aux questions ci-dessous :

Que signifie l'abréviation Urssaf ?
Quelles sont les principales missions de l'Urssaf ?
Comment fonctionne l'Urssaf ? Comment fonctionne sa distribution ?
Combien y a-t-il de types d'Urssaf et comment se répartissent-ils ?

Comme il s'agit d'une vidéo plus courte et plus simple, les participants ayant un niveau plus élevé prépareront un bref résumé.

7.8 Séance 8

La huitième réunion portera sur l'une des informations les plus importantes pour les employés et les employeurs, à savoir le montant fixé par l'État et légal – SMIC (Salaire minimum de croissance). Il s'agit d'un montant qui est régulièrement augmenté conformément à la loi et le système doit toujours modifier ce montant afin de payer les salariés conformément à la loi.

Thème : SMIC – Salaire minimum de croissance

Activité 1 (10 minutes) - Les participants préparent individuellement les informations qu'ils connaissent sur le SMIC : ce qu'il signifie, quel est le montant actuel (horaire, mensuel, annuel), quand a eu lieu le dernier changement. Ils consolident ensuite ces informations.

Activité 2 (15 minutes) - Chacun d'entre eux préparerait un rapport d'information à envoyer au clinicien pour l'informer du changement de SMIC. Les annonces seront présentées aux autres et les erreurs éventuelles seront corrigées ensemble.

Activité 3 (40 minutes) – (Voire annexe 15)

Les participants, y compris l'enseignant, formeront des paires (3 paires au total). Ils divisent le texte en deux. La première partie consistera en la lecture du texte en français par l'un des membres du binôme, sans que l'autre membre du binôme ne voie le texte, qui traduira librement le texte en tchèque ou en anglais (selon sa préférence, convenue à l'avance). Après la moitié de l'exercice, les personnes changeront de rôle. Ensuite, les paires relisent le texte ensemble et marquent le nouveau vocabulaire qui sera expliqué ou traduit. Chaque personne rédigera un bref résumé des informations les plus importantes à présenter.

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 4 (40 minutes) - Continuera à travailler avec le texte original. Comme il contient plusieurs chiffres et dates, les chiffres écrits et parlés seront pratiqués. Les chiffres semblent être l'un des sujets les plus difficiles en français. Tous les chiffres du texte seront prononcés correctement ensemble, puis écrits au tableau par les participants. S'il reste du temps, l'enseignant inventera d'autres chiffres pour lesquels des erreurs sont souvent commises et ceux-ci seront également pratiqués à l'oral et à l'écrit.

7.9 Séance 9

L'avant-dernière réunion du cours traitera d'un autre montant qui change périodiquement et qui peut être versé aux employés si certaines conditions sont remplies, à savoir le RSA (Revenu de la solidarité active).

Thème : RSA – Revenu de la solidarité active

Activité 1 (15 minutes) : (Voir annexe 16)

La vidéo sera jouée plusieurs fois (d'abord avec les sous-titres, puis sans). Il s'agit d'une vidéo relativement simple, pour laquelle des images et des explications peuvent aider à mieux la comprendre. Pendant la vidéo, chacun préparera de courtes notes sur lesquelles il pourra travailler plus tard.

Activité 2 (35 minutes) : Des paires seront formées dans lesquelles l'une représentera un client peu informé, l'autre un employé d'ADP qui tentera d'expliquer le concept de RSA et de fournir des informations de base pour aider à la compréhension. Le client demandera de plus en plus d'informations de différentes manières. Ils s'entraîneront et rédigeront l'ensemble de l'entretien, qui sera ensuite présenté à l'ensemble du groupe.

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 3 (40 minutes) : (Voir annexe 17)

En outre, les participants travailleront sur un texte plus difficile, dans lequel des thèmes juridiques sont partiellement utilisés. Au début, ils se diviseront à nouveau en paires, l'une d'entre elles lira une partie du texte et l'autre le traduira librement, soit en tchèque, soit en anglais, selon l'accord conclu. Dans la deuxième partie, les rôles sont inversés. Ensuite, le texte entier est relu ensemble, traduit si nécessaire, et le nouveau vocabulaire est expliqué. Pendant la lecture, une attention particulière sera accordée à la prononciation.

Activité 4 (15 minutes) : Les 15 dernières minutes seront consacrées à la préparation de l'épreuve finale. De nouvelles paires seront formées (différentes de l'activité précédente) et elles dialogueront sur le sujet. Les sujets peuvent être :

1. Communication avec client - Un client se plaint de la livraison tardive de documents pour les employés sortants. Cependant, la faute incombe au client, car c'est lui qui doit demander les documents à ADP en temps voulu et conformément au calendrier. L'employé d'ADP doit expliquer au client en détail et de manière courtoise toutes les obligations du client.
2. Un collègue demande l'avis d'un autre collègue sur une lettre de l'Urssaf. Il doit analyser une erreur du système lors de l'envoi des DSN. Cependant, l'autre collègue n'a pas le temps dans son agenda pour le moment, alors il essaie au moins de donner des conseils sur l'endroit où l'erreur peut être trouvée et sur la façon de la détecter. Finalement, ils conviennent d'une réunion pour après-demain afin de résoudre le problème ensemble, si le premier collègue n'y parvient pas de lui-même d'ici là.
3. Un membre de l'équipe n'est pas à l'aise dans son poste et a envie de se dépasser et d'apprendre de nouvelles choses. Avec son manager (supervisor), il examine les différentes possibilités qui pourraient se présenter au sein de l'équipe afin que chacun se sente à l'aise et puisse se développer. Il rejette la première suggestion, mais apprécie déjà la seconde et accepte les changements, en précisant quand ils pourraient se produire et ce qu'ils signifieraient pour les autres membres de l'équipe.

7.10 Séance 10

La dernière période de cours sera en partie consacrée aux chèques-repas et en partie à la préparation de l'examen final qui aura lieu cet après-midi-là. Le personnel d'ADP rencontre des chèques-repas avec la plupart des clients, tout le monde utilise un moyen ou un autre pour financer son personnel, ils devraient donc avoir une compréhension de base de ce sujet. En outre, ils s'exerceront à travailler avec des textes techniques et apprendront un nouveau vocabulaire.

Thème : titres restaurant

Activité 1 (15 minutes) : Chaque participant résumera les informations de base dont il dispose sur le titre restaurant, les types de situations qui existent, les montants, la part payée par le salarié et la part payée par l'employeur. Ils résument ensuite toutes les informations qu'ils ont rassemblées.

Activité 2 (40 minutes) : (Voir annexe 18)

Chaque participant lira le texte indépendamment et tentera de répondre aux questions ci-dessous :

Un employé doit-il obligatoirement financer les repas de ses employés ? Quels autres moyens peuvent-ils utiliser pour financer leurs repas ?
Quelle part doit être payée par l'employeur et quelle part par l'employé ? Donnez un exemple de calcul.
Le montant de 7,18 euros avec effet au 1.1.2024 correspond à quoi ?
Combien d'euros est la limite journalière pour l'utilisation des titres-restaurant à partir du 1er octobre 2022 ? Ce montant est-il affecté par quoi que ce soit ?
Ce montant est-il affecté par quoi que ce soit ?
Les chèques-repas doivent-ils être payés à tous les salariés de l'entreprise ?

Courte pause de 15 minutes pour se reposer, aller aux toilettes, se rafraîchir.

Activité 3 (55 minutes) : La deuxième partie du cours sera consacrée à la préparation du test final. Après consultation des participants, il sera décidé s'il convient de se concentrer davantage sur la forme écrite ou orale. Les participants ont plusieurs textes à leur disposition, ceux donnés par l'enseignant ou ceux qu'ils ont produits eux-mêmes, ils peuvent tenir un glossaire. L'enseignant et les participants peuvent discuter ensemble et résumer toutes les informations nécessaires qui pourraient apparaître dans le test. Ils peuvent ensuite former des groupes et essayer les différentes situations qu'ils ont pratiquées dans les cours, que ce soit avec des clients, des collègues ou avec leur supérieur hiérarchique.

7.11 Évolution finale

L'évaluation finale sera divisée en deux parties : un test écrit et un discours oral. Le test écrit portera sur le vocabulaire et la grammaire que les participants ont appris pendant le cours. Dans la deuxième partie, le participant dessine une situation dans laquelle il devra se produire et s'exprimer dans un discours.

L'épreuve écrite comprendra un total de 10 questions et chaque question se verra attribuer un nombre de points différent en fonction de sa difficulté. Les participants savent déjà, grâce au test, combien de points sont attribués à chaque question. La durée totale de l'épreuve écrite est de 50 minutes. Le nombre maximum de points pouvant être obtenus est de 30 points par épreuve écrite.

	point
1. Donnez des exemples d'informations qui doivent figurer sur le bulletin de paie (au moins 5).	1/
2. Quels sont les types de SMIC et leurs montants à partir du 1.1. 2024 ?	1/
3. Citez les rubriques qui figurent sur le document de départ appelé RSTC (au moins 3).	2/
4. Définir le terme "NET Payé".	2/
5. Définir le terme "licenciement faute grave".	3/
6. Citez 5 organisations françaises qui s'occupent des salariés et des employeurs.	3/
7. Quelle est l'activité d'ADP, quels sont ses principaux produits (minimum 4).	4/
8. Quels sont les avantages de la DSN pour les entreprises et les personnes qui déclarent (c'est-à-dire les tiers) et pour les salariés ? (minimum 4)	4/
9. Créer un message pour le client : informer de la modification du montant du RSA, rappeler les informations de base sur le RSA, utiliser les formules de politesse appropriées.	5/
10. Créer un message pour le client : S'excuser très poliment auprès du client pour le retard dans la livraison des documents, la faute incombant à ADP. Justifier le retard et s'excuser. Proposer une solution adaptée.	5/
Total :	30/

Après une courte pause, la deuxième partie de l'examen commence : la partie orale. Cette partie de l'examen se déroulera en présence d'un gérant qui assistera l'enseignant dans son évaluation. Un maximum de 12 points au total peut être obtenu pour cette partie et 4 critères seront évalués:

- prononciation des mots individuels, accent français, accentuation des nasales
- exactitude et clarté des informations exprimées, clarté
- variété des mots utilisés dans la langue parlée, vocabulaire varié
- comprendre les autres questions posées au cours du dialogue et y répondre.

Chaque participant prend une carte décrivant une situation qu'il peut rencontrer dans son travail au sein de l'ADP. Il dispose de quelques minutes pour se préparer, puis poursuit le dialogue avec l'enseignant. Le manager sera également présent.

5 situations possibles qu'ils peuvent dessiner :

- Un collègue n'arrive pas à suivre le rythme de son travail et souhaite donc demander de l'aide à un autre collègue qui semble moins occupé et mieux informé sur le sujet à résoudre. Le premier collègue ne sait pas si cela est approprié et si son hypothèse sur la quantité de travail de l'autre collègue n'est pas simplement imaginaire.
- Le client se plaint de la lenteur d'ADP, des délais de réponse aux messages et du fait que la solution n'est pas livrée dans les délais qu'il juge appropriés. Cependant, ADP respecte les délais légaux et le client ne se rend pas compte de la quantité de travail et de temps que lui accorde ADP. Le participant explique très poliment les droits et les obligations qui figurent dans le contrat et tente de proposer une solution qui conviendrait aux deux parties.
- Un collaborateur d'ADP s'est vu confier un nouveau collègue dont il doit s'occuper, c'est le "buddy" que tout nouvel arrivant a au début. Toutefois, l'employé n'est pas satisfait du travail du nouvel arrivant et, bien qu'il ne l'apprécie pas, il doit rendre compte de la manière dont il travaille et de sa fiabilité. Ces informations détermineront si le nouvel arrivant bénéficiera d'une prolongation. Le collègue doit faire un rapport sincère sur les lacunes du nouvel arrivant, mais il ne doit pas oublier de souligner certains points positifs.

- L'équipe d'ADP tient à remercier le client pour son excellente coopération qui facilite le déroulement de l'ensemble du processus. Il tient à remercier directement le client pour la rapidité de la communication, l'exactitude des informations et des demandes, ainsi que pour les changements apportés au système en temps voulu. D'un autre côté, il ne veut pas donner l'impression que son travail est inférieur et que le client ne devrait pas l'apprécier suffisamment.
- Après un congé de maternité, une collègue qui travaille à temps partiel est revenue il y a six mois, mais elle gère encore beaucoup de travail, parvient à être utile à tous ses collègues et montre qu'elle a beaucoup progressé et qu'elle a beaucoup plus d'expérience et de connaissances. Alors qu'une décision est en train d'être prise pour promouvoir cette collègue, la participante souhaite rappeler ces points positifs à son manager.

La note maximale pour l'ensemble de l'épreuve finale est de 42. Les résultats de l'épreuve écrite seront notés par le formateur et l'ensemble de l'épreuve sera remis au gestionnaire principal. La partie orale sera évaluée par l'enseignant et le manager, qui rédigeront un bref compte rendu de l'évaluation de l'ensemble de la présentation.

8 Conclusion

L'objectif de ce mémoire était de présenter le cours FOS, de montrer un cours de FOS pour une entreprise impliquée dans le traitement des salaires.

La partie théorique a commencé par une introduction générale à l'enseignement des langues étrangères. Elle a ensuite abordé directement l'enseignement du français, et plus précisément le cours de FLE, qui introduit à l'enseignement du français aux étrangers. Ensuite, plusieurs directions d'enseignement différentes ont été introduites - FLP (Français Langue Professionnelle) FOG (Français à Orientation Générale) et FOS (Français sur Objectif Spécifique). Surtout, la différence entre Français sur Objectif Spécifique ou Français de Spécialité, qui est souvent confondue, a été présentée. Ensuite, cette thèse n'a porté que sur le cours de FOS, et plus particulièrement sur son histoire, comment ce cours a vu le jour et que ses origines remontent au siècle dernier. Chaque approche qui a permis de donner au cours FOS sa forme actuelle est décrite en détail. Le quatrième chapitre traite directement de la construction du cours FOS, qui se compose de 5 étapes. C'est ce processus qui rend le cours FOS si exceptionnel et si particulier. Le quatrième chapitre traite directement de la construction du cours FOS, qui se compose de 5 étapes. C'est ce processus qui rend le cours FOS si exceptionnel et si particulier. La première étape est la demande de formation, qui est le plus souvent formulée par l'entreprise, puis l'analyse des besoins, suivie de la collecte des données. La collecte des données consiste pour le formateur à obtenir des informations sur les participants eux-mêmes, leur niveau de langue et surtout leurs attentes vis-à-vis de la formation. L'analyse des données recueillies est présentée ci-dessous. Puis la compilation finale du cours FOS lui-même, y compris l'évaluation. Le dernier chapitre de la partie théorique présente des informations de base sur la langue spécialisée.

La partie pratique traite de la construction effective du cours FOS. Comme dans la partie théorique, il y a 5 étapes qui précèdent le cours lui-même, mais nous allons maintenant nous concentrer sur leur utilisation dans la pratique. Un cours était en cours de préparation pour ADP, une société qui s'occupe du traitement des salaires pour d'autres entreprises dans le monde. Plus précisément, le cours a été préparé pour une équipe française basée à Prague et ses membres dont le français n'est pas la langue maternelle. Au début de la partie pratique, ADP a été présenté, puis ses employés ont été présentés en général. Après les présentations, la première étape de la préparation a suivi, à savoir l'application précise avec tous les détails. Ensuite, l'analyse des besoins, qui comprenait un questionnaire pour nos 5 participants au cours. Ensuite,

chacun des 5 participants a reçu une idée plus précise sur la base des réponses au questionnaire. Cette étape a été suivie par la collecte des données et l'introduction du cours proprement dit, avec un calendrier précis pour l'ensemble du cours, puis par 10 leçons qui décrivaient le cours en détail et incluaient le matériel qui serait utilisé dans l'enseignement. Ce matériel provenait d'une source Internet. Un test final a également été organisé à la fin du cours, avec deux parties, l'une écrite et l'autre orale. Les activités des cours ont été choisies pour pratiquer l'expression orale et la prononciation difficile du français, la grammaire et surtout pour développer un nouveau vocabulaire lié à la communication avec les clients et au traitement des salaires. En outre, on a veillé à ce que les leçons ne soient pas monotones afin que les participants puissent exprimer leur créativité.

9 Bibliographie

9.1 Monographies

Acta FF ZČU. Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta filozofická, 2013. ISSN 1802-0364.

CHALLE, Odile. Enseigner le français de spécialité. Paris: Economica, 2002. ISBN 2-7178-4348-5.

EURIN BALMET, Simone, HENAO DE LEGGE, Martine. Pratiques du français scientifique. Paris : Hachette/AUPELF, 1992. ISBN 2.01.016724.4.

FENCLOVÁ, Marie a HOROVÁ, Helena (ed.). Le français - deuxième langue étrangère, La didactique intégrée des langues étrangères: actes du colloque international. V Plzni: Západočeská univerzita, Fakulta filozofická, katedra románských jazyků, 2008. ISBN isbn978-80-7043-721-6.

Heindrich, J.a kol. Didaktika cizích jazyků. SPN, Praha 1988.

JELÍNEK Stanislav. Metodické problémy vyučování cizím jazykům. SPN, Praha, 1976.

MANGIANTE, Jean-Marc, PARPETTE, Chantal. Le Français sur objectif spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette Livre. 2004. ISBN 2 01 15 15822.

MARTINEZ Pierre. La didactique des langues étrangères. Paris: Presses Universitaires de Franc, 2011. ISBN 978-2-13-058823-8.

MOURLHON-DALLIES Florenc. Enseigner une langue à des tins professionnelles. Paris: Didier, 2008. ISBN 978-2-278-06271-3.

RICHTERICH, René. Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage. Paris: Hachette, 1985. ISBN 2.01.007807.1.

9.2 Sources électroniques

ADP, *About ADP* [En ligne]. Disponible à <https://www.adp.com/about-adp/corporate-social-responsibility.aspx#tab-82193c0b-785c-486a-b36d-8a10ccfdd811-2> [Consulté le 12. 4. 2024]

DICTIONNAIRE DU DROIT PRIVÉ, Définition de RSA (Revenu de la solidarité active) [En ligne]. Disponible <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/rsa-revenu-de-solidarite-active.php> [Consulté le 24. 4. 2024]

EBP CENTRE D'AIDE, Récupération de l'attestation employeur dans EBP Solution Autonome. [En ligne]. Disponible à <https://support.ebp.com/hc/fr/articles/4413969988881-R%C3%A9cup%C3%A9ration-de-l-attestation-employeur-dans-EBP-Paie-Solution-Autonome> [Consulté le 18. 4. 2024]

ECONOMIE.GOUV.FR, Titres-restaurant: les 5 informations à connaître [En ligne]. Disponible <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/titres-restaurant#> [Consulté le 24. 4. 2024]

FRANCE TRAVAIL, Pôle emploi devient France Travail. [En ligne]. Disponible à <https://www.francetravail.fr/actualites/france-travail/pole-emploi-france-travail.html> [Consulté le 18. 4. 2024]

FRANC-PARLER, *Le français langue professionnelle*. [En ligne] Disponible à <https://bop.fipf.org/wp-content/images/stories/dossiers/flp4.htm> [Consulté le 26.2.2024]

INDEPENDENT.IO, Reçu solde de tout compte: modèle gratuit . [En ligne]. Disponible à <https://independant.io/modele/recu-solde-tout-compte/> [Consulté le 17. 4. 2024]

LINGUISTIQUE ET DIDACTIQUE, Historique du français sur objectif(s) spécifique(s). [En ligne]. Disponible <https://souad-kassim-mohamed.blog4ever.com/historique-du-francais-sur-objectifs-specifiques-1> [Consulté le 15. 3. 2024]

NET ENTREPRISE. FR, Déclaration sociale nominative – DSN. [En ligne]. Disponible à <https://www.net-entreprises.fr/declaration/dsn-info/> [Consulté le 17. 4. 2024]

PAY FIT, Établir un bulletin de paie : quelles sont les règles? [En ligne]. Disponible à <https://payfit.com/fr/fiches-pratiques/bulletin-de-paie/> [Consulté le 16. 4. 2024]

RUE DE LA PAYE, exemple de fiche de paie 2024: votre bullet de salaire détaillé [En ligne]. Disponible à <https://www.ruedelapaye.com/e-mag/exemple-fiche-de-paie/> [Consulté le 16. 4. 2024]

SERVICE-PUBLIC.FR, Salaire minimum [En ligne]. Disponible à <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A17008> [Consulté le 19. 4. 2024]

YOUTUBE, Expliquez nous..le RSA [En ligne]. Disponible <https://www.youtube.com/watch?v=jpZ6pKiocZk> [Consulté le 24. 4. 2024]

YOUTUBE, L'URSSAF, c'est quoi ? (définition, aide, lexique, tuto, explication) [En ligne]. Disponible à <https://www.youtube.com/watch?v=BZ8F-ra4zX0> [Consulté le 19. 4. 2024]

YOUTUBE, Présentation d'ADP par Carlos Fontelas De Carvalho. [En ligne]. Disponible à <https://www.youtube.com/watch?v=McgBNpEJCHg> [Consulté le 20. 4. 2024]

10 Résumé

10.1 En tchéque

Cílem této diplomové práce je podat informace o kurzu FOS a sestavit tento kurz dle speciální žádosti. Tato diplomová práce je rozdělena do dvou částí, na část praktickou a teoretickou.

Teoretická část se na začátku zabývá výukou cizích jazyků, poté jsou představeny jednotlivé kurzy FLE, FOG, FLP a nakonec FOS. Poté následuje přesnější analýza kurzu FOS, jeho historie a jednotlivé etapy, ze kterých se skládá a které jsou neodmyslitelnou součástí. Poslední část teoretické části se věnuje odbornému jazyku.

Praktická část tvoří kurz FOS, který můžeme rozdělit na dvě části. První část podrobně představuje kroky, které je potřeba udělat před sestavením kurzu. Prvním krokem je obdržet přesnou žádost od firmy, poté analýza potřeb (včetně dotazníku), sběr dat. Druhá část je samotný kurz FOS, sestavený dle jednotlivých lekcí a poté dle přesných aktivit. Celý kurz končí finálním testem. Materiál použitý během výuky v jednotlivých aktivitách byl vyhledán na internetu a je uveden v příloze, jedná se o texty, videa a obrázky.

10.2 En français

L'objectif de ce mémoire est de fournir des informations sur le cours FOS et de construire ce cours selon une demande spéciale. Ce mémoire est divisé en deux parties, la partie pratique et la partie théorique.

La partie théorique commence par l'enseignement des langues étrangères, puis les différents cours FLE, FOG, FLP et enfin FOS sont présentés. Elle est suivie d'une analyse plus précise du cours FOS, de son histoire et des différentes étapes qui le composent et qui en font partie intégrante. La dernière partie de la partie théorique est consacrée au langage technique.

La partie pratique est constituée du cours de FOS, qui peut être divisé en deux parties. La première partie est constituée des étapes à franchir avant de pouvoir mettre en place le cours. La première étape consiste à recevoir une demande précise de la part de l'entreprise, puis l'analyse des besoins (y compris un questionnaire), la collecte des données. La deuxième partie est le cours FOS proprement dit, qui se compose de leçons individuelles et d'activités précises. Le cours se termine par un test final. Le matériel utilisé pendant l'enseignement dans chaque

activité a été recherché sur Internet et est présenté en annexe, il s'agit de textes, de vidéos et d'images.

11 Annexes

Annexe 1 : Questionnaire – Karolína

Questionnaire pour analyser le public

Identification

prénom: Karolína

âge: 29

Parcours scolaire et professionnel

Diplômes Bc. Durée 3 ans

Stages Durée

Expériences Durée 3 ans

Rapport au français:

Avez – vous passé un test de niveau en langue française? Non, mais mon niveau obtenu à grâce à l'université devrait correspondre à C1.

Si, oui quel est votre niveau?

Utilisez-vous le français en dehors du travail? Juste passivement via les réseaux sociaux et la lecture.

Utilisez-vous le français quotidiennement? Oui, notamment à l'écrit.

Êtes-vous en contact direct avec un(e) français (e), ou quelqu'im qui maîtrise bien la langue française? Oui mais pas trop souvent : j'arrive au bureau une fois par semaine, là-bas j'ai des occasions de parler avec les natifs.

Avez-vous déjà voyagé en France? Oui

Si, oui quel était le contexte? Des vacances, des voyages et visites organisés

Lisez-vous des documents en français en dehors du travail? Articles, magazines, journaux, affiches? Que connaissez-vous sur la culture française? Juste des livres et certains articles sur les réseaux sociaux. Et des blagues.

Quelles sont vos principales difficultés en français? Compréhension orale si plusieurs natifs parlent entre eux.

Quelle est votre langue maternelle? Le tchèque

Depuis combien de temps pratiquez-vous le français? Depuis presque quinze ans

ADP

Combien de temps vous avez travaillé pour cette entreprise? Depuis 8 ans, mais ça comprend 5 ans de la maternité.

Quelle est votre relation avec cette entreprise et leurs produits? Je travaille comme une gestionnaire de paie dans le département français.

Formation en FOS

Quelles sont vos attentes par rapport à cette formation?

Améliorer ma compréhension

Diminuer le stress que je ressens quand je parle avec le client

D'après vous, quels sont les objectifs de l'entreprise?

S'il s'agit des raisons de ce cours, je dirais que les objectifs de l'entreprise sont surtout améliorer et perfectionner le niveau du français de ses employés qui communiquent à base quotidienne avec les clients. Si qn parle mal et écrit tout le temps avec des fautes, ça peut avoir un effet dissuasif pour le client.

À la fin de cette formation, préférez-vous maîtriser la langue française à l'oral ou à l'écrit? à l'oral

Annexe 2 : Questionnaire – Kamila

Questionnaire pour analyser le public

Identification

prénom: Kamila

âge: 44

Parcours scolaire et professionnel

Diplômes Durée 6 années

Stages Durée 6x pendant l'été

Expériences Durée assez

Rapport au français:

Avez-vous passé un test de niveau en langue française? oui

Si, oui quel est votre niveau? B1, B2

Utilisez-vous le français en dehors du travail? oui

Utilisez-vous le français quotidiennement? oui

Êtes-vous en contact direct avec un(e) français (e), ou quelqu'un qui maîtrise bien la langue française? oui

Avez-vous déjà voyagé en France? oui

Si, oui quel était le contexte? A voir mes proches

Lisez-vous des documents en français en dehors du travail? Articles, magazines, journaux, affiches? Que connaissez-vous sur la culture française? oui

Quelles sont vos principales difficultés en français? grammaire

Quelle est votre langue maternelle? tchèque

Depuis combien de temps pratiquez-vous le français? Cca 30 années

ADP

Combien de temps vous avez travaillé pour cette entreprise? 4 ans

Quelle est votre relation avec cette entreprise et leurs produits? CDI et mes collègues

Formation en FOS

Quelles sont vos attentes par rapport à cette formation? Que je peux augmenter mon niveau français, grammaire

D'après vous, quels sont les objectifs de l'entreprise? Utiliser mon cerveau

À la fin de cette formation, préférez-vous maîtriser la langue française à l'oral ou à l'écrit? Les deux

Annexe 3 : Questionnaire – Diana

Questionnaire pour analyser le public

Identification

prénom: Diana

âge: 32

Parcours scolaire et professionnel

Diplômes six ans

Stages Non

Expériences neuf ans

Rapport au français:

Avez – vous passé un test de niveau en langue française? Non

Si, oui quel est votre niveau? -

Utilisez-vous le français en dehors du travail? Non

Utilisez-vous le français quotidiennement? Oui

Êtes-vous en contact direct avec un(e) français (e), ou quelqu'im qui maîtrise bien la langue française? Oui

Avez-vous déjà voyagé en France? Oui

Si, oui quel était le contexte? Voyage d'affaires

Lisez-vous des documents en français en dehors du travail? Articles, magazines, journaux, affiches? Que connaissez-vous sur la culture française? Oui - mode, cuisine

Quelles sont vos principales difficultés en français? prononciation de mots ayant la même orthographe mais un sens différent

Quelle est votre langue maternelle? russe, ukrainien

Depuis combien de temps pratiquez-vous le français? cinq ans

ADP

Combien de temps vous avez travaillé pour cette entreprise? cinq ans

Quelle est votre relation avec cette entreprise et leurs produits? employée

Formation en FOS

Quelles sont vos attentes par rapport à cette formation? améliorer les compétences rédactionnelles et la grammaire

D'après vous, quels sont les objectifs de l'entreprise? offrir une formation qualifiée à tous, du débutant au confirmé

À la fin de cette formation, préférez-vous maîtriser la langue française à l'oral ou à l'écrit? les deux options!

Annexe 4 : Questionnaire – Anežka

Questionnaire pour analyser le public

Identification

prénom: Anežka

âge: 22

Parcours scolaire et professionnel

Diplômes Licence (Bc.) Durée 3 ans

Stages Durée 3 mois

Expériences Durée 9 mois

Rapport au français:

Avez – vous passé un test de niveau en langue française? oui

Si, oui quel est votre niveau? C2

Utilisez-vous le français en dehors du travail? oui

Utilisez-vous le français quotidiennement? oui

Êtes-vous en contact direct avec un(e) français (e), ou quelqu'im qui maîtrise bien la langue française? oui

Avez-vous déjà voyagé en France? oui

Si, oui quel était le contexte? Vie en famille pendant 4 ans, puis occasionnellement en vacances

Lisez-vous des documents en français en dehors du travail? Articles, magazines, journaux, affiches? oui

Que connaissez-vous sur la culture française? Chanteurs (Édith Piaf, Zaz, Stromae, Indila, Maître Gims...), acteurs (Depardieu, Belmondo, Omar Sy, Marion Cotillard, Camille Cottin, Mélanie Laurent...), histoire du pays, géographie, traditions...

Quelles sont vos principales difficultés en français? L'usage des temps composés dans les phrases complexes, l'accord du participe

Quelle est votre langue maternelle? Le tchèque

Depuis combien de temps pratiquez-vous le français? Depuis mes 9 ans, donc 13 ans en total

ADP

Combien de temps vous avez travaillé pour cette entreprise? En comptant les stages, ça fait 1 an et 1 mois

Quelle est votre relation avec cette entreprise et leurs produits? Je travaille comme un spécialiste associé en paie, avec le produit GlobalView

Formation en FOS

Quelles sont vos attentes par rapport à cette formation? Des révisions des sujets les plus compliqués, problématiques et souvent mentionnés dans la langue française

D'après vous, quels sont les objectifs de l'entreprise?

- élever la langue écrite des associés

- la professionnalisation des associés

- l'amélioration de la compréhension, de la clarté et de la productivité entre les associés et les clients

À la fin de cette formation, préférez-vous maîtriser la langue française à l'oral ou à l'écrit?
Pour l'usage dans l'entreprise plutôt à l'écrit

Annexe 5 : Questionnaire – Romana

Questionnaire pour analyser le public

Identification

prénom: Romana

âge: 41

Parcours scolaire et professionnel

Diplômes Ing - masaryk Univerzity, faculte d economie Durée 5ans

Bc - Masaryk university, pedagogic fakulta, 3ans

Stages Durée

Expériences ADP -depuis 2011

Rapport au français:

Avez – vous passé un test de niveau en langue française? Oui

Si, oui quel est votre niveau? B2

Utilisez-vous le français en dehors du travail? Pas trop

Utilisez-vous le français quotidiennement? Oui

Êtes-vous en contact direct avec un(e) français (e), ou quelqu'im qui maîtrise bien la langue française? Oui

Avez-vous déjà voyagé en France? Oui

Si, oui quel était le contexte?comme etudiante pendant Erasmus a l universite, comme turiste plusieurs fois et aussi pendant le voyage d affaire

Lisez-vous des documents en français en dehors du travail? Articles, magazines, journaux, affiches?non

Que connaissez-vous sur la culture française? Zaz,Edith Piaf,Omar Sy, Guy de Maupassant,Victor Hugo

Quelles sont vos principales difficultés en français? Utiliser le genre correcte du mot (la/le), la prononciation.

Quelle est votre langue maternelle? Tcheque

Depuis combien de temps pratiquez-vous le français? En total 25ans

ADP

Combien de temps vous avez travaillé pour cette entreprise? J ai commence en 2011, mais une pause de 3 ans.

Quelle est votre relation avec cette entreprise et leurs produits? Je traite la paie pour les client francais.

Formation en FOS

Quelles sont vos attentes par rapport à cette formation? Detecter les fautes les plus frequentes faites en parlant francais, apprendre les expressions specifiques.

D'après vous, quels sont les objectifs de l'entreprise? Gagner de l'argent en fournissant le meilleur service aux clients.

À la fin de cette formation, préférez-vous maîtriser la langue française à l'oral ou à l'écrit? A l'oral

Annexe 6 : vidéo à analyser



60

Annexe 7 : texte à analyser

Qu'est-ce qu'un bulletin de paie ?

Lors du versement de la rémunération, tout employeur a l'obligation de fournir à chaque salarié un bulletin de paie en guise de justificatif de paiement.

Le terme bulletin de paie est aujourd'hui plus fréquemment utilisé, toutefois le recours à la formulation "bulletin de paye" est également acceptable.

Ce document obligatoire, doit être délivré à tous les salariés de l'entreprise quel que soit :

- le type de contrat de travail ;
- le type et le montant de la rémunération ;
- le niveau hiérarchique et l'emploi occupé par les salariés.

Au-delà de constituer un élément de preuve pour l'employeur, le bulletin de paie lui offre une vision simplifiée et clarifiée de l'ensemble des salaires, ce qui permet de mieux comprendre le

⁶⁰ YOUTUBE, *Présentation d'ADP par Carlos Fontelas De Carvalho*. [En ligne]. Disponible à <https://www.youtube.com/watch?v=McgBNpEJCHg> [Consulté le 20. 4. 2024]

calcul du coût d'un salarié. Ce document permet également une meilleure compréhension des éléments de rémunération pour les salariés.

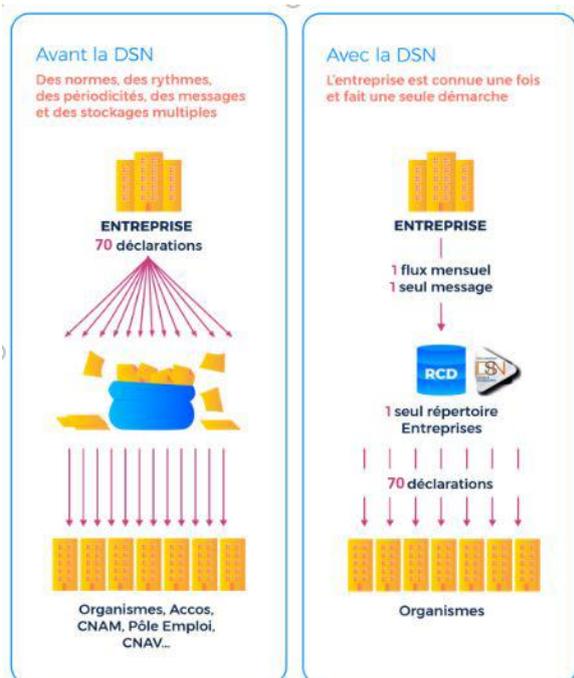
Le bulletin de paie contient obligatoirement un certain nombre de mentions obligatoire prévues par la loi afin d'assurer une certaine transparence et permettre aux salariés de mieux comprendre la fiche de paie et les éléments de rémunérations.⁶¹

⁶¹ PAY FIT, *Établir un bulletin de paie : quelles sont les règles?* [En ligne]. Disponible à <https://payfit.com/fr/fiches-pratiques/bulletin-de-paie/> [Consulté le 16. 4. 2024]

Annexe 9 : texte à analyser

La Déclaration Sociale Nominative (DSN) – est un fichier mensuel produit à partir de la paie destinée à communiquer les informations nécessaires à la gestion de la protection sociale des salariés aux organismes et administrations concernées. Elle permet de remplacer l'ensemble des déclarations périodiques ou événementielles et diverses formalités administratives adressées jusqu'à aujourd'hui par les employeurs à une diversité d'acteurs (CPAM, Urssaf, AGIRC ARRCO, Organismes complémentaires, Pôle emploi, Centre des impôts, Caisses régimes spéciaux, etc.). Les données transmises dans la DSN mensuelle sont le reflet de la situation d'un salarié au moment où la paie a été réalisée. En complément, elle relate les événements survenus dans le mois (maladie, maternité, changement d'un élément du contrat de travail, fin de contrat de travail...) ayant eu un impact sur la paie.⁶³

Annexe 10: image à analyser



64

⁶³ NET ENTREPRISE. FR, *Déclaration sociale nominative – DSN*. [En ligne]. Disponible à <https://www.net-entreprises.fr/declaration/dsn-info/> [Consulté le 17. 4. 2024]

⁶⁴ NET ENTREPRISE. FR, *Déclaration sociale nominative – DSN*. [En ligne]. Disponible à <https://www.net-entreprises.fr/declaration/dsn-info/> [Consulté le 17. 4. 2024]

Annexe 11 : document Reçu pour solde de tout compte

« Société »

« Prénom Nom du représentant »

« Fonction (DRH, etc.) »

« Code postal + Ville »

« Prénom Nom du salarié »

« Adresse »

« Code postal + Ville »

« Lettre recommandée avec accusé de réception n° 1A XXX XXX XXX X / Courrier remis en mains propres contre décharge »

A « lieu », le « date »

Objet : Reçu pour solde de tout compte

« Madame / Monsieur »,

A l'issue de la rupture de votre contrat de travail, vous avez perçu les sommes suivantes :

- « Salaires : Montant en brut »
- « Primes : Montant en brut »
- « Congés payés : Montant en brut »
- « Etc. »

Le présent reçu pour solde de tout compte est établi en double exemplaire. Vous pourrez le dénoncer par lettre recommandée pendant 6 mois à compter de la date de signature dudit document pour les sommes qui y sont mentionnées.

Nous vous remercions de :

- Ajouter, sur le second exemplaire, la mention :
" Par la présente, je reconnais avoir reçu de la part de la Société « Nom », pour solde de tout compte, les sommes inscrites ci-dessus. "
- Le dater et le signer, puis de nous le remettre.

Veuillez agréer, « Madame / Monsieur », l'expression de ma considération distinguée.

Annexe 12 : première page du document de l'ARE - à remplir

ATTESTATION D'EMPLOYEUR DESTINÉE À Pôle emploi

A remplir par l'employeur et à délivrer au salarié avec son dernier bulletin de paie (Art. R. 1234-9 du C. du T.).

ATTENTION, cette attestation doit être transmise par le salarié à Pôle emploi :
- s'il s'inscrit comme demandeur d'emploi, en la téléchargeant sur son espace personnel, si, au terme de sa demande d'allocations dématérialisée, il lui est demandé de la transmettre à Pôle emploi (pour s'inscrire ou se réinscrire comme demandeur d'emploi, le salarié effectuera sa demande sur le site internet de Pôle emploi : www.pole-emploi.fr - candidat - m'inscrire / me réinscrire) ;
- s'il est déjà inscrit, dans les 72 h de sa délivrance.

Unédic

Attestation éditée automatiquement par Pôle Emploi le
Logiciel utilisé EBP_PAYROLL_50 - Norme : P21V01 reconstituée à partir des déclarations DSN

1. l'employeur

Téléphone : _____
Statut juridique : _____
N° SIRET : Code APE/NAF :

N° d'affiliation et nom de l'organisme ayant recouvré les cotisations d'assurance chômage (URSSAF, CMSA, ...) :
N° Nom

Nombre total de salariés dans l'entreprise au 31.12 écoulé :
Nombre total de salariés dans l'établissement au 31.12 écoulé :

EMPLOYEURS DU SECTEUR PUBLIC (Art. L. 5424-1 du C. du T.).

Employeur en auto assurance
 Employeur ayant conclu une convention de gestion
N° de la convention de gestion
Code d'affectation
N° interne employeur public

Adhésion au régime particulier pour les apprentis du secteur public

Employeur ayant adhéré à titre révocable
Date d'adhésion :

Employeur ayant adhéré à titre irrévocable
Statut du salarié : stagiaire titulaire non titulaire

2. le salarié

M^{me} M

Nom de famille (nom de naissance) :
Nom d'usage (nom d'épouse, etc.) :
Prénom (s) :
Adresse : Code postal : Commune :
NIR (n° de Sécurité sociale) :
Date de naissance : Lieu de naissance :

Ressortissant français* Ressortissant UE* Ressortissant EEE* Ressortissant Suisse* Ressortissant hors UE et EEE*

Niveau de qualification* : Statut cadre ou assimilé : oui non
*voir notice

66

⁶⁶ EBP CENTRE D'AIDE, *Récupération de l'attestation employeur dans EBP Solution Autonome.* [En ligne]. Disponible à <https://support.ebp.com/hc/fr/articles/4413969988881-R%C3%A9cup%C3%A9ration-de-l-attestation-employeur-dans-EBP-Paie-Solution-Autonome> [Consulté le 18. 4. 2024]

Annexe 13 : texte à analyser

Pôle emploi devient France Travail

Au 1er janvier 2024, en application de la loi pour le plein emploi, Pôle emploi évolue et devient France Travail.

L'objectif de France Travail : garantir un accompagnement et des services encore plus adaptés aux besoins des personnes sans emploi et des entreprises qui recrutent sur l'ensemble du territoire, grâce à une coopération renforcée avec l'ensemble des acteurs de l'emploi, de la formation et de l'insertion. Ce changement de nom marque une première étape vers la mise en place progressive d'un accompagnement renouvelé aussi bien pour les personnes en recherche d'emploi que pour les entreprises. Cet accompagnement renouvelé est le résultat de consultations larges menées auprès des demandeurs d'emploi, des employeurs et des professionnels de l'accompagnement. Il se traduira par la mise à disposition de nouveaux services co-construits avec nos partenaires, acteurs de l'emploi, de la formation et de l'insertion, pour favoriser le retour à l'emploi de tous et faciliter les recrutements.⁶⁷

Annexe 14 : vidéo à analyser



⁶⁷FRANCE TRAVAIL, *Pôle emploi devient France Travail*. [En ligne]. Disponible à <https://www.francetravail.fr/actualites/france-travail/pole-emploi-france-travail.html> [Consulté le 18. 4. 2024]

⁶⁸YOUTUBE, *L'URSSAF, c'est quoi ? (définition, aide, lexique, tuto, explication)* [En ligne]. Disponible à <https://www.youtube.com/watch?v=BZ8F-ra4zX0> [Consulté le 19. 4. 2024]

Le Smic est revalorisé de 1,13 % au 1er janvier 2024

Au 1^{er} janvier 2024, le montant du Smic s'élèvera à 1 766,92 € bruts par mois, soit 1 398,69 € nets pour 35 heures hebdomadaires. Il s'agit d'une hausse de 1,13 %, comme le précise le décret paru au Journal officiel le 21 décembre 2023. Service-Public.fr vous informe sur ces changements.

Chaque année, le salaire minimum interprofessionnel de croissance (Smic) fait l'objet d'une revalorisation annuelle par décret au 1^{er} janvier, qui tient compte de l'évolution de l'inflation constatée pour les 20 % de ménages ayant les plus faibles revenus. Par ailleurs, chaque hausse d'au moins 2 % de l'indice des prix à la consommation est automatiquement suivie d'un relèvement du Smic dans les mêmes proportions.

En janvier 2024, il est automatiquement revalorisé de 1,13 %, pour atteindre 1 398,69 € nets. Le montant brut passe à 1 766,92 €. C'est ce que précise un décret du 20 décembre 2023 portant relèvement du salaire minimum de croissance, publié au Journal officiel le 21 décembre 2023.

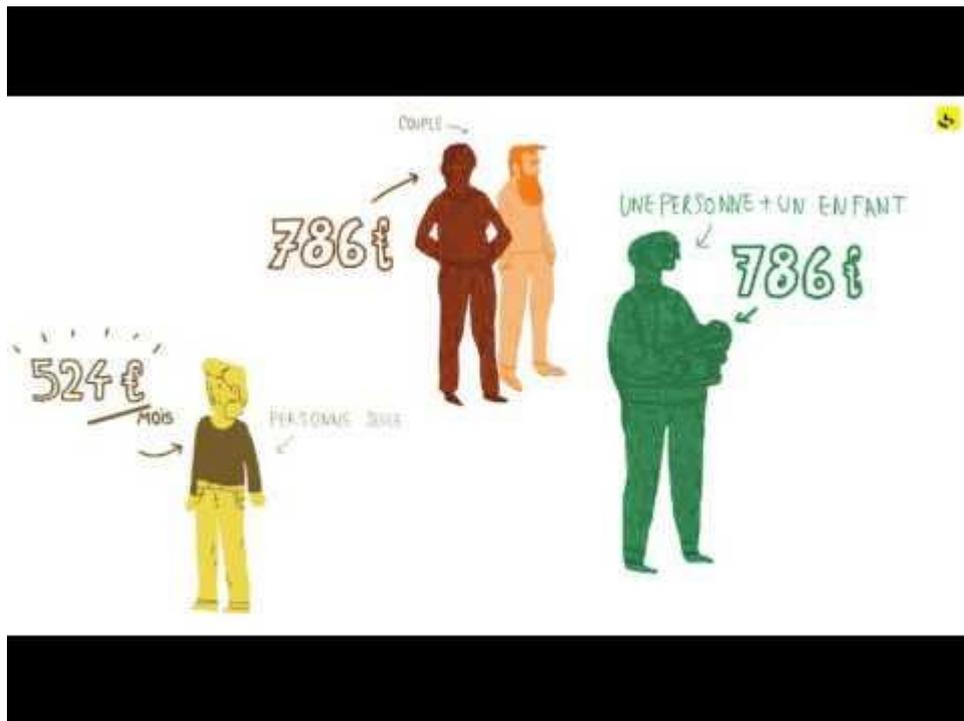
Au 1^{er} mai 2023, le Smic avait augmenté de 2,22 % en application de la revalorisation légale annuelle. Depuis cette date, il s'établissait à 1 747,20 € bruts mensuels, soit 1 383,09 € nets (montant horaire brut de 11,52 €).

Les nouveaux montants à partir de janvier 2024 :

- Smic net au 1^{er} janvier 2024 : 1 398,69 €
- Smic brut au 1^{er} janvier 2024 : 1 766,92 €
- Smic horaire net au 1^{er} janvier 2024 : 9,22 €
- Smic horaire brut au 1^{er} janvier 2024 : 11,65 €⁶⁹

⁶⁹ SERVICE-PUBLIC.FR, *Salaire minimum* [En ligne]. Disponible à <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A17008> [Consulté le 19. 4. 2024]

Annexe 16 : vidéo à analyser



70

Annexe 17 : texte à analyser

Définition de **RSA (Revenu de Solidarité Active)**

La Loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 "généralisant le Revenu de Solidarité Active et réformant les politiques d'insertion" s'est substituée au Revenu Minimum d'Insertion, à l'allocation de parent isolé et aux différents mécanismes d'intéressement à la reprise d'activité. Cette Loi a modifié de nombreux textes, tels que le Code du travail, le code de l'action sociale et des familles, le code général des collectivités territoriales et le code de la sécurité sociale. Consulter sur le sujet le site du Gouvernement "Le revenu de Solidarité active".

Le RSA est attribué par le président du Conseil général du Département dans lequel le demandeur réside ou, dans les conditions prévues au chapitre IV du titre VI du présent livre, dans celui où il a élu domicile. Selon le texte ci-dessus, cette prestation complète les revenus du travail ou les supplée pour les foyers dont les membres ne tirent que des ressources limitées de leur travail et des droits qu'ils ont acquis en travaillant ou sont privés d'emploi. "Le revenu de solidarité active a pour objet d'assurer à ses bénéficiaires des moyens convenables d'existence, d'inciter à l'exercice d'une activité professionnelle et de lutter contre la pauvreté de

⁷⁰ YOUTUBE, *Expliquez nous..le RSA* [En ligne]. Disponible <https://www.youtube.com/watch?v=jpZ6pKiocZk> [Consulté le 24. 4. 2024]

certaines travailleurs, qu'ils soient salariés ou non salariés. "... « Il garantit à toute personne, qu'elle soit ou non en capacité de travailler, de disposer d'un revenu minimum et de voir ses ressources augmenter quand les revenus qu'elle tire de son travail s'accroissent. Le bénéficiaire du revenu de solidarité active a droit à un accompagnement social et professionnel destiné à faciliter son insertion durable dans l'emploi.

La Loi du 1er décembre 2008 désigne les autorités et organismes chargés de l'attribution et du service de la prestation, prévoit son mode de financement, fixe les droits et les devoirs des bénéficiaires, les modes de contrôle et la manière dont doivent s'opérer les échanges d'informations entre les organes administratifs assurant sa gestion, ainsi que le mode de réclamation et la durée de l'action en paiement que son application peut susciter. Le revenu de solidarité active est déclaré inaccessibles et insaisissables. ⁷¹

Annexe 18 : texte à analyser

Titres-restaurant : les 5 informations à connaître

Les titres-restaurant (Ticket Restaurant, Chèque Déjeuner, Chèque de Table, Pass Restaurant...) peuvent être utilisés par les salariés pour financer leurs repas. Mais quelles sont les obligations en la matière ? Quel montant l'employeur doit-il prendre en charge ? Quels sont les avantages liés à ces titres ? Voici ce qu'il vous faut savoir sur ce dispositif.

1. Les titres-restaurant ne sont pas obligatoires

L'employeur n'a pas l'obligation de fournir de titres-restaurant à ses salariés. L'employeur peut prendre en charge la restauration de ses salariés par un autre moyen, comme une prime de déjeuner ou la mise en place d'un restaurant d'entreprise.

2. Une prise en charge d'au moins la moitié du montant du titre

Si l'employeur fournit à ses salariés des titres-restaurant, il doit prendre à sa charge 50 à 60 % de leur valeur. Restera à la charge des salariés, entre 40 et 50 % du prix. Exemple : Pour un titre à 11 €, l'employeur doit s'acquitter de 5,50 à 6,60 €, le salarié de 4,40 à 5,50 €.

⁷¹ DICTIONNAIRE DU DROIT PRIVÉ, *Définition de RSA (Revenu de la solidarité active)* [En ligne]. Disponible <https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/rsa-revenu-de-solidarite-active.php> [Consulté le 24. 4. 2024]

3. Une exonération de cotisations sociales, sous conditions

La participation de l'employeur aux titres-restaurants de ses salariés est exonérée des cotisations de sécurité sociale, dans la limite de 7,18 € pour les titres émis à partir du 1^{er} janvier 2024. Au-delà de ce montant, cette contribution sera réintégrée dans l'assiette de calcul des cotisations.

4. Le montant du titre-restaurant est libre

L'employeur fixe librement la valeur faciale des titres-restaurants donnés à ses salariés. Toutefois, ce montant est « de fait, influencé indirectement par les limites légales imposées à la contribution financière des employeurs », précise la Commission nationale des titres-restaurant (CNTR). À savoir le seuil d'exonération de cotisations sociales et la prise en charge de 60 % maximum par l'employeur. Depuis le 1^{er} octobre 2022, le plafond journalier d'utilisation des titres-restaurant est fixé à 25 €.

5. Un traitement équivalent pour tous les salariés

« Le titre restaurant est considéré comme un avantage social, et il est généralement admis qu'il doit être accordé sur une base égalitaire aux membres du personnel salarié de l'entreprise », indique la CNTR. Il est toutefois possible de ne donner des titres-restaurant qu'à certains salariés, à la condition que les autres obtiennent une indemnité « d'un montant équivalent à celle de la participation financière [de l'employeur] dans le titre-restaurant ». ⁷²

⁷²ECONOMIE.GOUV.FR, *Titres-restaurant: les 5 informations à connaître* [En ligne]. Disponible <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/titres-restaurant#> [Consulté le 24. 4. 2024]