



République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique Université Ahmed ZABANA - Relizane
Faculté des lettres et des langues
Département de Français



Polycopié

Compréhension et expression orale 3

Spécialité : Français

Niveau : 3L

Semestres : 5 et 6

TD

Présenté Par : Dre. BELDJERD Khadidja Naima

Maitre de conférences B

E.mail professionnel :

khadidja.naima.beldjerd@univ-relizane.dz

Année universitaire : 2024-2025

Introduction

À l'heure où les savoirs se définissent par les compétences communicationnelles, conditionnant l'accès au savoir, à l'emploi, à la citoyenneté, la maîtrise de la communication orale constitue un enjeu de taille de la formation universitaire, en particulier des filières de langues. Le contexte algérien, marqué par la pluralité linguistique et culturelle, engage les étudiants en français langue étrangère (FLE) à concilier la maîtrise d'une expression orale adéquate, correcte et fluide en français avec une capacité d'adaptation aux divers contextes d'enseignement, d'apprentissage et d'exercice de leur futur métier.

Le polycopié intitulé « Compréhension et production orale 3LMD » s'adresse à des étudiants en troisième année de licence (3LMD) se spécialisant en langue française et s'est donné comme objectif de faciliter la mise en place d'une compétence orale fondée sur la rigueur linguistique, la stratégie discursive et la prise en compte de l'enjeu pragmatique de la parole. Ce qui est aussi l'ambition de ce cours n'est pas seulement de « parler français » et de dispenser des enseignements linguistiques sur la capacité à parler mais de se donner les moyens de parler pour agir, lutter, convaincre, informer, débattre, argumenter et interagir efficacement, avec justesse mais aussi pertinence.

Pensé comme outil méthodologique d'une part progressif, et d'autre part opérationnel, ce polycopié doit articuler des contenus théoriques fondamentaux (modèles de communication, typologies des discours, rhétorique, éthique de la parole), mais aussi des apports pratiques, reposant sur des démarches ouvertes sur la confrontation avec l'univers sociopolitique et institutionnel dans lequel la communication sera mise en pratique, ainsi que sur des travaux statistiques, sur les succès des travaux pratiques des étudiants, sur la pertinence et l'efficacité de la parole en public.

Pensé comme un outil méthodologique progressif et opérationnel, ce polycopié articule des contenus théoriques essentiels (modèles de communication, typologies des discours, rhétorique, éthique de la parole) avec des situations d'apprentissage concrètes : exposé oral, plaidoyer, débat médiatique, reportage, guide touristique, simulation professionnelle, etc. Chaque séquence pédagogique (TD) est construite autour d'objectifs spécifiques, de supports variés (textes, extraits audio-visuels, podcasts, dialogues simulés)

et de modalités d'évaluation formative, qui placent l'étudiant au centre de l'action didactique.

Les compétences visées sont multiples :

- Maîtriser la prononciation, l'intonation et les structures grammaticales orales spécifiques au français ;
- Enrichir son lexique dans des domaines spécialisés (médical, médiatique, touristique...);
- Apprendre à construire un discours cohérent, organisé et adapté à son interlocuteur ;
- Développer des stratégies pour gérer le stress, les imprévus et les échanges interactifs ;
- Affiner sa posture corporelle, sa gestuelle, son regard, et mobiliser efficacement la communication non verbale ;
- Enfin, adopter une posture critique et éthique de la parole, capable de prendre en compte la diversité des publics et des contextes.

Ce document se veut également un pont entre les apprentissages universitaires et les exigences du monde professionnel, en formant les étudiants à des pratiques langagières authentiques : présenter un plaidoyer, jouer le rôle d'un journaliste ou d'un réceptionniste, animer une visite guidée, gérer une communication médicale, prendre la parole dans une campagne électorale fictive, etc. Autant de mises en situation qui mobilisent des savoirs, des savoir-faire et des savoir-être essentiels à l'insertion professionnelle des futurs diplômés.

Enfin, ce travail s'inscrit dans une perspective citoyenne et interculturelle, en sensibilisant les étudiants à la diversité des formes de communication dans l'espace francophone, aux enjeux éthiques de la parole publique, ainsi qu'à la nécessité d'un usage critique et responsable de l'oralité dans la société contemporaine.

Ce document est une invitation à la pratique, à l'expérimentation et à la réflexion, au service d'un objectif clair : faire de l'étudiant un acteur de communication compétent, conscient et engagé, prêt à relever les défis de la parole dans la langue française.

Matière : Compréhension & production orale

Niveau	Volume horaire	Unité	coefficient	crédit	Mode d'évaluation
3LMD	S05: 22h30 S06:22h30	UEF2 Pratique de la langue Code UEF3.1	Coefficients: 02	Crédits : 04	-Contrôle continu50% -Examen50%

Connaissances préalables recommandées

L'étudiant doit avoir été exposé préalablement à un journal télévisé, radiophonique, un reportage, se présenter en langue français.

-Objectif de l'enseignement

Amener l'étudiant à présenter/exposer et défendre un projet en lien avec le domaine socioprofessionnel.

-Volume horaire détaillé

Volume horaire hebdomadaire : 1h 30

Volume horaire semestriel : 22h30

Supports utilisés

1. Supports audiovisuels (écoute/visionnage/analyse)
2. Supports textuels (lecture/discussion/analyse)
3. Supports interactifs (jeux de rôles, simulations, exercices pratiques)
4. Supports techniques et outils numériques
5. Matériel visuel et sensori

Modalités d'évaluation

Évaluation continue : Participation active aux TD (présence, interventions, jeux de rôles)

-Improvisation guidée

- Mini-projets oraux (par binôme ou groupe) : flash info, interview, guide touristique, etc.
- Évaluation finale : Présentation orale individuelle (Argumentation, structuration, posture professionnelle)

TD50% / Examen 50%

-Descriptif de la matière

Objectif terminal

A l'issue de cette formation, l'étudiant sera capable de :

- **Produire et présenter un discours oral structuré, clair et adapté**, en fonction de la situation de communication (académique, professionnelle, médiatique, interculturelle) ;
- **Mobiliser avec aisance les ressources linguistiques, paralinguistiques et non verbales** pour s'exprimer avec efficacité en français ;
- **Adopter une posture professionnelle et persuasive**, que ce soit dans un plaidoyer, une présentation, un débat ou une interview simulée ;
- **Interagir de manière pertinente et réactive dans des échanges oraux**, en gérant les objections, les imprévus et les contraintes de temps ;
- **Utiliser des stratégies d'adaptation**, de reformulation, de gestion du stress et de prise de parole improvisée ;
- **Faire preuve de sens critique et d'autonomie communicationnelle**, en s'autoévaluant et en ajustant sa performance orale selon les retours et les contextes.

PLAN DES COURS/ DES TD

Séance	Objectif	Matériel	Durée
TD1	La communication	Support audiovisuelle	4h30
TD2	Le plaidoyer	Support audiovisuelle	4h30
TD3	Le journalisme	Support audiovisuelle	4h30
TD4	Le reportage	Support audiovisuelle	4h30
TD5	Le guide touristique	Support audiovisuelle	4h30
TD6	Le domaine medical	Support audiovisuelle	4h30
TD7	Hôtellerie	Support audiovisuelle	4h30
TD8	Receptioniste	Support audiovisuelle	4h30

TD9	La campagne électorale	Support audiovisuelle	4h30
TD10	L'enseignement	Support audiovisuelle	4h30

TD N01 : La communication

Objectif général

Développer chez les étudiants algériens de troisième année licence FLE une maîtrise fonctionnelle et stratégique de la communication orale en français, adaptée aux contextes académiques, professionnels et interculturels.

Objectifs spécifiques

1. Compétences linguistiques fondamentales

- Perfectionner la prononciation (sons spécifiques du français, rythme, intonation)
- Enrichir le lexique thématique (domaines académique, professionnel et socioculturel)
- Maîtriser les structures grammaticales orales spécifiques (discours rapporté, concordance des temps)

2. Savoir-faire communicationnels

- Construire un discours organisé (plan clair, connecteurs logiques)
- Adapter son registre de langue (formel/semi-formel/informel)
- Gérer les interactions (prise de parole, relance, reformulation)

3. Compétences Pragmatiques Contextuelles

- Savoir présenter et défendre un projet universitaire
- Maîtriser les techniques d'exposé oral (support visuel, gestion du temps)
- Développer l'argumentation dans des débats contradictoires

4. Compétences Interculturelles

- Comprendre les codes de communication francophone
- Gérer les malentendus interculturels
- Adapter sa communication aux spécificités du public

5. Gestion de la Performance Orale

- Contrôler le stress et l'anxiété verbale
- Utiliser efficacement la communication non verbale
- Développer des stratégies de compensation

Support utilisé

- Supports audiovisuels (observation + analyse)
- Jeux de rôles simples (se présenter à un recruteur, demander une information, parler avec un touriste)

Contenu de la leçon

-Définition et enjeux

1. Qu'est-ce que la communication ?

Définition

:

Processus dynamique d'échange d'informations entre un émetteur et un récepteur, visant à produire un effet (compréhension, action, émotion).

Caractéristiques clés :

- **Bidirectionnelle** : Nécessite un émetteur et un récepteur actif
- **Contextuelle** : Dépend du cadre (culture, lieu, relation entre interlocuteurs)
- **Intentionnelle** : Possède un objectif (informer, persuader, émouvoir)

2. Les fonctions de la communication (selon Jakobson)

Fonction	Définition	Exemple
Référentielle	Transmettre une information	"La réunion est à 14h"
Émotive	Exprimer des sentiments	"Je suis ravi de vous rencontrer !"
Conative	Influencer le récepteur	"Veuillez signer ce document"
Phatique	Maintenir le contact	"Vous me recevez bien ?"
Métalinguistique	Parler du langage lui-même	"Que veut dire ce mot ?"
Poétique	Jeu sur la forme du message	Slogan publicitaire

II. Les Composantes de la communication

1. Le modèle de Shannon et Weaver (1948)

Éléments :

1. Émetteur → Encode le message
2. Message → Contenu transmis
3. Canal → Support (oral, écrit, numérique)
4. Récepteur → Décode le message
5. Bruit → Perturbations (ex : mauvaise connexion, lapsus)

Application :

- **Cas pratique :** Analyser une conversation téléphonique interrompue

2. Les 3 Niveaux de communication

Niveau	Description	Importance
Verbale	Mots utilisés	7% de l'impact*
Paraverbale	Ton, débit, pauses	38% de l'impact*
Non verbale	Gestes, posture, expressions	55% de l'impact*

III. Types de communication

1. Communication interpersonnelle

- Définition : Échange entre 2 personnes
- Enjeux :
 - Écoute active
 - Feedback immédiat
 - Gestion des malentendus

2. Communication de Groupe

- Spécificités :
 - Rôles (leader, suiveur, perturbateur)
 - Dynamiques de pouvoir
- *Exemple* : Réunion de travail

3. Communication de masse

- Canaux : Médias, réseaux sociaux
- Caractéristiques :
 - Asymétrie émetteur/récepteur
 - Message standardisé

IV. Obstacles à la communication

1. Barrières Linguistiques

- Vocabulaire technique mal maîtrisé
- Interférences L1/L2 (ex : calques de l'arabe en français)

2. Bruits Psychologiques

- Préjugés
- Stress

3. Facteurs Culturels

- Normes de politesse divergentes
- Gestuelle ambiguë (ex : hochement de tête "oui/non")

Exercice théorique :

Analyser un dialogue interculturel où un Français et un Algérien se méprennent sur les silences

Synthèse à Retenir

1. La communication est un processus complexe influencé par le contexte
2. Son efficacité dépend de l'ajustement entre émetteur et récepteur
3. Les composantes non verbales sont primordiales à l'oral
4. Les obstacles doivent être anticipés, surtout en contexte interculturel

Application :

Créer des situations de communication (ex : se présenter, demander des informations dans une banque...)

La bibliographie :

- Watzlawick, *Une logique de la communication* (1967)
- Hall, *Le Langage silencieux* (anthropologie culturelle)

TD N02:Le plaidoyer

Objectif Général

Développer les compétences nécessaires pour concevoir, structurer et présenter un plaidoyer oral convaincant en français, adapté à des contextes académiques et professionnels.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les caractéristiques et les enjeux du plaidoyer.
- Maîtriser les techniques d'argumentation et de persuasion à l'oral.
- Structurer un discours convaincant et adapté au contexte judiciaire ou délibératif.
- S'exercer à la prise de parole persuasive avec clarté et éloquence.

Objectifs spécifiques

1. Maîtriser les fondamentaux du plaidoyer

- Comprendre les caractéristiques du genre (défense d'une cause, structure argumentative)
- Distinguer plaidoyer, débat et discours informatif
- Analyser des exemples historiques et contemporains (ex : discours de Gisèle Halimi, plaidoiries célèbres)

2. Construire une argumentation persuasive

- Appliquer les techniques de rhétorique (éthos, pathos, logos)
- Organiser un discours selon la structure classique :
 - **Exorde** (accroche percutante)
 - **Narration** (exposé des faits)
 - **Argumentation** (preuves logiques et émotionnelles)
 - **Réfutation** (anticipation des contre-arguments)
 - **Péroration** (appel à l'action)
- Utiliser des connecteurs logiques adaptés ("en outre", "par conséquent", "néanmoins")

3. Perfectionner la présentation orale

- Travailler l'élocution (débit, intonation, pauses)

- Renforcer l'impact par la communication non verbale (gestes, regard, posture)
- Gérer le stress et les imprévus (questions hostiles, temps limité)

4. Adapter le Plaidoyer au Contexte

- Choisir un registre de langue adapté (soutenu vs. Accessible).
- Personnaliser le discours selon le public (jury académique, grand public)
- Intégrer des références culturelles pertinentes (contexte algérien et francophone)

5. Développer un Esprit Critique

- Évaluer la qualité argumentative d'un plaidoyer existant.
- Identifier les procédés manipulatoires à éviter (sophismes, appels à l'émotion excessifs)

Compétences Visées

À l'issue du cours, l'étudiant sera capable de :

- ✓ Préparer un plaidoyer structuré en 48 heures
- ✓ Présenter oralement une argumentation claire pendant 8-10 minutes
- ✓ Répondre spontanément aux objections
- ✓ Adapter son discours à une visée persuasive ou délibérative

Évaluation

- Exercices d'improvisation (2 min sur un sujet imposé)
- Analyse critique d'un plaidoyer vidéo
- Plaidoyer oral sur une thématique au choix (ex : droits des enfants)

Approche Pédagogique

- **Méthode active** : Simulations, jeux de rôles, enregistrements vidéo avec feedback
- **Supports variés** :
 - Extraits de films
 - Plaidoyers judiciaires
 - Articles scientifiques sur l'argumentation

1.Support : Analyse d’extraits de plaidoyers célèbres (ex : « J’accuse » de Zola, plaidoiries d’avocats).

2. Les techniques d’argumentation

A. Les types d’arguments :

- **Logique** (faits, statistiques, syllogismes).
- **Émotionnel** (procédés pathétiques, anecdotes).
- **Éthique** (crédibilité de l’orateur).

B. Les procédés rhétoriques :

- Questions oratoires, répétitions, antithèses.
- Utilisation des connecteurs logiques (« par conséquent », « en effet »).

Exercice : Identifier les arguments et procédés dans un texte (ex : discours de Mandela ou de Greta Thunberg).

3. Structure d’un plaidoyer

Modèle type :

1. Introduction :

- Accroche (citation, anecdote, question).
- Énoncé de la thèse (position claire).

2. Développement :

- Arguments ordonnés (du plus faible au plus fort).
- Réfutation des contre-arguments.

3. Conclusion :

- Synthèse percutante.
- Appel à l’action ou émotion finale.

Atelier : En groupes, esquisser le plan d’un plaidoyer (sujet au choix : environnement, justice sociale...).

4. Pratique orale

Exercices :

- **Jeu de rôles** : Simulation de procès (accusation/défense).
- **Plaidoyer express** : défendre une cause (évaluation par les pairs).
- **Feedback** : Critères d'évaluation (clarté, structure, persuasion, langage non verbal).

5. Conclusion et ressources

Synthèse :

- Le plaidoyer combine logique, émotion et éthique.
- L'entraînement est essentiel pour maîtriser l'art oratoire.

Devoir : Préparer un plaidoyer de 5 minutes sur un sujet d'actualité (à présenter en cours suivant).

Contenu théorique :

1. Définition et enjeux du plaidoyer

Le **plaidoyer** est un **discours persuasif** destiné à défendre une cause, une idée ou une personne devant un auditoire. Il s'inscrit dans des contextes variés :

- **Judiciaire** (défense d'un accusé par un avocat),
- **Politique** (discours pour une réforme),
- **Social** (campagne pour une cause humanitaire).

Objectifs principaux :

- **Convaincre** (faire adhérer par la raison),
- **Persuader** (toucher par les émotions),
- **Délibérer** (proposer une solution à un débat).

Exemples célèbres :

- « *J'accuse... !* » d'Émile Zola (1898),

- Plaidoiries de Robert Badinter contre la peine de mort,
- Discours de Martin Luther King (« *I Have a Dream* »).

2. Les Fondements de l'argumentation

Pour être efficace, un plaidoyer s'appuie sur **trois piliers** (selon Aristote) :

1. **Logos (la logique)** : Arguments rationnels (chiffres, faits, exemples).
2. **Pathos (l'émotion)** : Procédés pour toucher le public (anecdotes, images fortes).
3. **Ethos (la crédibilité)** : Image de l'orateur (sérieux, honnêteté, charisme).

Types d'arguments :

- **Par l'exemple** (cas concret),
- **Par analogie** (comparaison),
- **Par autorité** (citation d'experts),
- **Par les conséquences** (effets positifs/négatifs).

À éviter :

- Les sophismes (arguments trompeurs),
- Le hors-sujet,
- L'agressivité envers l'auditoire.

3. Structure d'un plaidoyer réussi

A. Introduction :

- **Accroche** (question, citation, fait marquant),
- **Exposé clair de la thèse** (« Je défends l'idée que... »),
- **Annonce du plan** (si nécessaire).

B. Développement :

- **Argument 1** (le plus acceptable),
- **Argument 2** (plus fort, avec preuves),
- **Argument 3** (le plus percutant, émotionnel si besoin),
- **Réfutation des contre-arguments** (anticiper les objections).

C. Conclusion

- **Synthèse** (rappel des points clés),
- **Ouverture** (appel à l'action, question provocante).

Exemple de structure

1. « *La liberté d'expression est en danger* » (accroche),
2. « *Voici trois raisons de la protéger* » (annonce),
3. « *Sans elle, la démocratie s'effondre* » (argument choc),
4. « *Certains diront qu'elle a des limites, mais...* » (réfutation),
5. « *Agissons avant qu'il ne soit trop tard* » (conclusion).

4. Techniques oratoires

A. Langage et style :

- **Clarté** : phrases courtes, vocabulaire précis,
- **Rythme** : variations de débit, silences expressifs,
- **Figures de style** : répétition, antithèse, métaphore.

B. Communication non-verbale :

- **Regard** (fixer l'auditoire),
- **Gestuelle** (mains expressives, posture ouverte),
- **Voix** (intonation, volume adapté).

C. Gestion des réactions :

- Répondre aux interruptions avec calme,
- Utiliser l'humour si approprié,
- Maintenir l'attention par des questions rhétoriques.

5. Applications et pièges à éviter

Cas pratiques :

- Défendre un accusé (droit),

- Soutenir une loi (politique),
- Promouvoir une cause écologique (activisme).

Erreurs fréquentes :

- **Monotonie** (voix plate, absence de gestes),
- **Excès d'émotion** (colère, pleurs incontrôlés),
- **Manque de préparation** (improvisation mal maîtrisée).

Citation **clé** :

« *Parler sans penser, c'est tirer sans viser.* » (Proverbe espagnol).

Synthèse

Un plaidoyer réussi allie :

✓ **Rigueur** argumentative,

✓ **Force** persuasive,

✓ **Élégance** rhétorique.

Son efficacité dépend autant du fond (les idées) que de la forme (la présentation).

À retenir :

- Adapter son discours au public,
- Structurer sa pensée,
- Pratiquer régulièrement pour gagner en aisance.

Bibliographie:

- Livres : *L'Art de persuader* de Pascal, *De l'éloquence* de Cicéron.
- Vidéos : TED Talks, plaidoiries du Barreau de Paris.

TD N03: Le journalisme

Objectif général

Permettre aux étudiants de développer des compétences orales, analytiques et pratiques en lien avec les pratiques journalistiques francophones, en les formant à la **prise de parole médiatique**, à la production de contenus oraux (**interviews, brèves, reportages**), et à la maîtrise des techniques d'expression propres au discours journalistique, dans une perspective à la fois critique, éthique et professionnelle.

Développer les compétences orales et analytiques des étudiants en lien avec les pratiques journalistiques, en mettant l'accent sur la prise de parole médiatique, l'interview, et le débat d'actualité.

Objectifs spécifiques :

1. Maîtriser les techniques de l'interview orale

- Comprendre les codes de l'interview journalistique (questions ouvertes, relances, reformulation).
- S'exercer à mener et à répondre à une interview (en jouant tour à tour le rôle du journaliste et de l'interviewé).
- Analyser des interviews médiatiques (extraits audio/vidéo) pour en identifier les forces et les faiblesses.

2. Produire un contenu journalistique oral

- Savoir rédiger et présenter un **brève** ou un **reportage oral**
- Travailler la **clarté**, la **concision** et l'**expressivité** pour un public auditeur.
- Utiliser des supports multimédias (enregistrements audio, montage simple) pour illustrer le propos.

3. Débattre sur des enjeux médiatiques

- Participer à des **débats contradictoires** sur des sujets d'actualité (ex : liberté de la presse, fake news).
- Appliquer des techniques de **répartie** et de **contre-argumentation** dans un cadre médiatisé.
- Évaluer l'impact du langage non verbal (posture, regard, intonation) dans un débat enregistré.

4. Analyser le discours journalistique

- Identifier les procédés de **subjectivité** (mots chargés, implicite) et d'**objectivité** apparente dans la presse orale.
- Comparer des traitements médiatiques d'un même événement (radio, podcast, télévision).
- Réfléchir à l'**éthique journalistique** (déontologie, respect des sources, lutte contre la désinformation).

5. S'Initier aux formats contemporains

- Découvrir les spécificités du **podcast** et du **journalisme digital** (oral scripté vs improvisé).
- Simuler un **direct radio** ou un **flash-info** avec contraintes de temps.
- Adapter son discours à différents publics (grand public, public expert).

Compétences visées :

- **Communication orale** : fluidité, adaptation au média, interaction avec l'auditoire.
- **Esprit critique** : analyse des sources, détection des biais médiatiques.
- **Créativité** : construction d'un récit journalistique captivant.
- **Travail d'équipe** : collaboration pour des projets médiatiques (micro-trottoir, débat en groupe).

Évaluation (Exemples) :

- **Production** : Enregistrement d'une interview ou d'un bulletin d'info (individuel ou en binôme).
- **Jeu de rôle** : Débat simulé avec rôles attribués (journaliste, expert, politique).
- **Analyse critique** : Commentaire oral d'un extrait journalistique (biais, techniques utilisées).

Remarque :

Ce TD pourra s'appuyer sur des cas concrets (ex : émissions de radio, podcasts francophones comme « *Les Pieds sur Terre* », interviews de *France Inter*). L'accent sera mis sur l'**interactivité** et la **pratique active**.

Contenu de la leçon

I. Définition et enjeux du journalisme oral

1. Qu'est-ce que le journalisme oral ?

- Production et diffusion d'informations via des **médias sonores** (radio, podcasts, reportages audio, JT télévisés).
- Spécificité : **immédiateté** et **contact direct** avec l'auditeur (pas de support écrit visible).

2. Les grands genres journalistiques oraux :

- **Brève** (information rapide)
- **Reportage** (enquête terrain avec sons d'ambiance)
- **Interview** (question/réponse)
- **Éditorial** (opinion argumentée)
- **Débat** (contradiction entre intervenants)

3. Enjeux contemporains :

- Crise de confiance dans les médias
- Montée des **fake news** et vérification des sources
- Impact du **numérique** (podcasts, réseaux sociaux)

II. Les techniques de base

1. La construction du message oral

- **Angle** : choix du point de vue pour traiter un sujet
- **Hierarchie** de l'information (du plus important au moins important)

2. Le langage radiophonique/journalistique

- Phrases **courtes** et **verbes d'action**
- Vocabulaire **précis** mais **accessible**
- **Impartialité** (sauf dans l'éditorial)

3. La voix outil de travail

- **Articulation** et **diction** claires
- Gestion du **débit** (ni trop lent, ni trop rapide)
- **Intonations** pour faire vivre l'information

III. L'interview radiophonique

1. Préparation :

- Documentation sur le sujet et la personne interviewée
- Élaboration d'une **grille de questions** (ouvertes/fermées)

2. Techniques de conduite d'interview :

- **Relances** ("Pouvez-vous développer ?")
- **Reformulation**
- Gestion des **digressions**

3. Pièges à éviter :

- Questions trop longues
- Manque de réactivité
- Perte de contrôle de l'interview

IV. L'information en direct

1. Spécificités du direct :

- **Improvisation** maîtrisée
- Gestion du **stress**
- Adaptation aux **imprévus** (techniques ou contenus)

2. Structure d'un direct :

- **Accroche** percutante
- **Développement** clair
- **Conclusion** marquante

3. Le langage non-verbal en studio :

- Posture
- Regard
- Gestuelle (même à la radio !)

V. Éthique et déontologie

1. Les obligations du journaliste :

- **Vérification** des sources
- **Droit de réponse**
- Protection des **sources confidentielles**

2. Les limites à ne pas franchir :

- **Diffamation**
- **Désinformation**
- **Sensationnalisme**

3. Cas pratiques :

- Comment traiter une information sensible ?
- Comment corriger une erreur en direct ?

VI. Exercices pratiques (mise en application)

1. Enregistrement d'un **flash info** de 2 minutes
2. Simulation d'une **interview croisée**
3. Analyse critique d'un **débat médiatique**

Matériel nécessaire :

- Enregistreurs audio
- Casques
- Scripts d'exercices

Conclusion

Le journalisme oral exige :

- ✓ Une **excellente maîtrise de la langue**
- ✓ Des **qualités d'adaptation**
- ✓ Un **sens aigu de l'éthique**

Pour aller plus loin

- Écouter France Info, RFI
- Analyser des podcasts (Comme une bête, Le Masque et la Plume)
- Lire "Le Journalisme sans peine" de Michel-Antoine Burnier

TD N04: Le reportage

Objectif général

Développer les compétences orales et journalistiques des étudiants à travers la pratique du reportage radiophonique et audiovisuel, en alliant techniques d'enquête, narration orale et éthique professionnelle.

Objectifs spécifiques

1. Maîtriser les fondamentaux du reportage oral

- Comprendre les **spécificités du reportage** (vs autres formats journalistiques)
- Identifier les **différences entre reportage écrit et oral** (contraintes techniques, style)
- Analyser des **exemples de reportages** (radio, télé, podcasts) pour en dégager les codes

2. Acquérir une méthodologie d'enquête

- Apprendre à :
 - Choisir un **angle** pertinent
 - **Rechercher et vérifier** ses sources
 - **Construire un conducteur** (structure narrative)
- S'exercer à la **prise de notes efficace** sur le terrain

3. Développer des compétences techniques

- Savoir :
 - Utiliser du **matériel d'enregistrement** (micro, enregistreur)
 - Capturer des **sons d'ambiance** de qualité
 - Faire un **montage audio simple**
- Comprendre l'importance du **sonore** dans la narration

4. Perfectionner l'expression orale

- Travailler :
 - La **voix** (articulation, intonation, rythme)
 - La **présence microphone**
 - L'**improvisation guidée**
- Développer son **style personnel** tout en respectant les règles journalistiques

5. Appliquer l'éthique journalistique

- Respecter les **règles déontologiques** :

- Neutralité et impartialité
- Respect des personnes interviewées
- Protection des sources
- Identifier et éviter les **pièges** (manipulation, subjectivité excessive)

Compétences visées :

- **Recherche et investigation** : capacité à mener une enquête de terrain
- **Expression orale** : narration claire et captivante
- **Créativité** : trouver des angles originaux
- **Esprit critique** : analyse des informations recueillies
- **Travail d'équipe** : collaboration pour des reportages en groupe

Modalités pédagogiques :

- **Cours magistraux** : apports théoriques
- **Analyse collective** de reportages existants
- **Ateliers pratiques** :
 - Sorties sur le terrain
 - Simulations d'interviews
 - Exercices d'enregistrement
- **Travaux dirigés** :
 - Réalisation d'un mini-reportage
 - Critique mutuelle des productions

Évaluation :

- **Production finale** : réalisation complète d'un reportage audio (3-5 minutes)
- **Dossier de reportage** : notes d'enquête, sources, conducteur
- **Présentation orale** : défense du travail devant la classe
- **Auto-évaluation** : analyse critique de sa propre production

Matériel nécessaire :

- Enregistreurs audio
- Microphones
- Casques

- Logiciels de montage audio (Audacity, Reaper...)
- Fiches méthodologiques

Prérequis : Bases de la prise de parole en public et connaissances générales en journalisme

Ce cours permettra aux étudiants d'acquérir des compétences immédiatement applicables dans les métiers de la communication et du journalisme, tout en renforçant leurs capacités d'expression orale.

Contenu de la leçon :

I. Définition et Enjeux du reportage

1. Qu'est-ce qu'un reportage ?

- **Définition :** Un travail journalistique **immersif** qui restitue une réalité de terrain à travers une narration structurée.
- **Différence avec d'autres formats :**
 - **Brève :** information sèche et rapide.
 - **Interview :** échange question/réponse.
 - **Éditorial :** opinion argumentée.
 - **Reportage :** enquête approfondie avec témoignages, sons d'ambiance et analyse.

2. Les Spécificités du reportage oral

- **Immédiateté :** donner l'impression d'être sur place.
- **Narration vivante :** utiliser des sons d'ambiance, des interviews, une voix off descriptive.
- **Adaptation au média** (radio, télé, podcast) :
 - **Radio :** priorité aux sons et à la voix.
 - **Télévision :** équilibre image/voix.
 - **Podcast :** liberté de format (longue durée, récit immersif).

II. Les Étapes de réalisation d'un reportage

1. La Préparation

- **Choix du sujet :** actualité, angle original.

- **Recherche documentaire** : vérifier les sources, préparer une **grille d'enquête**.
- **Préparation matérielle** :
 - Enregistreur audio, micro, batterie de secours.
 - Autorisations (si besoin : lieux, personnes interviewées).

2. Le tournage/enquête sur le Terrain

- **Captation des sons** :
 - **Ambiances** (bruits de fond, atmosphère).
 - **Interviews** (questions préparées + improvisation).
- **Prise de notes** : relever les détails importants (noms, chiffres, citations).

3. Le Montage et la structuration

- **Écriture du script** :
 - **Introduction** (accroche, contexte).
 - **Développement** (témoignages, analyse).
 - **Conclusion** (synthèse, ouverture).
- **Montage audio/vidéo** :
 - Sélection des meilleurs extraits.
 - Ajout de musique/si besoin (podcast).

III. Les Techniques narratives

1. La Construction du Récit

- **Le fil conducteur** : une histoire claire (début/milieu/fin).
- **Les procédés d'accroche** :
 - **Annonce choc** ("*Dans ce village, l'eau potable est un luxe...*").
 - **Questionnement** ("*Pourquoi cette usine pollue-t-elle en toute impunité ?*").

2. Le Style oral

- **Phrases courtes et dynamiques.**
- **Vocabulaire précis mais accessible.**
- **Utilisation du présent** pour rendre l'info vivante.

3. L'Utilisation des sons

- **Bruitages** (ex : manifestation, chant d'oiseaux).
- **Silences** (pour marquer une émotion).
- **Voix off** (narration fluide et expressive).

IV. Les Pièges à éviter

Erreur

Solution

Manque de préparation Bien documenter son sujet avant de partir.

Interviews monotones Poser des questions ouvertes, relancer.

Montage trompeur Ne pas couper les interviews pour déformer le sens.

Subjectivité excessive Rester neutre, citer des sources variées.

V. Étude de Cas : Analyse d'un reportage

Exemple : "Les Enfants du Fleuve" (France Culture)

1. **Sujet** : La vie des enfants sur les bateaux du Mékong.
2. **Techniques utilisées** :
 - **Sons d'ambiance** (eau, voix des enfants).
 - **Voix off descriptive**.
 - **Témoignages émouvants**.
3. **Structure** :
 - **Introduction** (présentation du contexte).
 - **Corps** (portraits d'enfants + analyse sociale).
 - **Conclusion** (question sur leur avenir).

VI. Exercices pratiques (Application)

1. Micro-trottoir

- **Objectif** : Recueillir des avis sur un sujet d'actualité.
- **Consignes** :
 - Poser **3 questions max**.
 - Varier les interlocuteurs.

2. Mini-reportage (3 min)

- **Sujet libre** (ex : la vie étudiante, un événement local).
- **Contraintes** :
 - **1 interview**.
 - **1 son d'ambiance**.
 - **Voix off narrative**.

Conclusion

Le reportage est un **art de raconter des histoires vraies** avec rigueur et créativité. Il exige :

✓ **Préparation** (recherche, angle).

✓ **Qualités d'enquêteur** (curiosité, écoute).

✓ **Maîtrise technique** (montage, voix).

Pour aller plus loin :

- Écouter "*Les Pieds sur Terre*" (France Culture).
- Lire "*Le Journalisme de Reportage*" (Albert Londres).
- Pratiquer avec un **podcast étudiant**.

TD N05: Le guide touristique

Objectif général

Développer les compétences orales et communicationnelles des étudiants à travers la conception et la présentation d'un guide touristique, en alliant **description précise, techniques de narration et interactivité avec un public.**

Objectifs spécifiques

1. Maîtriser les Codes du Guide Touristique Oral

- Identifier les **caractéristiques** d'un bon guide touristique (clarté, vivacité, interactivité).
- Distinguer les **différents types de guides** (culturel, historique, pratique, insolite).
- Analyser des exemples (extraits audio/vidéo de guides professionnels, podcasts touristiques).
-

2. Structurer un discours adapté au public

- Appliquer une **logique de parcours** (ordre chronologique, géographique ou thématique).
- Utiliser des **connecteurs spatiaux** ("*À votre droite...*", "*Plus loin, vous découvrirez...*").
- Adapter le langage au **public cible** (familles, experts, touristes étrangers).

3. Enrichir sa description par des techniques narratives

- Employer un **vocabulaire sensoriel** (visuel, sonore, olfactif) pour immerger l'auditeur.
- Intégrer des **anecdotes historiques** ou des **légendes locales** pour captiver.
- Alternier **informations factuelles** (dates, chiffres) et **tonalités dynamiques** (humour, suspense).

4. Travailler la communication non-verbale

- Utiliser une **voix expressive** (intonations, volume adapté).
- Gérer la **posture** et le **regard** (même en simulation devant la classe).

- S'exercer à la **gestuelle descriptive** (montrer virtuellement un monument, un paysage).

5. S'Entraîner à l'improvisation et aux questions

- Répondre aux **interruptions** (questions du "public").
- Gérer les **imprévus** (ex : "Et si il pleut ?").
- Pratiquer la **répartie** avec courtoisie et érudition.

Compétences visées

- ✓ **Expression orale** : fluidité, précision lexicale, aisance.
- ✓ **Créativité** : construction d'un récit vivant et original.
- ✓ **Adaptation** à différents publics et situations.
- ✓ **Travail d'équipe** (si exercice en binôme).

Méthodologie et évaluation

Exercices Pratiques

1. **Micro-présentation** (5 min) : Décrire un lieu touristique fictif ou réel avec une accroche percutante.
2. **Jeu de rôle** :
 - Un étudiant joue le guide, les autres font des touristes posant des questions.
 - Évaluation par les pairs sur la clarté et la réactivité.
3. **Enregistrement audio** : Produire un mini-guide touristique (3 min) avec sons d'ambiance simulés.

Critères d'évaluation

- **Structure** (introduction/développement/conclusion).
- **Qualité des descriptions** (richesse du vocabulaire).
- **Interactivité** (gestion des questions, dynamisme).

Matériel et supports

- Extraits de guides audio (ex : *City Audio Guide*, podcasts comme "*Balades Sonores*").
- Fiches méthodologiques (ex : liste de mots utiles, exemples de scripts).
- Supports visuels (photos de lieux pour inspiration).

Prolongements possibles

- Projet final : Créer un **podcast touristique** sur un lieu francophone.
- Sortie pédagogique : Faire un **guide oral réel** lors d'une visite culturelle.

Citation pour inspirer

"Un bon guide ne montre pas seulement un lieu, il le fait vivre." .Ce TD alliera **théorie** (analyse de guides existants) et **pratique ludique** (jeux de rôle, enregistrements), préparant les étudiants à des métiers de la médiation culturelle ou du tourisme.

Contenu de la leçon

I. Introduction :

1. Définition et enjeux

a) Qu'est-ce qu'un guide touristique ?

- **Définition** : Médiateur culturel qui facilite la découverte d'un lieu par :
 - Une transmission **savante** (contenus historiques)
 - Une approche **sensible** (émotions, expérience)
 - Une logique **pratique** (organisation spatiale)

b) Spécificités du guidage oral

Typologie des Guides

Type	Caractéristiques	Exemple
Culturel	Approche historique/artistique	Musée du Louvre

Type	Caractéristiques	Exemple
Nature	Focus biodiversité	Parc national
Thématique	Centré sur un sujet	Visite "Paris vampire"
Pratique	Infos utilitaires	Transport/tarifs

III. Communication appliquée

1. Voix et Élocution

a) Paramètres vocaux

- **Débit idéal** : 110-120 mots/min
- **Pauses stratégiques** :
 - 2 sec après une info clé
 - 5 sec avant une révélation

b) Gestion des silences

Type de silence durée Utilité

Pédagogique	3 sec	Assimilation
Dramatique	5 sec	Créer du suspense
Interactif	7 sec	Inciter aux questions

2. Langage Non-Verbal : Regard, Posture, Gestuelle

VI. Évaluation et Perfectionnement grille d'Auto-évaluation

Critère	Excellent (5) À améliorer (2)
Précision historique	
Gestion du groupe	

Critère **Excellent (5) À améliorer (2)**

Originalité

Conclusion

Évolution des compétences :

1. **Savoir** (contenus)
2. **Savoir-faire** (techniques)
3. **Savoir-être** (intelligence relationnelle)

Citation :

"Le meilleur guide est celui qui rend son public autonome dans sa curiosité." - Paul Ardenne

Travail personnel :

- Analyser 3 vidéos de guides professionnels
- Préparer un script de 5 min sur un monument local

S6

TD N06: Le domaine médical

Objectif Général :

Développer des compétences claires et adaptées en **communication orale spécialisée** pour interagir efficacement dans des contextes médicaux et paramédicaux francophones.

Objectifs spécifiques

1. Maîtriser le lexique médical de base

- Acquérir et utiliser correctement :
 - **Termes anatomiques** (*cœur, poumon, symptôme*)
 - **Expressions courantes** ("Où avez-vous mal ?", "Depuis combien de temps ?")
 - **Sigles usuels** (CHU, ECG, IRM)

2. Adapter sa communication aux interlocuteurs

- **Avec les patients :**
 - Simplifier le vocabulaire ("*vaisseaux sanguins*" → "*tuyaux du sang*")
 - Utiliser l'**empathie** ("*Je comprends que ce soit douloureux...*")
- **Avec les collègues :**
 - Précision technique ("*Tension à 14/8*")
 - Codes professionnels

3. Structurer un échange médical

- Appliquer le **modèle SOCRATES** pour interroger un patient :
 - **Site** (localisation)
 - **Onset** (début)
 - **Character** (type de douleur)
 - ... (*etc.*)

4. Gérer des situations complexes

- **Annonce d'une mauvaise nouvelle** (technique *SPIKES*)
- **Désaccord avec un collègue** (formulation non conflictuelle)

- **Communication interculturelle** (croyances, tabous)

5. S'exercer à la prise de parole en contexte professionnel

- **Jeux de rôle :**
 - Simulation de consultation
 - Compte-rendu oral à une équipe
- **Improvisation guidée :**
 - Expliquer un traitement simplement
 - Rassurer un patient anxieux

Compétences visées

- ✓ **Précision lexicale** en français médical
- ✓ **Adaptation** au niveau du patient
- ✓ **Structure logique** des explications
- ✓ **Gestion des émotions** (empathie, neutralité si besoin)

Modalités pédagogiques

- **Analyse** d'extraits vidéo (consultations, séries médicales)
- **Exercices :**
 - Reformulation de termes complexes
 - Jeux de rôle en binôme (médecin/patient)
- **Débats :**
 - Éthique de la communication médicale
 - Cas pratiques ("*Comment dire à un patient qu'il doit être opéré ?*")

Évaluation

- **Critères :**
 - Exactitude des termes techniques
 - Clarté des explications
 - Qualité de l'écoute active
- **Exercice final :**
 - Simulation notée d'une consultation de 5 min

Supports Utilisés

- Fiches de vocabulaire thématique (*corps, maladies, traitements*)
- Transcripts de dialogues médicaux authentiques
- Grilles d'évaluation par les pairs

Citation

Introductive :

"En médecine, les mots sont parfois aussi importants que les médicaments." (Hippocrate)

Travail Personnel à Prévoir :

- Apprendre 20 termes médicaux avec leur définition
- Préparer un dialogue médecin-patient sur un cas simple (ex : grippe)

Ce TD prépare aux métiers de la santé, de la médiation médicale ou aux masters FLE spécialisés.

Variante possible : Adapter les scénarios pour les étudiants visant les **métiers paramédicaux** (infirmiers, aides-soignants).

Contenu de la leçon :

I. Introduction : L'Importance de la communication en milieu médical

1. Enjeux et défis

- **Communication vitale :** 70% des erreurs médicales liées à des problèmes de communication (étude HAS, 2018)
- **Double impératif :**
 - **Précision technique** (exactitude des termes)
 - **Humanité** (relation patient-soignant)

II. Lexique et structures de Base

1. Vocabulaire fondamental

a) Parties du corps (20 termes clés)

- *Le système cardiovasculaire : artère, veine, pouls*
- *Les symptômes : douleur lancinante, gêne respiratoire*

b) Verbes d'action

- *Examiner, ausculter, prescrire, soulager*

2. Phrases types

Situation Formulation

Interrogatoire "Où situez-vous la douleur ?"

Explication "Votre tension est élevée car..."

Rassurance "Nous allons vous soulager."

III. Techniques de communication

1. Modèles Structurés

a) SOCRATES (pour l'interrogatoire)

b) SPIKES (annonce difficile)

2. Communication Non-Verbale

- **Triangle visuel** : *alterner entre yeux/dossier/patient*
- **Gestuelle** :
 - *Ouverte (bras décroisés)*
 - *Professionnelle (montrer avec les mains)*

IV. Cas Pratiques et pièges

1. Situations Complexes

Scénario Stratégie

Patient anxieux Écoute active + reformulation

Famille en colère Technique DESC (Décrire-Exprimer-etc.)

Barrière linguistique Schémas/dessins simplifiés

2. Erreurs fréquentes

- **Jargon excessif** : "Vous avez une tachycardie" → "Votre cœur bat trop vite"
- **Fausse réassurance** : "Ce n'est rien" (à éviter)

V. Supports pédagogiques

1. Analyse Vidéo

- Extraits de :
 - Hippocrate (série)
 - Documentaires médicaux

2. Jeux de rôle guidés

Fiche patient type :

- Nom : Mme Dupont
- Symptôme : Douleur abdominale
- Particularité : Ne comprend pas les termes techniques

VI. Évaluation

Grille de Performance

Précision lexicale

Empathie

Structure du discours

Travail à faire :

Préparer un dialogue médecin-patient (à jouer en TD)

TD N07: hôtellerie

Objectif général

Développer des compétences communicatives professionnelles en français pour interagir efficacement dans divers contextes de l'hôtellerie et de la restauration.

Objectifs spécifiques

1. Maîtriser le lexique spécifique de l'hôtellerie

- Acquérir et utiliser :
 - **Termes techniques** (*chambre twin, service en chambre, NLP*)
 - **Formules de politesse adaptées** ("*Je reste à votre disposition*", "*Un instant, je vous prie*")
 - **Sigles courants** (*ADR, RevPAR, B2B*)

2. Structurer les échanges professionnels

- Appliquer des **scripts types** :
 - **Accueil client** (5 étapes clés)
 - **Gestion des réclamations** (méthode *LEAD*)
 - **Vente additionnelle** (*upselling*)

3. Adapter sa communication aux clients

- **Variation des registres** selon :
 - Client touristique vs client d'affaires
 - Public francophone vs non-francophone
- **Gérer les situations interculturelles** (gestes, tabous)

4. S'Exercer aux scénarios clés

- **Jeux de rôle** :

- Check-in/check-out
- Résolution de problème (ex : chambre non nettoyée)
- Vente de services (spa, restaurant)
- **Improvisation :**
 - Répondre à une demande spéciale (régime alimentaire, anniversaire)

5. Perfectionner la communication non-verbale

- **Posture professionnelle** (debout, sourire)
- **Gestuelle adaptée** (montrer la direction, présenter un menu)
- **Voix** (ton chaleureux mais professionnel)

Compétences visées

- ✓ **Précision lexicale** en contexte hôtelier
- ✓ **Aisance relationnelle** avec la clientèle
- ✓ **Réactivité** face aux demandes variées
- ✓ **Gestion du stress** en situations tendues

Modalités pédagogiques

- **Analyse** d'extraits vidéo (accueil 5 étoiles, gestion de conflit)
- **Exercices :**
 - Reformulation de plaintes clients
 - Création de dialogues types (réservation téléphonique)
- **Débats :**
 - "Faut-il toujours dire oui au client ?"
 - "Comment gérer un avis négatif en ligne ?"

Évaluation

- **Critères :**
 - Exactitude du vocabulaire
 - Fluidité des interactions
 - Professionnalisme de la posture

- **Exercice final** : Simulation notée d'un accueil client (5 min)

Supports utilisés

- Fiches métier avec lexique thématique
- Enregistrements audios d'échanges réels
- Grilles d'auto-évaluation

Citation introductive :

"Un bon accueil vaut mieux qu'un service parfait." (Proverbe hôtelier)

Travail personnel à révoir :

- Apprendre 30 termes techniques
- Préparer un dialogue client-réceptionniste (scénario au choix)

Ce TD prépare aux métiers de l'hôtellerie, du tourisme

Contenu de la leçon :

I. Fondamentaux de la communication hôtelière

1. Définition et enjeux

- **Communication hôtelière** : Interaction professionnelle visant à :
 - Accueillir et orienter
 - Vendre des services
 - Gérer les réclamations
 - Fidéliser la clientèle
- **Enjeux clés** :
 - Satisfaction client (NPS*)
 - Image de marque (réseaux sociaux, avis en ligne)
 - Rentabilité (upselling, fidélisation)

2. Les 3 niveaux de langage

Registre	Utilisation	Exemple
Formel	Clients VIP, séminaires	<i>"Nous vous proposons notre suite prestige..."</i>
Standard	Majorité des interactions	<i>"Je peux vous aider ?"</i>
Familier		<i>"Vous reprendrez bien un café ?"</i>

II. Structuration des échanges 1. Scripts types

a) Accueil client (5 Étapes)

1. **Salutation** (sourire + contact visuel)
2. **Identification** (nom, réservation)
3. **Proposition** (upgrade, services)
4. **Instructions** (wifi, petit-déjeuner)
5. **Conclusion** (*"Bon séjour parmi nous !"*)

b) Gestion de réclamation (Méthode LEAD)

- **Listen** (Écouter)
- **Empathize** (Montrer de l'empathie)
- **Apologize** (S'excuser)
- **Do** (Résoudre)

2. Techniques de vente

- **Upselling** :
 - *"Souhaitez-vous accéder au lounge premium ?"*
- **Cross-selling** :
 - *"Notre spa propose un massage spécial ce soir..."*

III. Communication non-verbale

1. Posture Professionnelle

- **Debout** : Dos droit, épaules détendues
- **Distance** : 1 mètre (zone professionnelle)
- **Gestes** :

- Ouverts (paumes visibles)
- Précis (montrer la direction)

2. Voix et Élocution

Paramètre Recommandation À éviter

Débit	120 mots/min	Monotonie
Volume	Adapté à l'espace	Chuchotements/Éclats Impatience
Ton	Chaleureux et posé	

IV.

Gestion des situations complexes

1. Clients Difficiles

Type	Stratégie	Phrase Type
Colérique	Écoute active + reformulation	"Je comprends votre frustration..."
Exigeant	Proposition de solution alternative	"Et si je vous proposais... ?"
Confus	Schémas/dessins	"Je vais vous montrer sur le plan"

V. Études de cas

1.

Analyse vidéo

- **Bonnes pratiques** : Accueil au Ritz Paris
- **Erreurs** : Scène de réclamation mal gérée

2. Jeux de rôle (Scénarios)

- **Réceptionniste** vs Client mécontent (chambre sale)
- **Serveur** vs Client étranger (régime sans gluten)

VI. Évaluation et perfectionnement

Grille de Compétences

Critère

Vocabulaire Maîtrise parfaite Quelques hésitations

Posture Professionnelle Timidité apparente

Résolution Solution innovante Réponse standard

Conclusion

"L'art de l'hôtellerie réside dans des détails qui parlent au cœur."

Travail personnel :

1. Enregistrer un dialogue d'accueil client (5 min)
2. Analyser 3 avis clients (positif/négatif/mixte)

Cette théorie sera mise en pratique via des simulations réalistes en TD.

TD N08: Le réceptionniste

Objectif général

Développer les compétences communicatives spécifiques au métier de réceptionniste à travers des mises en situation professionnelles.

Objectifs Spécifiques

1. Maîtriser les bases de l'accueil

- Appliquer les **5 étapes de l'accueil standard** (sourire, salutation, identification, écoute, conclusion)
- Utiliser les **formules de politesse adaptées** selon les moments (arrivée, départ, demande spéciale)

2. Acquérir le vocabulaire technique

- Connaître les **termes spécifiques** :
 - Types de chambres (*single, twin, suite*)
 - Services (*room service, early check-in*)
 - Outils (*PMS - Property Management System*)

3. Gérer les interactions courantes

- **Répondre au téléphone** (script professionnel)
- **Traiter une réservation** (questions clés : dates, type de chambre, préférences)
- **Fournir des informations** (horaires, tarifs, services)

4. Résoudre les situations problématiques

- Appliquer des **techniques de gestion de réclamation** :
 - Méthode **LEAD** (Écouter, Empathiser, S'excuser, Agir)
 - Reformulation pour confirmer la compréhension

- **Gérer l'imprévu** : client mécontent, problème technique, demande exceptionnelle

5. Adapter sa communication

- **Varié le registre** selon le client (formel, standard, familier)
- **Utiliser la communication non verbale** (posture, sourire, contact visuel)
- **Pratiquer l'écoute active** (questions ouvertes, reformulation)

Compétences visées

- ✓ **Aisance orale** en contexte professionnel
- ✓ **Précision lexicale** dans le domaine hôtelier
- ✓ **Réactivité** face aux demandes clients
- ✓ **Gestion du stress** en situation tendue

Modalités pédagogiques

- **Jeux de rôle** :
 - Simulation d'un check-in/check-out
 - Gestion d'une réclamation client
- **Analyse de cas** :
 - Étude d'interactions enregistrées (bonnes/mauvaises pratiques)
- **Exercices pratiques** :
 - Création de scripts pour différentes situations
 - Reformulation de demandes clients

Évaluation

- **Critères** :
 - Clarté et professionnalisme des échanges
 - Exactitude du vocabulaire utilisé
 - Qualité de la gestion des situations
- **Exercice final** :
 - Simulation notée d'un accueil client (5 minutes)

Supports utilisés

- Fiches mémo : scripts types, vocabulaire technique

- Extraits vidéo d'accueils en hôtellerie
- Grilles d'auto-évaluation

Citation introductive :

"Le premier sourire est la première note de la symphonie d'un séjour réussi." – Anonyme

Travail personnel à prévoir :

- Mémoriser 20 termes techniques
- Préparer un dialogue client-réceptionniste (scénario au choix)

Ce TD prépare aux métiers de l'accueil, du tourisme et de l'hôtellerie.

I. Introduction au métier de réceptionniste

1. Définition et rôle clé

Le réceptionniste est le **premier et dernier contact** d'un établissement (hôtel, entreprise, centre médical). Ses missions principales :

- **Accueillir** physiquement et par téléphone
- **Gérer** les réservations et séjours
- **Résoudre** les demandes et problèmes clients
- **Coordonner** les services (ménage, restauration, maintenance)

Statistiques clés :

- 92% des clients forment leur opinion sur un établissement dès l'accueil (étude Hilton, 2022)
- 70% des réclamations proviennent de mauvaises communications initiales

II. Compétences clés du réceptionniste

1. Savoir-faire techniques

Compétence

Maîtrise des logiciels

Gestion administrative

Connaissance des normes

2. Savoir-être indispensables

- **Empathie** : comprendre les besoins non exprimés
- **Sang-froid** : gérer les pics d'activité et clients difficiles

- **Multitâche** : répondre au tel tout en accueillant un visiteur

III. Structure type d'un poste de réception

1. Organisation physique

- **Zone publique** : Comptoir, sièges d'attente
- **Espace back-office** :
 - Ordinateur avec PMS
 - Téléphone/standard
 - Classement des dossiers clients

2. Outils numériques

- **Logiciels** :
 - Réservations (BookingSync)
 - Facturation (QuickBooks)
- **Matériel** :
 - Badgeuse
 - Scanner de passeports

IV. Processus clés

1. Check-In Réussi (5 Étapes)

1. **Salutation chaleureuse** (sourire + prénom si connu)
2. **Vérification** (réservation, pièce d'identité)
3. **Upselling** (proposition upgrade)
4. **Explications** (wifi, petit-déj, heures clés)
5. **Remise des clés** + plan

Script type :

*"Bonjour Monsieur, nous vous attendions ! Votre chambre avec vue sur mer est prête.
Puis-je vous proposer un accès au spa à tarif préférentiel ?"*

2. Gestion des réclamations (Méthode CALME)

- Comprendre (écoute active)
- Acquiescer (reconnaissance du problème)
- Limiter (cadrer la discussion)
- Manager (proposer des solutions)
- Exécuter (suivi post-réclamation)

V. Situations complexes et solutions

1. Cas pratiques

Situation	Erreur à éviter	Bonne Pratique
Client mécontent de sa chambre	"C'est pas ma faute"	"Je vois le problème, voici nos solutions..."
Réservation perdue	Panique visible	Recherche immédiate + compensation
Langue étrangère	Parler plus fort en français	Utiliser un traducteur numérique

2. Gestion du stress

- **Technique 4-7-8** (respiration)
- **Priorisation** : client en face > téléphone > email

VI. Évolution et perspectives

1. Carrière possible

- Réceptionniste senior
- Guest Relations Manager
- Directeur d'hébergement

2. Tendances technologiques

- **Chatbots** pour les demandes simples
- **Enregistrement dématérialisé** (apps de check-in)
- **Outils IA** pour personnaliser l'accueil

VII. Étude de cas : Analyse vidéo

Extrait à étudier :

- Scène d'accueil dans *"The Grand Budapest Hotel"* (2014)
- Comparaison avec une réception réelle (vidéo Ritz Paris)

Grille d'analyse :

1. Qualité de la salutation
2. Gestion des silences
3. Posture professionnelle

Conclusion

"Un bon réceptionniste transforme un séjour en expérience."

Bibliographie :

- *L'Art du Service* (Éditions Atout France)
- Certifications : Front Office Professional (AHLEI)

TD N09: La campagne électorale

Objectif général

Développer des compétences argumentatives et rhétoriques pour convaincre un électorat dans le cadre d'une campagne électorale simulée.

Objectifs spécifiques

1. Maîtriser les techniques de persuasion politique

- Identifier et utiliser les **3 piliers de la rhétorique** :
 - **Logos** (arguments rationnels : chiffres, comparaisons)
 - **Pathos** (arguments émotionnels : anecdotes, valeurs)
 - **Ethos** (crédibilité : posture, langage)
- Appliquer des **procédés stylistiques efficaces** :
 - Répétition ("*Ensemble, nous pouvons !*")
 - Questions rhétoriques ("*Voulez-vous vraiment continuer ainsi ?*")

2. Structurer un discours électoral convaincant

- Adopter une **structure claire** :
 1. **Accroche** (statistique choc, question)
 2. **Diagnostic** ("*Voici le problème...*")
 3. **Solution** ("*Voici mon projet...*")
 4. **Appel à l'action** ("*Votez pour moi parce que...*")
- Gérer le **temps de parole** (3 min max pour une intervention ciblée).

3. Répondre aux objections et contre-arguments

- Techniques de **réfutation** :
 - **Méthode DESC** (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure)
 - **Reformulation** ("*Si je comprends bien, vous craignez que...*")
- Pratiquer l'**écoute active** pour adapter son discours.

4. Adapter sa communication à différents publics

- **Registres de langue** :
 - **Formel** (débat télévisé)

- **Proche** (réunion publique)
 - **Jeune public** (réseaux sociaux)
 - **Communication non verbale :**
 - Voix (volume, intonation)
 - Gestuelle (mains, posture)
 - Contact visuel (confiance).
- 5.

S'Exercer à l'improvisation et à la prise de parole

- **Jeux de rôle :**
 - Simulation de **débat contradictoire** (pour/contre)
 - **Micro-trottoir** (convaincre en 1 min)
- **Improvisation :**
 - Répondre à une question imprévue.
 - Gérer une interruption.

Compétences visées

- ✓ **Construction d'un argumentaire** clair et persuasif
- ✓ **Adaptation** à différents interlocuteurs et contextes
- ✓ **Gestion du stress** en situation de confrontation
- ✓ **Esprit critique** face aux discours politiques

Modalités Pédagogiques

- **Analyse** de discours politiques (extraits vidéo/audio)
- **Exercices pratiques :**
 - Élaboration d'un slogan percutant
 - Simulation de débat (avec grille d'évaluation par les pairs)
- **Retours personnalisés** sur les prestations orales.

Évaluation

- **Critères :**
 - Pertinence des arguments
 - Structure du discours
 - Qualité de l'interaction

- **Exercice final :**

- Présentation d'un mini-discours (3 min) devant la classe.

Citation pour Inspiration :

"La politique est l'art de rendre possible ce qui est nécessaire." Jacques Chirac

Travail personnel à préparer :

1. Étudier un discours politique (choix libre) et identifier ses techniques de persuasion.
2. Préparer un argumentaire pour une élection fictive (5 arguments clés).

Ce TD allie théorie et pratique pour former des locuteurs persuasifs et critiques.

Pour Approfondir :

- Livre : *Petit Manuel de Rhétorique Politique* (Loïc Nicolas)
- Vidéo : Analyse du discours de Martin Luther King *"I Have a Dream"*

Leçon Théorique : La Communication en Campagne Électorale

I. Introduction : L'Art de la Persuasion Politique

La campagne électorale représente un moment clé de la vie démocratique où la maîtrise de la communication devient un enjeu décisif. Cette leçon explore les mécanismes théoriques qui sous-tendent la persuasion électorale.

II. Les Fondements scientifiques de la persuasion

1. **Le modèle ELM (Elaboration Likelihood Model)**
 - Voie centrale (arguments rationnels)
 - Voie périphérique (éléments contextuels)
2. **Les principes de Cialdini (1984)**
 - Réciprocité
 - Engagement et cohérence
 - Preuve sociale
 - Autorité
 - Sympathie
 - Rare

III. Architecture d'un discours électoral efficace

Structure type :

1. **Ouverture** (7 secondes pour capter)
 - Question rhétorique
 - Chiffre marquant
 - Citation historique
2. **Corps du discours**
 - Problématisation (créer un besoin)
 - Proposition (offre politique)
 - Preuves (études, expertises)
3. **Clôture**
 - Appel clair à l'action
 - Slogan mémorable

V. Psychologie des foules et techniques de mobilisation

1. **Effets de groupe**
 - Pensée unique
 - Contagion émotionnelle
2. **Techniques de le Bon**
 - Affirmation
 - Répétition
 - Contagion

VI. Évaluation critique des discours

Grille d'Analyse :

Critère	Indicateurs	Outils d'Analyse
Cohérence	Alignement promesses/actions	Fact-checking
Authenticité	Congruence verbale/non-verbale	Analyse vidéo
Efficacité	Taux de mémorisation	Sondages post-discours

VIII. Déontologie et risques manipulateurs

Les limites éthiques :

1. **Sophismes courants**
 - Homme de paille
 - Pente glissante
 - Fausse dichotomie

2. Détection des fake news

- Vérification des sources
- Analyse des biais médiatiques

IX. Préparation Pratique

Check-list avant un discours :

1. Analyse du public cible
2. Tests des arguments clés
3. Répétitions techniques
4. Préparation aux Q/R

X. Conclusion : Les clés d'une communication efficace

La maîtrise de la communication électorale repose sur :

- Une connaissance approfondie des mécanismes de persuasion
- Une adaptation constante aux nouveaux médias
- Un équilibre subtil entre efficacité et éthique

Travail Personnel :

1. Préparer un argumentaire pour une élection fictive en respectant les principes étudiés

Exemple : Discours de campagne – Candidat au poste de délégué(e)

Bonjour à toutes et à tous,

Je me présente : je m'appelle **[Prénom Nom]**, étudiant(e) en **troisième année de licence de français**, et aujourd'hui, je me tiens devant vous avec un objectif clair : **représenter notre promotion en tant que délégué(e)** pour cette année universitaire.

Pourquoi me présenter ?

Parce que je crois profondément qu'un bon délégué, ce n'est pas seulement quelqu'un qui transmet les informations. C'est un médiateur, un soutien, et surtout un lien de confiance entre les étudiants et les enseignants.

Je suis quelqu'un de sérieux, organisé et à l'écoute. Je suis déjà habitué(e) à aider mes camarades lorsqu'ils rencontrent des difficultés, que ce soit pour suivre un cours, comprendre un devoir ou poser une question à un enseignant. Aujourd'hui, je veux le faire de manière officielle et équitable pour toute la classe.

Mes engagements sont simples et concrets :

- Être disponible et réactif(ve) en cas de problème, que ce soit par message ou en présentiel.
- Relayer vos propositions et vos préoccupations lors des réunions pédagogiques.
- Veiller à ce que tous les étudiants soient informés à temps des décisions, des changements de programme, ou des échéances.
- Organiser, si possible, des moments d'échange ou d'entraide (groupes de révision, plateforme partagée de cours, etc.).

Je ne suis pas parfait(e), mais je suis motivé(e), respectueux(se) et prêt(e) à porter votre voix avec sérieux et engagement.

Alors, si vous cherchez un(e) délégué(e) présent(e), fiable et engagé(e), je vous invite à me faire confiance.

Merci pour votre écoute, et merci à celles et ceux qui m'accorderont leur voix.

Bibliographie Sélective :

- "Psychologie des foules" (Gustave Le Bon)
- "Influence et manipulation" (Robert Cialdini)
- "La Communication politique" (Philippe Breton)

TD N°10 : Le métier d'enseignement

Objectif général

Permettre aux étudiants de 3e année de licence de Français de découvrir, analyser et s'approprier les enjeux, les compétences et les postures liés au métier d'enseignant de français, en développant une réflexion critique sur leur futur rôle professionnel et en s'exerçant à la prise de parole dans des situations d'enseignement simulées.

*** Comprendre les spécificités du métier d'enseignant**

- Identifier les différentes missions liées à l'enseignement du français (maîtrise de la langue, littérature, expression orale et écrite).
- Distinguer les niveaux et contextes d'intervention (primaire, secondaire, FLE, etc.).

*** Analyser les compétences professionnelles mobilisées par l'enseignant de français**

- Étudier les compétences didactiques, pédagogiques et relationnelles nécessaires à la pratique du métier.
- S'initier à la conception et à l'analyse de séquences d'enseignement en français.

*** Réfléchir à son propre positionnement face au métier d'enseignant**

- Interroger ses motivations, ses représentations et ses attentes vis-à-vis du métier.
- Se projeter dans une posture professionnelle en lien avec les contenus disciplinaires.

Développer des compétences en expression orale liées à l'enseignement du français

- S'exercer à présenter une notion, un extrait littéraire ou une consigne pédagogique à l'oral.
- Travailler la clarté, la précision du discours et l'adaptation à un public scolaire.

Contenu théorique de la leçon : Le métier d'enseignant de français

1. Définition et missions de l'enseignant de français

- L'enseignant de français occupe une place centrale dans la formation des élèves à la maîtrise de la langue, à la lecture, à l'expression orale et écrite, ainsi qu'à la culture littéraire.
- Il est à la fois **transmetteur de savoirs** et **accompagnateur d'apprentissages**, en lien étroit avec les programmes scolaires et les compétences visées à chaque niveau.
- Ses missions ne se limitent pas à la transmission de contenu : elles incluent aussi la **gestion de classe**, la **communication avec les familles**, la **collaboration avec l'équipe éducative** et la **prise en compte de l'hétérogénéité** des élèves.

2. Les compétences professionnelles mobilisées

- **Compétences disciplinaires** : solide culture littéraire, maîtrise de la langue française, connaissance des genres, des mouvements littéraires, des textes patrimoniaux et contemporains.
- **Compétences didactiques** : savoir concevoir des séquences pédagogiques, choisir des supports adaptés, différencier les activités selon les profils des élèves.
- **Compétences pédagogiques** : gestion du temps, du groupe, des interactions, capacité à capter l'attention et à susciter l'intérêt.
- **Compétences orales** : clarté du discours, capacité à moduler la voix, à reformuler, à expliquer et à interagir avec des publics variés.

3. L'oral dans le métier d'enseignant

- L'oral est un outil professionnel central :
 - **Parole magistrale** : explicative, narrative, argumentative.
 - **Parole interactive** : questions/réponses, échanges avec les élèves, feedback.
 - **Parole régulatrice** : gestion des comportements, clarification des règles.
- L'enseignant doit **adapter son discours** au niveau des élèves, varier les registres, gérer les silences, rythmer son intervention.
- L'**oralité pédagogique** demande une conscience de sa **voix**, de sa **posture**, de sa **présence**, mais aussi une attention à l'**écoute** des élèves.

4. Posture professionnelle et éthique

- La posture d'un enseignant est un équilibre entre **autorité**, **bienveillance**, **exigence** et **empathie**.

- Il doit adopter une attitude professionnelle fondée sur :
 - Le **respect des élèves** et de leur diversité.
 - Une **gestion éthique de la parole** (ne pas humilier, encourager, valoriser).
 - Une **cohérence entre discours et attitudes**.
- La posture s’observe autant dans les **mots prononcés** que dans les **gestes**, le **regard**, la **gestion de l’espace** et les **réactions face aux imprévus**.

5. Représentations du métier et projection professionnelle

- Les étudiants sont invités à réfléchir à leurs représentations du métier : qu’est-ce qu’un “bon” enseignant de français ? Qu’est-ce qu’une bonne prise de parole ?
- Cette réflexion permet de se **projeter dans une pratique future** en identifiant les ressources personnelles et les compétences à développer.

Conclusion :

Tout au long de ce polycopié, nous avons exploré les multiples dimensions de l’oralité : des bases théoriques de la communication aux pratiques orales spécifiques telles que le plaidoyer, le journalisme, le reportage, la médiation culturelle, la communication professionnelle et institutionnelle. Chaque module a été conçu pour permettre aux étudiants de comprendre, expérimenter, évaluer et améliorer leur parole dans des situations variées et parfois complexes.

Les approches proposées dans ce cours visent à former des locuteurs :

- Compétents (maîtrise du lexique, des registres, de la structuration du discours),
- Critiques (capables d’analyser et de s’autoévaluer),
- Créatifs et adaptables (capables d’improviser, de convaincre, de répondre à un public).

Mais l’oral ne s’apprend pas uniquement dans les livres : il se pratique, s’incarne et se répète. Ce polycopié n’est donc pas une fin en soi, mais un point de départ vers une prise de parole plus libre, plus consciente et plus efficace. Il invite chaque étudiant à faire de la parole un outil d’expression de soi, de transmission du savoir et de construction du lien social.

En maîtrisant l'art de communiquer, l'étudiant en langue française devient acteur de son savoir, ambassadeur de sa culture et futur professionnel capable de prendre la parole avec justesse et conviction.

Ce polycopié a été conçu comme un parcours progressif et formateur permettant à chaque étudiant de découvrir, de comprendre et de pratiquer les fondements de la communication orale en français. À travers des situations variées (exposé académique, plaidoyer, interview, débat, reportage, simulation professionnelle) l'étudiant a été invité à devenir acteur de sa parole, à la fois conscient, critique et créatif.

L'oral n'est pas seulement un outil linguistique, mais aussi un levier d'insertion professionnelle, un moyen d'expression identitaire et un instrument de citoyenneté active. Apprendre à parler, c'est aussi apprendre à se positionner, à dialoguer avec autrui, à défendre des idées, à écouter et convaincre, à agir par la parole dans le respect de l'autre.

Ce cours doit être perçu comme un point de départ, et non une finalité. La maîtrise de la parole nécessite un entraînement régulier, des mises en situation concrètes, de la confiance, mais aussi le droit à l'erreur, à la reprise et à l'amélioration. Parler en public ne s'apprend pas en une séance : cela se construit avec le temps, l'expérience et la volonté.

Bibliographie

Ouvrages sur la communication

1. **Wolton, D.** (2009). *Communiquer, c'est vivre*. Paris : CNRS Éditions.
2. **Morin, E.** (2004). *La Méthode 6 – Éthique*. Paris : Seuil. [Chapitres sur la communication humaine]
3. **Mucchielli, A.** (2005). *Les sciences de l'information et de la communication*. Paris : Armand Colin.
4. **Knapp, M. L., & Hall, J. A.** (2010). *La communication non verbale*. Bruxelles : De Boeck.
5. **Turchet, P.** (2008). *La synergologie : une nouvelle lecture du langage corporel*. Paris : Éditions de l'Homme.
6. **Birdwhistell, R. L.** (1970). *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Ouvrages sur le plaidoyer

1. **Collectif Inter-Réseaux** (2009). *Plaidoyer : de la stratégie à l'action*. Paris : Coordination SUD.
2. **Leray, F.** (2004). *Plaidoyer et lobbying : comment influencer les politiques publiques ?* Bruxelles : Éditions Luc Pire.
3. **Cardinal, L.** (2010). *Le plaidoyer : entre communication politique et mobilisation sociale*. Québec : Presses de l'Université Laval.

Ouvrages sur le journalisme

1. **Charaudeau, P.** (2005). *Le discours d'information médiatique : la construction du miroir social*. Paris : Nathan.

2. **Esquenazi, J.-P.** (2002). *Introduction aux théories de la communication*. Paris : Armand Colin.
3. **Bourdieu, P.** (1996). *Sur la télévision*. Paris : Liber/Raisons d'agir.
4. **Tétu, J.-F.** (1999). *Le journalisme*. Paris : Presses Universitaires de France (Que sais-je ?)..

Ouvrages sur le reportage :

1. **Jeanneney, J.-N.** (2011). *Le reportage : une invention du XIXe siècle*. Paris : Armand Colin.
2. **Esquenazi, J.-P.** (2009). *Le reportage télévisé : une forme médiatique du réel*. Paris : L'Harmattan.
3. **Bonnaud, C.** (2005). *Le grand reportage : histoire, formes, enjeux*. Paris : Ellipses.

Ouvrages sur le français du domaine médical

Anquetil, M. (2011). *Français médical – Niveau B1/B2*. Paris : Ellipses.

1. **C. Pugnière-Saavedra, M. Beacco, C. Pierozak** (2007). *Compétences en français de la santé*. Paris : Didier..
2. **Ouanounou, H.** (2006). *Le français médical : vocabulaire et communication*. Paris : 3Ellipses.
3. **Chauvel, L.** (2006). *Objectif Express – Le français de l'hôtellerie-restauration*. Paris : Hachette FLE.
4. **Gautier, M., & Galisson, R.** (2013). *Le français de l'hôtellerie et du tourisme*. Paris : Didier FLE.
5. **Bailly, F.** (2004). *Compétences professionnelles – Hôtellerie et restauration*. Paris : CLE International.
6. **Marie-Christine Jamet** (2008). *Français professionnel : hôtellerie-restauration-tourisme*. Paris : PUG (Presses Universitaires de Grenoble).

Ouvrages sur le réceptionniste

1. **Jean-Pierre Quillot** (2002). *Réceptionniste d'hôtel : savoir-faire et savoir-être*. Paris : Éditions BPI.
2. **Marie-Claude Bruneau** (2012). *L'accueil en hôtellerie : techniques et attitudes professionnelles*. Paris : Vuibert.

Ouvrage sur la campagne électorale

3. **Darras, E.** (1990). *La communication politique*. Paris : Armand Colin.
4. **Esquenazi, J.-P.** (2000). *La communication politique*. Paris : Ellipses..
5. **Delporte, C.** (2011). *La communication politique*. Paris : CNRS Éditions.

Ouvrages sur le métier de l'enseignement

1. **Meirieu, P.** (2005). *Lettre à un jeune professeur*. Paris : ESF éditeur.
2. **Altet, M.** (1994). *Former des enseignants professionnels*. Paris : PUF.
3. **Houssaye, J.** (1988). *Le triangle pédagogique*. Bruxelles : De Boeck.
4. **Develay, M.** (1992). *L'école et l'évaluation*. Paris : ESF..