



**Utilisation de documents authentiques oraux et écrits pour
l'enseignement/apprentissage du français aux adultes**

Formation de 9 heures (3 séances de 3h)

COMPTE-RENDU de la séance 1

samedi 5 décembre 2020 de 9h à 12h

Coordination Linguistique Territoriale
Ville d'Ivry-sur-Seine

Durée de la formation : 3 matinées de 3 heures : samedi 7 et 28 novembre et 5 décembre de 9h à 12h.

Intervenante : Claire-Lise DAUTRY, experte en Didactique du FLE, Français Langue Étrangère et référente nationale pour les bénévoles [CIMADE](#).

Lieu : Zoom

Structures représentées : Andragogia, École des adultes, Germae, GREF.

Un grand merci à Sawsan ALI, étudiante en Master 2 *Didactique des Langues, du Français Langue Étrangère et Seconde* et apprentie à la Coordination Linguistique Territoriale (CLT) de la Ville d'Ivry-sur-Seine pour l'année scolaire 2020-2021 ainsi qu'à Marie-Françoise NÉ, formatrice en didactique Langues et Cultures, FLE et référente associée à la CLT, pour la rédaction de ce compte-rendu.

Objectifs de la formation

- Construire une typologie des documents authentiques (la « quincaillerie pédagogique »)
- Savoir comment exploiter un document authentique (démarche d'exploitation)
- Comprendre les étapes de l'apprentissage

Codes couleurs :

En **orange** les **intitulés des documents authentiques**.

En **violet** les **étapes d'une séance d'apprentissage**.

En **bleu italique**, les *réponses attendues aux consignes et questions* formulées par l'enseignant.e.

Document Authentique (DA) : tentative de définition

C'est un **document** qui n'a pas été conçu pour la classe à des fins pédagogiques, mais qu'on trouve au quotidien (courrier, mail, annonce, pub, notice, ordonnance, mode d'emploi, tract, ...).

Il existe plusieurs types de **documents authentiques** : **sonore, visuel, audiovisuel (vidéo) ou textuel**. L'enseignant.e choisit avant son cours le ou les documents utilisés, en fonction des besoins de son groupe, et rédige la fiche pédagogique ou fiche d'exploitation.

Un document authentique est :

- une irruption du réel dans la classe et donc une inévitable prise de risque,
- potentiellement **dérangeant au plan culturel**,
- une **unité de sens** : l'enseignant.e ne le coupe pas, mais peut le faire travailler selon des consignes sélectives, en établissant un *parcours* dans le document.

L'enseignant.e demande un repérage du **connu** (logos, symboles, mots transparents) **pour faire aller vers l'inconnu**. Il ou elle fait prendre en compte des **éléments non-linguistiques clés** pour aller vers ce qui relève de la linguistique, de la langue.

A l'oral, l'enseignant.e **met l'apprenant.e en situation de faire** : les apprenant.es entendent comprennent mieux quand ils ou elles ont une tâche à faire. *La tête comprend mieux quand la main a une tâche à réaliser.*

Quelle méthodologie : Comment ? Quelle démarche ?

L'enseignant.e, doit trouver le **point d'entrée** dans le document authentique à partir de l'élément ou des **éléments clés**, ceux qui **portent le sens principal** en se posant les questions suivantes :

- Quels objectifs ? Pourquoi choisir ce document ?
- Quelles démarches ? Comment je l'exploite ?
- Pour qui ? À quel niveau ?
- Quand ? À quel moment de la classe ?
- Est-ce un document de compréhension ou un document de production ? Est-ce un document pour travailler un point de langue, un aspect grammatical ?

L'enseignant.e favorise **l'accès au sens** du document authentique en posant des questions pertinentes - *aller du connu vers l'inconnu, du visuel vers le texte, du facile vers le difficile.*

Les différentes étapes d'une séance sont les suivantes :

1. **Anticipation/ sensibilisation**
2. **Compréhension globale**
3. **Compréhension détaillée, en opposition à finalisée ou sélective**
4. **Conceptualisation** (réflexion sur la langue)
5. **Production**

Certains documents authentiques peuvent être utilisés sur toutes ces étapes. D'autres ne seront utilisés qu'en étape d'anticipation/sensibilisation ou de production. D'autres encore peuvent servir pour la conceptualisation.

IVRY
5/SEINE

Guide du tri

Chez vous les emballages
se trient !

À RECYCLER

bouteilles
et flacons en
plastique, métal,
papier, carton.



À RECYCLER
emballages
en verre



À JETER
ordures
ménagères



= COMPOSTAGE ET LOMBRICOMPOSTAGE =

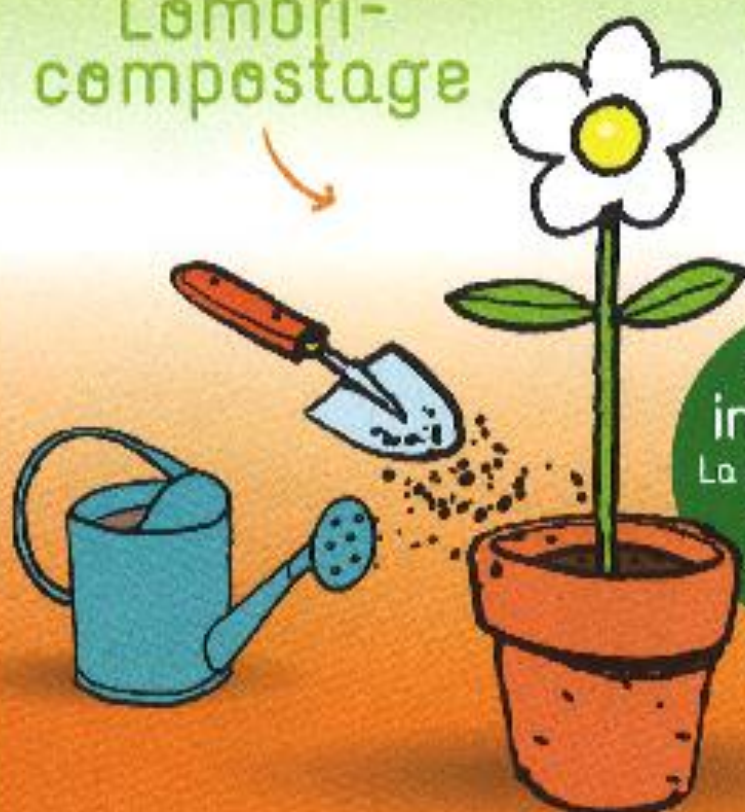
allégez vos poubelles

Le compostage c'est simple, chez vous en appartement ou en pavillon. Vous pouvez naturellement fabriquer votre compost pour nourrir vos plantes et diminuer vos ordures.



Lombri-
compostage

compostage
collectif ou
de jardin



ça vous
intéresse ?

La Ville vous offre
équipement
et conseils.

Contactez
le service
Environnement-
Déchets au
01 49 60 28 29

Que faire de ...

... vos encombrants



- Déchetterie
 - N° vert : 08000 94200
- Pour prise de rendez vous de collecte des encombrants et/ou signalement de tout désordre.

... vos DEEE

(déchets électriques, électroniques, électroménagers)

Obligation pour le revendeur de reprendre votre ancien appareil lors de l'achat d'un appareil neuf.



... vos déchets toxiques



Camion Planète

1^{er} lundi du mois de 17h30 à 19h30 - rue Gaston Mermousseau
2^{ème} et 4^{ème} vendredi du mois de 9h30 à 11h30 - avenue Danielle Casanova
2^{ème} samedi du mois de 13h à 15h30 - placette des Fauconnières

Et le réemploi ?

Vos déchets peuvent encore servir !
Offrez leur une nouvelle vie.



- La Recyclerie d'Ivry-Port
15 rue Ernest Renan
09.80.53.86.90 / 07.81.65.03.01

Ouverture :
mercredi/vendredi/samedi de 13h à 18h

- La boîte à vêtements



**EMMAÛS
FRANCE**
FONDATION ABBE PIERRE

- L'association Emmaüs France
42 rue Pierre et Marie Curie / 01.43.90.14.75
Dépôt : lundi au samedi de 8h30 à 12h
et de 14h à 18h.
Retrait à domicile :
emmausliberte.org

GRAND
- ONLY
SEINE
RECETTE

Niveau : A1-2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence des Langues)

Étape 1 : Compréhension globale (découverte du document)

L'enseignant.e aide à **entrer dans le document** et favorise **un premier accès au sens**. L'enjeu est de construire la route vers le sens par des consignes simples en demandant de FAIRE : *observez, regardez, relevez, surlignez, entourez.*

Remarque : Les apprenant.es doivent être centrés sur la **tâche** à réaliser, il faut donc veiller à la qualité des consignes (courtes, simples, classées, efficaces).

Consignes

- *Observez tout le document et les images : Combien de pages dans le document ? Qu'est-ce que vous voyez ? De quoi on parle ? Poubelles/déchets*
- *Regardez encore : Qu'est-ce qu'on fait avec les poubelles ? Tri/sélection*
- *Qui a fait ce document et pour qui ?*
- *Cherchez/surlignez les numéros de téléphone dans les 4 pages du document. Il y a cinq numéros de téléphone différents.*

Remarque : À ce stade, l'objectif est que le groupe comprenne à quoi sert ce document : à trier les poubelles. L'objectif est de **se repérer dans le document**, de mettre de l'ordre, en aucun cas de traiter tout le lexique.

Enfin, dans l'étape de compréhension, il s'agit d'aider à **comprendre le sens**, non de traiter les formes de la langue.

Étape 2 : Compréhension finalisée ou sélective (avec une finalité, un projet)

Consignes :

- *Associez chaque numéro de téléphone avec l'image et le mot.*

1. Jardin : 01 49 60 28 29

2. Encombrants (gros objets) : 08000 94200

3. Réemploi / recyclage (2 numéros de téléphone de la Recyclerie Ivry-Port) : 09 80 53 86 90 / 07 81 65 03 01

4. Emmaüs France : 01 43 90 14 75

- *Entourez les mots liés aux poubelles.*

Recycler / jeter / compostage / tri / emballages / ordures / encombrants / déchetterie / déchets.

- *Observez les actions*

Allégez vos poubelles/contactez le service/offrez une nouvelle vie.

- *Que comprenez-vous ?*

C'est un conseil, une prescription.

Étape 3 : Conceptualisation d'un point grammatical
Traitement de la langue dit étape de conceptualisation

Partir du sens : **donner un conseil, une prescription** pour aller vers l'expression linguistique du conseil, ici l'**impératif**.

Le repérage de l'impératif et de sa forme intervient en fin de compréhension : l'objectif de communication *comprendre un conseil* passe par l'utilisation de l'impératif - objectif linguistique, ici grammatical.

Les enseignant.es proposent un tableau comparatif de type présent / impératif à partir des formes repérées et mettent en évidence l'absence du pronom.

Consigne : observez le tableau, que voyez-vous ?

TABLEAU à construire avec le groupe pour aboutir à la conceptualisation de la forme de l'impératif

Allég-	<i>ez</i>	vos poubelles.
Contact-	<i>ez</i>	le service.
Offr-	<i>ez</i>	une nouvelle vie.
Vous pouv-<i>ez</i>		fabriquer...

Remarque : ce document ne permet pas de passer aux deux autres personnes de l'impératif (tu et nous). Il faudra les mettre en évidence dans un autre document, en faisant un rappel avec celui-ci. La règle de classe est incomplète (et provisoire).

INFORMATIONS ET SERVICES

2020

Mairie ☎ 3975 • Préfecture 01 82 52 40 00

SAMU
15

POLICE
NATIONALE
17

POMPIERS
18

Agrées Assurances



Serrurier (Ouverture de Porte 24/24 - 7j/7) **01 76 50 53 00**
Remplacement de serrures)

Plombier (Fuite d'eau 24/24 - 7j/7) **01 84 60 19 08**
Canalisations bouchées)

Electricien (Panne électrique) 24/24 - 7j/7 **01 84 60 88 62**

Partenaires



INFORMATIONS & SERVICES 2020

Vos Numéros importants au quotidien

Mairie ☎ 3975 • Préfecture 01 82 52 40 00


SOS Serrurier/Cambriolage	01 76 50 53 00
SOS Médecins (24 heures de service)	36 24
SOS Electricien/Panne de courant	01 84 60 88 62
SOS Dentaire	08 99 34 00 40
SOS Plombier/ Fuite d'eau	01 84 60 19 08
Chiens/Chats perdus (24 heures de service)	0 810 778 778

Services & Travaux de proximité

Serrurerie 24/24 - 7j/7	01 76 50 53 00
Plomberie 24/24 - 7j/7	01 84 60 19 08
Electricité 24/24 - 7j/7	01 84 60 88 62
Ouverture de portes 24/24 - 7j/7	01 76 50 53 00
WC et tuyaux bouchés 24/24 - 7j/7	01 84 60 19 08
Panne de courant 24/24 - 7j/7	01 84 60 88 62
Canalisations bouchées 24/24 - 7j/7	01 84 60 19 08
Panne de chaudière 24/24 - 7j/7	01 84 60 88 62
Cheuffagiste 24/24 - 7j/7	01 84 60 19 08
Vitrerie 24/24 - 7j/7	01 76 50 53 00
Démolition/Déconstruction ponctuelle	01 84 60 88 62
Volet roulant/rideaux métalliques	01 76 50 53 00
Réparation 400cm ³ bagager	01 84 60 88 62

Transports

Aéroport de Paris (24 heures de service)	39 50
SNCF (24 heures de service)	36 35
Taxi G7	01 47 39 47 38

 **Préciser aux apprenant.es que les seuls les numéros de la Mairie, de la Préfecture, du Samu, de la Police nationale et les pompiers sont des numéros officiels.**

Étape de Compréhension globale

- *Qu'est-ce que c'est ? Une information.*
- *Qui écrit ? La Mairie.*
- *À qui, pour qui ? À tous les gens d'Ivry, aux Ivryens et Ivryennes.*
- *Entourez les informations notées en rouge dans le document : SOS, 24/24, 7j/7.*

Étape de Compréhension finalisée avec une finalité/un projet

- *Quels mots vous connaissez ? A deux, entourez tous les mots connus.*
- *Comparez votre liste avec un autre binôme.*
- *À quatre, comparez avec un autre groupe : est-ce que la liste des mots connus augmente ?*

Étape de Production orale

Organisez 2 équipes, A et B : Jeu « j'ai un problème avec ... »

A : *J'ai un problème avec ma porte.*

B : *La porte ? Téléphonez au serrurier.*

- L'enseignant.e fournit 2 listes en amont, celle des problèmes et celle des métiers, notées au tableau. Il ou elle organise 2 groupes, désigne une personne dans chaque groupe.
- Il ou elle peut enrichir le jeu en demandant de poursuivre l'échange.

A : *Vous avez le numéro ?*

B : *Oui, voilà.*

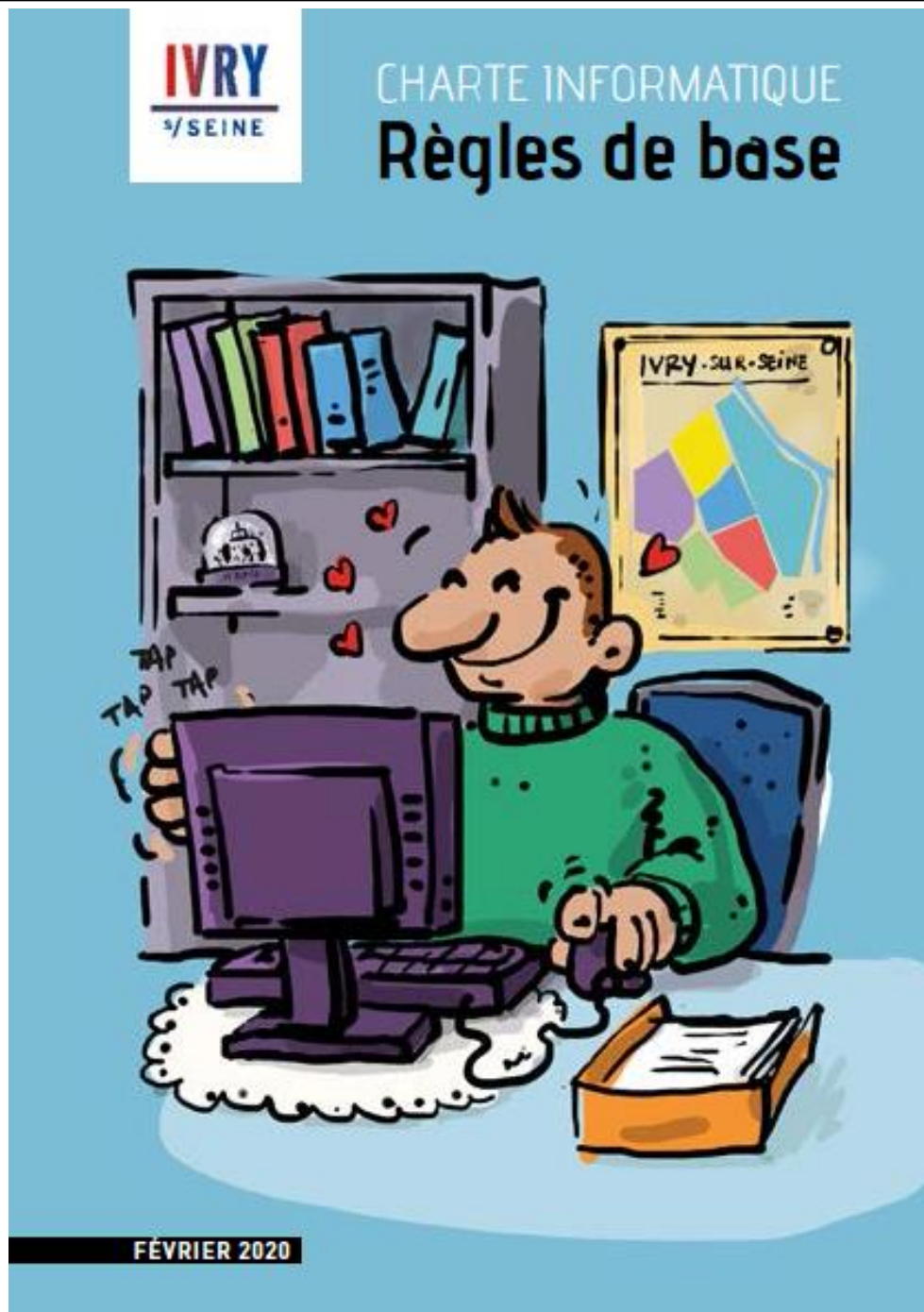
- L'enseignant.e peut indiquer le problème à résoudre, ou le laisser choisir par chaque binôme.

Pour aller plus loin : travailler les chiffres comme un loto

L'enseignant.e lit des une liste de numéros (modifiés). Il ou elle demande aux apprenant.es de comparer avec le DA (Document Authentique) d'origine et de répondre dans une grille Vrai/Faux.

Médecin : 36 24	Vrai / Faux
Pompiers : 17	Vrai / Faux
Police : 15	Vrai / Faux
SAMU : 18	Vrai / Faux
Eau : 01 84 60 09 08	Vrai / Faux
Porte : 01 66 50 53 00	Vrai / Faux
Electricité : 01 84 60 98 62	Vrai / Faux

Remarque : Ce document (sans texte) ne permet pas de phase de **conceptualisation grammaticale**.



Vous avez entre les mains les 15 règles de base pour une bonne utilisation des outils informatiques mis à votre disposition dans le cadre de votre activité professionnelle.

Ce guide des bonnes pratiques résume le contenu de la charte informatique récemment mise à jour pour tenir compte des évolutions technologiques et de l'obligation renforcée des protections des données personnelles des usagers, partenaires et salariés.

Le respect de ces règles de base doit permettre le bon fonctionnement de notre matériel informatique, la sécurisation de nos systèmes d'informations et des données, un archivage de qualité pour protéger la vie privée des usagers et des salariés. Il permettra aussi à la collectivité de répondre à ses obligations, en accord avec les orientations municipales, de travailler éco-responsable pour un service public efficace au service de toutes et tous.

Règles de base

- 1 Respectez les conditions** d'utilisation et manipuler avec grand soin les appareils informatiques (Par exemple ne rien poser sur son ordinateur).
- 2 Eteignez votre ordinateur le soir** et connectez votre ordinateur portable régulièrement pour que les mises à jour se fassent.
- 3 Installez exclusivement** les programmes, utilitaires ou périphériques autorisés et validés par la DSI ou disponibles sur l'intranet de la Ville.
- 4 Organisez, trie et archivez** régulièrement sa boîte mail.
- 5 Privilégiez le stockage** de vos documents sur les espaces sécurisés pour éviter la perte des données en cas de panne : l'espace de stockage « I » pour vos documents de travail, les espaces de stockage « X, K, T ou Y » pour les documents partagés.
- 6 Ne communiquez jamais** votre mot de passe.
- 7 Informer** immédiatement la direction des systèmes d'information et le délégué à la protection des données de la perte ou

de la charte informatique

du vol de votre appareil informatique par mail (hot-line@ivry94.fr). Faites ensuite une déclaration de perte ou un dépôt de plainte au commissariat. Transmettez la déclaration ou plainte à la direction des systèmes d'information par mail (hot-line@ivry94.fr)

8 Évitez l'utilisation d'outils de stockage externe comme le disque dur ou la clé USB qui peuvent contenir des virus.

9 Protégez vos informations en utilisant les filtres de confidentialité pour écran (commande de matériel auprès de la DSI). Fermez vos sessions Windows (CTRL+ALT+SUPPR). Fermez votre bureau à clé quand vous vous absentez.

10 Identifiez les fichiers ou application contenant des données personnelles et la façon dont vous les utilisez. Les données dites « personnelles » sont les données permettant d'identifier une personne physique (exemples : nom, prénom, adresse, mail, photo, numéro de sécurité sociale, numéro de carte bancaire...). Les données personnelles sensibles (à fort risque pour la vie privée) doivent faire l'objet de procédures spécifiques (exemples : données de santé, convictions, orientation sexuelle, données financières, évaluation des personnes,...).

11 Protégez les données

personnelles (des usagers, des salariés et des partenaires) en respectant les procédures en place au sein de la collectivité et selon les **5 grands principes** suivants :

- 1.** Les données personnelles doivent être utilisées pour une finalité précise et légitime au regard des missions du service (ex : vous ne pouvez pas utiliser un fichier d'usagers des sports pour les inviter à une fête d'un centre de loisirs).
- 2.** Le traitement de ces données personnelles doit être proportionné à la finalité définie au départ (ex : vous ne pouvez pas écrire à tous les parents d'élèves de la ville si vous souhaitez contacter les familles d'une seule école)
- 3.** Les données personnelles doivent être conservées pour une durée limitée et adaptée.
- 4.** Les données personnelles doivent être conservées selon des bonnes conditions de sécurité et traitées par les services qui sont en droit de les utiliser dans le cadre de leurs missions (les services de l'urbanisme ne peuvent pas utiliser les fichiers des centres de loisirs et vice et versa).
- 5.** À tout moment, vous devez avoir à l'esprit que les personnes ont des droits qui doivent être respectés (cf. 5.3.3.Droits des personnes dans la charte informatique).



12 Informez le délégué

à la protection des données par mail (DPD@ivry94.fr) de tout traitement de données personnelles (de la collecte à la destruction en passant par l'utilisation ou la diffusion) et tenir compte de ses recommandations.

13 Privilégiez la lecture des documents à l'écran afin d'éviter au maximum les impressions papier.

14 Favorisez les impressions en noir et blanc, recto verso et format réduit, c'est bon pour la planète !

15 Pensez aux gestes éco-responsables, en éteignant vos appareils informatiques le soir, en les mettant en veille lors d'absence prolongée et en évitant de les laisser en charge toute la nuit.



Contacts

Délégué à la protection des données : dpd@ivry94.fr

**Support informatique : Hot-line@ivry94.fr
Le 14 ou le 01 49 60 29 88**

**Support téléphonique : 13@ivry94.fr
Le 13 ou le 01 49 60 29 98**



Direction des
Ressources
Humaines

Niveau : **A1-2** du CECRL

Étape de Compréhension globale

Consigne : *Observez le document (toutes les pages). Que voyez-vous ?*

- *les cœurs, le sourire*
- *un ordinateur*
- *le logo d'Ivry (3 fois)*
- *2 mots-clefs : informatique, règles de base*
- *15 (règles)*

Le document parle de l'utilisation des ordinateurs et des règles de base informatiques.

Consigne : *Regardez encore*

- *15 numéros = règles : notion de règle (ce qu'il faut faire, ne pas faire)*

Étape de Compréhension finalisée

Consigne : *Regardez encore les 15 numéros et lisez les phrases en bleu. Que comprenez-vous ?
Ce sont les règles de base en informatique : ce qu'il faut faire et ne pas faire avec l'ordinateur.*

Consigne : *Regardez le document et entourez les actions pour les règles n° 2, 6, 12, 9, 11, 4*

- *Règle 2 : Eteignez votre ordinateur le soir*
- *Règle 6 : Ne communiquez jamais votre mot de passe*
- *Règle 12 : Informez le délégué*
- *Règle 9 : Protégez vos informations et Règle 11 : Protégez les données*
- *Règle 4 : Organisez, trie et archivez*

Remarque : Dans ce type d'approche, l'enseignant.e privilégie la lecture individuelle et silencieuse.

Document authentique : image de deux petites filles à l'école



À quel moment de la classe, à quelle étape utiliser ce document purement visuel ?

En production : le visuel est un déclencheur d'imaginaire.

Par exemple, imaginer les familles des enfants, leur donner une identité, raconter la façon dont elles se sont rencontrées, ... Cette activité peut se faire à l'oral.

À l'écrit, imaginer ce que seront ces petites filles dans dix ans, en 2029.

Bien sûr, il est toujours possible de faire décrire un document visuel : mais c'est une activité assez pauvre, purement lexicale : *elle porte un manteau rouge, ou rose, elle a des cheveux longs, ou courts...* Le « gain » d'apprentissage est faible.

Document sonore (fabriqué pour la classe) : Salutations

Document pédagogique 5 : Salutations dans différentes langues latines

- Méthode [Inspire 1](#), dossier 1, piste 2 : reconnaissance orale (Hachette FLE, 2019)



Méthode Inspire
1.mp3

Niveau : Débutant.e

L'enseignant.e donne une grille numérotée et demande aux apprenant.es de repérer les 2 phrases de salutation en français (en entourant les 2 numéros correspondants à ces phrases par exemple).

Quel est l'intérêt d'une telle activité ?

Elle met les apprenant.es en situation de faire. A travers une telle activité, l'apprenant.e est actif ou active, il ou elle observe, discrimine.

Quelle est la posture de l'enseignant.e ?

Il s'agit de sa capacité à se taire, à faire faire, aider à faire (mais pas à faire). La **centration sur l'apprenant.e est en réalité la centration sur l'enseignant.e**, sa capacité à aider à apprendre, à apprendre à apprendre.

Remarque :

La classe est un objet complexe : enseigner, c'est au minimum être au clair sur :

- ✓ Pourquoi je fais ce que je fais : **OBJECTIF**
- ✓ Comment je le fais (en incluant le "fais faire") **DÉMARCHE**

Quelles étapes, quelle durée pour chaque étape, quelle géographie de la classe, quelles consignes (dire de faire), quel enchaînement, quelle évaluation ... **QUELLE FICHE PÉDAGOGIQUE ???**

Quatre moments différents et articulés de l'approche actionnelle

CE Compréhension Écrite <i>L'apprenant.e lit et com-prend (construit du sens)</i>	CO Compréhension Orale <i>L'apprenant.e écoute et com-prend (construit du sens)</i>
PE Production Écrite <i>L'apprenant.e écrit et interagit</i>	PO Production Orale <i>L'apprenant.e parle et interagit</i>

Démarche pédagogique dans l'approche du RADYA :

- Définir des objectifs en fonction des besoins des apprenant.es ;
- Trouver des moyens pour les réaliser ;
- Définir des **actes de parole, qui deviennent des objectifs**, en situation réelle (voir les ASL) ;
- Identifier 4 thèmes : **vie publique - vie personnelle - vie citoyenne - vie culturelle** ;
- Travailler en 3 phases : **découverte – exploration – appropriation.**

Sources : site RADYA www.aslweb.fr, articles de Mariella de Ferrari

Documents authentiques : Entretien de la chaudière (4 DA)

Application

Travail en sous-groupes avec 4 DA : un visuel + 2 écrits + un sonore

DA 1 : Photo/Visuel du technicien Engie qui entretient la chaudière



DA 2 : Lettre de confirmation du rendez-vous



n°client 8002939 / chaudière murale gaz naturel

Coordonnées de l'installation

Votre agence
PARIS RIVE GAUCHE
18 RUE DAVIEL
75013 PARIS
01.45.88.88.66
paris-est.homeservices@engie.com

IMPORTANT :
le jour de votre visite d'entretien arrive !

Bonjour Mme DIABY Mariama,

Nous vous informons que la visite d'entretien annuelle de votre chaudière murale gaz naturel est prévue :

le mercredi 21 octobre 2020 après midi

au 12 rue Gabriel Péri, 94200 IVRY-SUR-SEINE

Afin que nos techniciens puissent s'organiser au mieux dans le contexte actuel, **merci d'appeler impérativement votre agence de PARIS RIVE GAUCHE pour confirmer ou demander le report de ce rendez-vous au**

01.45.88.88.66

Merci de ne pas tenir compte de cette demande si vous nous avez déjà fait part de votre retour suite à la réception d'un SMS ou email.

Echangeons le jour de notre rendez-vous
Selon les urgences et les conditions de circulation, notre technicien organisera sa tournée du mieux que possible. Nous ne pouvons pas vous donner d'horaire plus précis pour le moment. **Le technicien vous appellera avant sa visite le jour J pour préciser le créneau d'intervention.**

Merci de votre confiance, et à bientôt pour notre rendez-vous !
L'équipe ENGIE Home Services



LES JOURS TRÈS PRIVÉS
DU 5 AU 10 OCTOBRE 2020

Inscrivez-vous dès maintenant, vous avez tout à y gagner !

Encore plus D'OFFRES EXCLUSIVES
LES 9 ET 10 OCTOBRE

- ✓ **Disponibilité de nos équipes** sur des horaires élargis les 9 et 10 octobre 2020
- ✓ **Test d'éligibilité** aux primes de l'État « Coup de Pouce Chauffage »⁽¹⁾ et de l'Anah « MaPrimeRénov »⁽²⁾
- ✓ **Démarches accélérées** pour réaliser votre devis, votre demande d'aides financières de l'État et/ou votre dossier de financement

(1) - (2) Voir au verso

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



ENGIE HOME SERVICES, S.A.S au capital de 1.121.232€ - Siège social : 1 Place Samuel de Champlain, 93400 COURBEVOIE. RCS NANTERRE B 301 349 594 - APE 4322B - N° TVA : FR 301 349 594

DA3 : Document sonore – Standard téléphonique Engie



Service téléphonique Engie (online-audio-converter.com) (1).mp3

DA 4 : Questionnaire de satisfaction Engie



Bonjour,

Afin d'améliorer les services de Engie Home Services, nous aimerions recueillir votre avis concernant la visite de notre technicien.

Votre participation est précieuse car ces enseignements nous permettront de nous améliorer chaque jour et de nous adapter à vos attentes.

Nous vous remercions d'y consacrer quelques instants (moins de 3 mn) en répondant au questionnaire.

Seriez-vous prêt à recommander ENGIE Home Services à vos proches ?



Non, absolument pas



Oui, absolument

Vous avez la possibilité d'interrompre le sondage à tout moment et d'y revenir plus tard en cliquant sur la question ci-dessus.

Pour information, vous disposez d'un délai de 8 jours pour répondre à cette enquête avant expiration du lien.

L'équipe Engie Home Services.



[Plus d'infos sur engie-homeservices.fr](http://engie-homeservices.fr)

[Engie Home service \(mediatech-solutions.com\)](http://engie-home-service(mediatech-solutions.com))

L'enseignant.e doit avant de travailler en classe :

- définir les objectifs ;
- associer chaque document authentique à une étape : découverte, exploration, appropriation ;
- formuler des consignes ;
- déterminer le niveau, qui lui-même conditionne la démarche retenue (ici A1, début A2).

L'exploitation complète et détaillée de cette fiche apparaît dans la séance suivante.

Étape de Anticipation / sensibilisation

DA 1 : Photo du technicien qui entretient la chaudière

Démarche : plusieurs entrées possibles dans le DA peuvent être envisagées. Le DA (1) visuel par exemple peut être utilisé en sensibilisation à la situation, ou comme déclencheur de production orale, en fin de séquence.

Consigne : *Qui est-ce ? Où est-il ? Qu'est-ce qu'il fait ?*

Mots clés : *chaudière, logo d'Engie, entreprise d'électricité, de gaz*

Compréhension globale

DA 2 : Lettre de confirmation du rendez-vous d'entretien de la chaudière

Consignes

- *Lisez le document et entourez le logo « Engie » chaque fois que vous le rencontrez.*
- *Qui écrit ce document ? Engie, entreprise d'électricité, de gaz ?*
- *À qui s'adresse le document ? A tous les gens qui ont une chaudière.*
- *Pour quoi faire ? Pour se mettre d'accord sur un rendez-vous ou un horaire pour une visite d'entretien.*

DA3 : Document sonore – Standard téléphonique Engie

Remarques :

- Cet enregistrement a été fait grâce à la fonction « Enregistreur » dont disposent les smartphones.
- Il ne s'agit pas de tout faire comprendre, mais de proposer des consignes qui amènent l'apprenant.e à un parcours finalisé dans le document (écouter avec un projet, ici repérer les différentes actions proposées).

Consigne : *Associez une action à un numéro.*

- établir un contrat
- demander un dépannage
- prendre un rdv
- déménager
- faire autre chose

Mot clé : *crise sanitaire, sécurité*

DA 4 : Questionnaire de satisfaction Engie

[Engie Home service \(mediatech-solutions.com\)](http://mediatech-solutions.com)

Conclusion provisoire

Les sept points clés à retenir

1. On n’enseigne pas le français, mais on enseigne à faire des choses en français.

Parler du temps, se repérer dans l’espace, fixer un RDV, passer une commande,... sont autant d’objectifs de communication.

2. Problématique de la progression : si on réfléchit en termes d’actes de communication, en quoi *raconter un évènement passé* est-il plus ou moins difficile que *parler d’un projet*, par exemple ? La progression dépend des besoins des apprenant.es.

3. Les apprenant.es sont des débutant.es de français, non des débutant.es de vie.

À nous, enseignant.es, de solliciter **les stratégies** de décodage, de compréhension, d’accès au sens que possèdent déjà les apprenant.es avant d’apprendre le français.

4. L’enseignant.e priorise toujours l’oral. Le français doit être « dans l’oreille et dans la bouche » avant l’écrit. Beaucoup d’apprenant.es sont déjà bilingues et maîtrisent des stratégies de passage d’une langue à l’autre.

5. L’enseignant.e favorise la recherche, l’activité, pour faire aller vers l’autonomie. En ce sens, il est bien plus rentable pédagogiquement de demander *qu’est-ce que vous comprenez ?* plutôt que *qu’est-ce que vous ne comprenez pas ?* Dans le premier cas, l’apprenant.e a la parole. Dans le second, il ou elle la perd, c’est l’enseignant.e qui parle.

6. L’enseignant.e aide à construire le sens : com – prendre, c’est prendre avec soi, aller du connu vers l’inconnu, du facile vers le difficile, du visuel vers le linguistique, le grammatical.

7. L’enseignant.e fait faire, donne les moyens de faire, ce qui est bien plus exigeant que faire...

Son professionnalisme est d’articuler 3 pôles : savoir, savoir-faire, savoir-être

- Enseigner, c’est la maîtrise **du savoir** : quelle est la relation dynamique entre le passé composé et l’imparfait, l’indicatif et le subjonctif ? Qu’est-ce que la dénotation par rapport à la connotation ? Le partitif qualitatif et quantitatif (je voudrais *du* pain, mais *un peu de* pain), ...
- Enseigner, c’est la maîtrise d’un **savoir-faire**, des stratégies comme la dynamique de groupe, la gestion du temps, de l’espace, les démarches et les différentes étapes, le choix de documents adaptés au groupe, ...
- Enseigner, c’est être au clair sur qui je suis devant le groupe : suis-je dans l’humour ? l’empathie ? la réserve ? Quel est le **savoir-être** que j’ai professionnalisé dans ma pratique pédagogique ? Il ne s’agit en aucun cas de suivre un modèle, mais bien de mener une réflexion (socratique !) sur soi.

L’enjeu de l’apprentissage : aller vers l’autonomie

Quelle que soit l’approche, le seul enjeu est bien que l’apprenant.e devienne autonome

☐ en termes de maîtrise de la langue

☐ en termes de décodage des pratiques culturelles et sociales.

Seule cette double compétence lui permettra de s’intégrer pleinement dans la société française.

Enfin, menons des classes qui rendent heureux !

- Les enseignants choisissent un document qui leur plaît. Le plaisir est un vecteur essentiel de la classe, tant du côté de l'enseignement que de celui de l'apprentissage.
- Ils ou elles peuvent se donner le droit de sortir des obligations administratives et utiliser des poèmes, des chansons, des jeux, des BD, ... qui sont d'excellents supports d'apprentissage.

L'**ennui** est l'**ennemi de l'apprentissage**. Créons de la passion, du rire, de la rencontre, de l'échange, du vivant.

Propositions de référence

1. Document authentique

« *Le document authentique n'a de sens que pris dans un projet méthodologique qui lui donne une fonction et une place.* » Coste, cité par BERARD, E. (1991). *L'approche communicative*. Paris : CLE International, p. 51.

2. Approche actionnelle et CECRL

Le *Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues : Apprendre, Enseigner, Évaluer (CECRL)* est un document publié par le Conseil de l'Europe en 2001. Il est le fruit de plusieurs années de recherche linguistique menée par des experts des États membres du [Conseil de l'Europe](#).

Le Cadre européen commun de référence sert notamment à :

- élaborer des programmes d'apprentissage des langues,
- organiser une certification en langues,
- et mettre en place un apprentissage auto-dirigé.

Pour plus d'informations, se référer à la page 12 du CECRL.

Le CECRL consiste en une échelle d'évaluation de la maîtrise d'une langue, avec 6 niveaux : de A1 à C2 (élémentaire à expérimenté.e).

En 2018, un volume complémentaire avec de nouveaux descriptifs a été publié.

Vous pouvez télécharger gratuitement la version de 2001 [ici](#). Le volume complémentaire de 2018 est téléchargeable [ici](#).

L'approche actionnelle proposée dans le CECRL, c'est considérer avant tout : « *l'utilisateur et l'apprenant d'une langue comme un acteur social ayant à accomplir des tâches (qui ne sont pas seulement langagières) dans des circonstances et un environnement donné, à l'intérieur d'un domaine d'action particulier. Si les actes de parole se réalisent dans des actions langagières, celles-ci s'inscrivent elles-mêmes à l'intérieur d'actions en contexte social qui seules leur donnent leur pleine signification.* (CECRL, 2001 : 15).