

**UNE SECTION EUROPEENNE EN CLASSE DE BUREAUTIQUE
DE LYCEE PROFESSIONNEL**

Académie de Nantes

*Lycée Leloup-Bouhier
11 boulevard de Launay
44100 Nantes*

ZEP : *non*

Téléphone : 02 40 73 16 34

Fax : 02 40 73 65 25

Mèl de l'établissement : ce.0440116M@ac-nantes.fr

Coordonnées d'une personne contact

Maryvonne Fournier PLP Communication administrative et bureautique

Membres de l'équipe :

Micheline Dinkian PLP Communication administrative et bureautique

Andréa Salette, PLP Lettres- Anglais

Evelyne Traounvez, PLP lettres- Anglais

Assistants d'Anglais

Classe(s) concernée(s) : *Première Baccalauréat professionnel*

Discipline(s) concernée(s) : *Secrétariat*

Date de l'écrit : *Juin 2003*

Axe national et académique : *Valorisation de la culture professionnelle*

Résumé

Nombre d'emplois de secrétariat demande un minimum de compétences en langues étrangères. Depuis septembre 2000 il est possible d'appliquer la mention "Section européenne" sur le diplôme de baccalauréat professionnel. Deux professeurs de bureautique se sont impliqués en formation de DNL et ont construit une progression et des documents de cours en deux langues : français/anglais. Cet écrit de réflexion sur l'action est riche de documents pédagogiques.

Mots-clés

STRUCTURES	MODALITES - DISPOSITIFS	THEMES	CHAMPS DISCIPLINAIRES
Lycée professionnel	Diversification pédagogique Stages	Connaissance du monde professionnel Maîtrise des langages Ouverture internationale	Enseignement professionnel Langues vivantes

UNE SECTION EUROPEENNE EN CLASSE DE BUREAUTIQUE DE LYCEE PROFESSIONNEL

Sommaire

1. Descriptif permettant de situer le contexte dans lequel s'inscrit le projet
2. Eléments déclencheurs et historique de la mise en place
- 3 Lancer et poursuivre l'expérience avec quelques précautions utiles
 - A - Quel niveau en langue anglaise pour ces élèves ?
 - B - Comment est organisé cet enseignement ?
 - C – Les objectifs d'enseignement
- 4 – Quelle analyse peut-on faire de l'expérience ?
 - A - Gestion de classe et formation du professeur
 - B - Collaboration de l'enseignant en DNL et du professeur d'anglais et co-animation
 - C - Constat au niveau des cours d'anglais
 - D – Période de formation en milieu professionnel en Angleterre
 - E - Quel intérêt d'avoir une section européenne en lycée professionnel ?

Annexe 1 Vocabulary

Annexe 2 Progression : 13 dossiers travaillés en section européenne, "Thèmes et compétences"

Annexe 3 Convention de stage

Annexe 4 Attestation de formation en entreprise

Annexe 5 Tâches possibles à exercer en entreprise à l'étranger

Annexe 6 Un exemple complet de cours : "Le paradis des jouets"

Les annexes qui accompagnent ce document présentent des exemples de situations pédagogiques construites par les professeurs ou des documents administratifs bilingues pour encadrer les stages en entreprise. Pour en savoir plus sur les apprentissages de l'anglais en DNL, (progression, types d'apprentissages) contacter Maryvonne Fournier dans son établissement.

Dans le document, les propos en italiques sont extraits des écrits envoyés au comité de suivi.

Expérimenter «une section européenne» en Baccalauréat Professionnel Secrétariat c'est valoriser l'enseignement professionnel en incluant une dimension internationale et la langue anglaise. La question des langues a d'emblée été orientée vers l'anglais dans le cas de notre lycée. Cette orientation linguistique ne constitue pas nécessairement un préalable. D'autres langues pourraient être concernées.

1. Descriptif permettant de situer le contexte dans lequel s'inscrit le projet

De plus en plus, les élèves manquent de motivation pour leur formation dans un contexte où l'orientation a été faite par défaut. Nos élèves manquent d'intérêt pour l'apprentissage de l'anglais. Ils n'ont pas de besoin vital d'apprendre la langue.

Deux constats sont à l'origine de l'implication de l'équipe dans ce projet :

1. Les élèves sont récepteurs et rarement émetteurs. Ils sont passifs pendant les cours de langue qui ont lieu en grands groupes. Les cours à 30 élèves pendant 2 heures ne sont pas appropriés au développement des compétences comme le souhaitent les professeurs de langue.

2. Les élèves après l'obtention du baccalauréat professionnel ont du mal à trouver des emplois. Souvent, les offres d'emplois dans le domaine du secrétariat, demandent un minimum de compétences en langues étrangères et le plus souvent en anglais au moins.

2. Eléments déclencheurs et historique de la mise en place

Depuis plusieurs années, le lycée professionnel Leloup-Bouhier, affirme dans son projet d'établissement, ses objectifs d'ouverture sur l'extérieur, avec une dimension internationale. Des élèves sont partis en stages de 3 mois en Grande-Bretagne, en Belgique, à l'occasion de formations complémentaires. Cette expérience a débouché pour certaines personnes sur des emplois. Dans le cadre du programme Leonardo, le lycée envoie chaque année des élèves de Baccalauréat professionnel à l'étranger (Angleterre, Italie, Espagne).

En septembre 2000 (texte du BO, n° 32, du 13/09/00), le règlement de l'examen du Baccalauréat Professionnel permet l'attribution de l'indication de la mention SECTION EUROPEENNE sur le diplôme, moyennant l'application de certaines conditions.

Proposition a été alors faite au Conseil d'Administration par le Proviseur de l'époque, Mr Picherit, de permettre à nos élèves d'obtenir cette mention. L'idée d'offrir à nos élèves de secrétariat de travailler la communication professionnelle en anglais émergea alors du débat qui s'ensuivit. Le Proviseur fut alors mandaté pour la mise en place de cette Section européenne.

Cette proposition reçut un écho positif et rapide du Rectorat. A ce moment, se mettait en place une formation au CIEP à Sèvres en janvier 2001 « Enseignants en Sections Européennes des Lycées Professionnels ». La présence d'un professeur de secrétariat fut sollicitée pour participer à ce séminaire d'une semaine.

En effet, le lycée ne disposait pas, à proprement parler, d'un professeur formé pour enseigner en DNL (Discipline Non linguistique). De ce fait, deux enseignantes de Communication Administrative et Bureautique du lycée, madame Fournier et madame Dinkian se portent volontaires pour se former et prendre en charge les élèves.

Aucune réunion ne fut organisée dans l'établissement sur le sujet et aucune information sur une éventuelle acceptation de la mise en place de cette section ne filtra... avant le 22 mai 2001. Une Section Européenne expérimentale est alors finalement mise en place au Lycée Leloup-Bouhier dès la rentrée 2001 et un comité de suivi a réuni les différents protagonistes le 22 mai 2001.

Extrait du Compte-rendu de la réunion :

« Ouverte à titre expérimental, la SE du Lycée Leloup-Bouhier fait l'objet d'un suivi particulier de manière à bien repérer les spécificités qui pourraient être celles des SE dans un LP. Elle est organisée dans le but d'une extension du dispositif à terme sur l'Académie. Ce sont en conséquence les caractères de transférabilité qui seront particulièrement étudiés. »

Après l'entrevue avec Madame la Rectrice, le 28 juin 2001, il a été décidé de procéder de la manière suivante : les deux enseignantes du LP Leloup-Bouhier seront formées de manière intensive en juillet puis régulièrement à partir de septembre (total : 104 heures de formation au sein du GRETA, en Langues). L'expérimentation en face des élèves devrait débiter à la fin décembre 2001.

3 - Lancer et poursuivre l'expérience avec quelques précautions utiles

Les élèves concernés sont les élèves de Baccalauréat professionnel secrétariat.

La première année, étant donné le caractère expérimental de cette section, les élèves des sections de BEP ont été informés par le proviseur et directement à l'intérieur du lycée. Une information sur les perspectives de la section européenne a été faite en début d'année aux élèves de première Bac pro et à leurs familles. Les élèves se sont inscrits volontairement et pouvaient être recrutés dans la section de BEP secrétariat, et à terme, en

comptabilité, dans la mesure où les cours de communication et organisation (qui seront la Discipline Non Linguistique, DNL) ont des contenus très proches. L'équipe a en effet pensé qu'en mettant d'emblée une classe entière dans l'expérimentation, on risquait d'avoir un effet contre-productif sur la SE or c'est la réussite qui était recherchée.

Il est demandé aux élèves de s'engager pour deux ans de manière à ce que l'expérimentation puisse faire l'objet d'un véritable suivi. Une période d'observation de un à deux mois (septembre - octobre) permet, d'une part, aux élèves de se décider, et d'autre part, aux enseignants de mieux préparer la mise en place de la section. Huit élèves sont concernés pour ces deux années.

A - Quel niveau en langue anglaise pour ces élèves ?

Il est probable qu'il existe de fortes différences de niveaux entre les élèves. Ces derniers viennent en LP pour suivre, a priori, une formation professionnalisante et non pour faire des langues. De ce point de vue, la langue dans la Section Européenne devient, non plus objet d'enseignement, mais média d'apprentissage, ce qui confère une place toute particulière à la culture professionnelle.

Pour ces élèves, la motivation est de fait un facteur aussi important que leur niveau de langue anglaise. Si une remise à niveau peut s'avérer nécessaire, elle ne doit pas être perçue par les élèves comme un obstacle à l'inscription.

B - Comment s'organisera cet enseignement ?

A chaque fois, le travail se fait à partir d'une situation professionnelle qui est posée et différentes tâches à réaliser.

LES COURS	LES PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL PFMP et le PPCP	LE ROLE DE L'ASSISTANT(E) EN LANGUE ANGLAISE
<p>⇒ La DNL a lieu dans les cours de Communication et Organisation pendant 2 heures.</p> <p>⇒ Le principe retenu sera finalement celui de deux groupes déséquilibrés : ceux qui suivront la DNL en anglais et les autres. En anglais les horaires seront dédoublés</p> <p>⇒ Les programmes en lycée professionnel s'appuient sur des référentiels très précis. Ces derniers permettent de définir les parties du programme qui pourront utilement être traitées en DNL. (Voir annexe 2 : Etat récapitulatif des 13 dossiers travaillés : thèmes et compétences)</p> <p>⇒ Il est important de rappeler que c'est la réussite qui est visée et que des objectifs modestes mais réalistes seront plus à même d'être atteints.</p> <p>⇒ Parallèlement, des activités en langue et communication seront proposées en PPCP.</p>	<p>⇒ Les élèves font 16 semaines de périodes de formation en entreprise sur 2 ans. Ils seront encouragés à les faire dans des entreprises qui, en France, utilisent l'anglais et, quand les dispositifs le permettent, à l'étranger.</p> <p>⇒ Ainsi, pour la période 2001-2003, le lycée Leloup-Bouhier a bénéficié d'un soutien par l'intermédiaire du programme Leonardo</p> <p>⇒ Pendant les PPCP, les élèves réalisent des travaux à raison de 3 heures par semaine</p>	<p>⇒ Une demande d'assistant(e) en langue anglaise ayant été réalisée par la DARIC auprès de l'IA-IPR d'anglais, le LP Leloup-Bouhier a accueilli à temps partiel, un(e) assistant(e).</p> <p>⇒ Les élèves suivent donc deux heures avec le professeur de langue anglaise et l'assistant.</p>

Type de travaux réalisés en PPCP

- ↪ Préparation du départ de 4 élèves sur 8 en période de formation en entreprise en Angleterre (sur l'Ile de Wight). Les 8 élèves ont pu :
 - ↪ réaliser leur CV,
 - ↪ rechercher des horaires de transports, d'hébergement,
 - ↪ contacter l'établissement scolaire d'accueil,
 - ↪ rechercher des informations sur l'Ile de Wight...),
- ↪ Au retour de la période, les élèves ont préparé un panneau d'informations sur le séjour, pour la Journée Portes Ouvertes de notre lycée,
- ↪ Participation à la préparation de la venue des stagiaires anglais à Nantes :
 - ↪ échanges de courrier électronique,
 - ↪ télécopies,
 - ↪ traduction de messages,
 - ↪ demande d'informations,
 - ↪ réponses aux demandes de nos partenaires...
- ↪ Participation à l'accueil des jeunes anglais pendant leur séjour, notamment pendant leur présence au lycée.

C – Les objectifs d'enseignement

⇒ **Utiliser l'anglais comme un outil supplémentaire dans des situations professionnelles habituelles :**

⇒ dans des courriers, des communications téléphoniques, des situations d'accueil physique, dans des fax, des e-mails.

Exemples de situations :

- ◆ *répondre à un appel téléphonique en anglais (accueil, transmission d'appels, renseignements simples) ;*
- ◆ *appeler un partenaire de l'entreprise à l'étranger sachant qu'il ne parle pas français (appel, demandes simples)*
- ◆ *recevoir un visiteur étranger,*
- ◆ *laisser un message sur répondeur téléphonique (accueil lorsqu'une entreprise est fermée, demande à laisser si la réception est faite par un répondeur),*
- ◆ *envoyer un courrier commercial en anglais (de la demande d'informations, devis, commande, livraison, éventuellement réclamation, paiement),*
- ◆ *répondre à un courrier ou à une demande orale par un courrier (ou un autre écrit fax ou e-mail) : accusé de réception d'une commande, demande de renseignements complémentaire, envoi de facture après livraison...*

⇒ effectuer des recherches sur Internet sur les sites français, mais également sur les sites anglophones.

⇒ **Utiliser l'anglais comme moyen de découverte d'autres cultures en réalisant un échange de correspondance avec des jeunes anglais. Ceci permet non seulement de découvrir mais aussi pour les intéressés :**

- ⇒ de préparer le départ en stage en Angleterre (réalisation d'un CV en anglais),
- ⇒ de se préparer aux habitudes de vie sur place (journée de travail, les transports sur place, les repas...)

⇒ **Par le biais de l'enseignement professionnel, motiver davantage les élèves à l'anglais, les encourager à participer davantage, et les aider à progresser tout simplement :**

⇒ Si l'élève est ouvert à une idée de fond en anglais professionnel, peut-être captera-t-il davantage une règle de grammaire avec le professeur d'anglais ensuite,

⇒ Le fait de partir en stage à l'étranger ou d'aller dans une entreprise française qui travaille à l'export peut stimuler les besoins d'acquérir de nouvelles connaissances...

4 – Quelle analyse peut-on faire de l'expérience ?

A - Gestion de classe et formation du professeur

Jusqu'à décembre, l'expérience a été conduite avec toute la classe et cela se passait plutôt bien à raison d'une séquence de deux heures tous les 15 jours.

"J'ai démarré progressivement en insérant dans certains cours des recherches thématiques de vocabulaire ([Annexe 1](#)). J'ai enchaîné sur la présentation anglaise de la lettre professionnelle puis nous avons travaillé à partir de situations professionnelles en relation avec ma progression.

Pendant ces cours, l'assistant anglais était tantôt notre lecteur, tantôt le garant de notre prononciation.

Mes interventions en anglais ne sont que très rarement spontanées. J'ai prévu et rédigé au préalable mes questions (et mes réponses) en anglais. Elles sont en général revues et corrigées soit par mon professeur du Greta, soit par ma collègue d'anglais, soit par l'assistant. Les questions imprévues sont posées en français, je ne veux pas poser des questions erronées. Je n'ai pas de recul entre l'apprentissage (le mien) et la retransmission des savoirs aux élèves. Au moment où j'apprends, je dois penser à ce que je peux faire avec mes élèves.

A noter ma relation avec les élèves : depuis le début j'ai voulu les rendre partenaires de l'expérience. Je leur ai parlé de mes difficultés : il fallait après de longues années me remettre à l'anglais. Je crois que j'ai bien fait. La première fois que je suis intervenue en vocabulaire professionnel sur l'organigramme d'une entreprise, il n'y a pas eu un seul sourire ironique, moqueur. Cela m'a fait du bien car malgré mon handicap, apparemment je suis crédible."

Pour respecter les décisions du groupe de pilotage, nous avons donné le choix aux élèves et 8 élèves sur 27 ont opté pour la section européenne. Ce qui divise la classe en deux parties pour certains cours qui seront dédoublés de manière très déséquilibrée.

Les heures de communication professionnelle en anglais étant prises sur l'emploi du temps normal des élèves (pas d'heures supplémentaires en option), il faut donc penser à traiter les mêmes objectifs qu'avec le reste de la classe qui n'est pas en S.E. Cela limite le champ des compétences, mais c'est possible avec des objectifs d'acquisition raisonnables. Cependant, ceci me demande une double préparation, une pour la SE et une pour les autres, avec à l'esprit toujours le même objectif et la tâche de concilier des niveaux différents de difficultés.

En première année, les élèves étaient plutôt en position de récepteurs. Il faudrait qu'ils deviennent davantage émetteurs l'année suivante.

Pour la deuxième année expérimentale, il faudrait à nouveau une décharge pour suivre des cours. On peut suivre l'exemple des établissements qui ont une expérience en la matière : ainsi au Lycée Julie Daubié à Laon (Académie d'Amiens), la collègue PLP2-Vente a eu l'an dernier et cette année, 12 h de cours par semaine au GRETA. Elle bénéficiait alors d'un ½ poste de décharge.

B - Collaboration de l'enseignant en DNL et du professeur d'anglais et co-animation

"Ceci nécessite un réel temps de concertation mais le fait de nous voir travailler ensemble rassure les élèves.

Au début de l'année, pour avoir une idée de leur façon de travailler, j'ai assisté à leurs cours d'anglais. Je n'ai pu continuer faute de temps. Toutefois, cela m'a rassurée quant au niveau que j'avais par rapport à eux : j'arrivais à suivre le cours sans difficulté...

Avant Noël, un travail de correspondance en direction de nos homologues anglais préparé en anglais et en PPCP, continué en cours de français, a été saisi en séance de travaux professionnels.

Quand, en cours, nous avons un souci de construction de phrases, je leur conseille de demander à leur professeur d'anglais comme nous l'avons convenu.

Dorénavant, nous avons décidé d'animer en collaboration un maximum de séances de PPCP pour les élèves de la SE. Cependant, la collaboration entre la DNL et l'anglais est à améliorer au niveau de l'évaluation des travaux, notamment sur le créneau PPCP. Les champs d'intervention étant clairs pour les deux professeurs, il n'y a pas eu de problème, mais bien une complémentarité et un souci très constructif. A noter que les élèves concernées ne semblaient pas perturbées par ce mode de fonctionnement et percevaient bien ce travail en équipe."

C - Constat au niveau des cours d'anglais

En bac pro, il est dû un horaire de 3 h normalement en classe entière. Si la classe comporte plus de 24 élèves, 2 heures sont effectuées en classe entière, une heure est dédoublée, soit un total de 3 h par élève.

Avec la SE, le dédoublement est systématique soit 2 h 30 par élève. Il y a un meilleur contact mais une quantité moindre. Cette demi-heure doit absolument être compensée par le PPCP. Cela sera le cas pour les élèves de la SE mais pour les autres ? Madame Salette doit partager ses heures de PPCP avec les BEP notamment, élèves susceptibles de constituer le vivier de la SE. Ces derniers, du fait de la disparition des modules, ont une heure en moins, d'où l'importance de leur consacrer du temps en PPCP.

Il serait intéressant de travailler dès le BEP avec quelques élèves dans la perspective de la section européenne en Bac.

D – Période de formation en milieu professionnel en Angleterre

La période de formation en Angleterre a été non seulement un temps en entreprise mais aussi un prétexte de travail (avant, pendant (envoi de mails) et après).

Toutefois, cette période est très liée à l'obtention de fonds européens dans le cadre du programme Léonardo. Les démarches administratives sont d'une telle lourdeur que cela en est décourageant. Pourquoi ne pas mettre en place une formation pour les personnes susceptibles de monter de tels dossiers ?

Documents bilingues : Quoi qu'il en soit, une convention est signée dans les deux langues entre les partenaires. (Annexe 3) et le stage se clôt par la délivrance d'une attestation. (Annexe 4). L'annexe 5 détaille les tâches possibles pour les élèves dans l'entreprise anglaise.

E - Quel intérêt d'avoir une section européenne en lycée professionnel ?

Ce travail est réalisé pour permettre à l'élève :

- ☞ D'avoir une occasion supplémentaire de travailler la langue étrangère et donc de progresser par le biais de l'enseignement professionnel qui constitue une nouvelle entrée, une nouvelle façon de percevoir l'utilité de la langue étrangère et donc de créer ou susciter une nouvelle motivation.
- ☞ A terme un peu plus lointain, une chance supplémentaire d'insertion même si elle est minime. Ces cours ont permis une meilleure adaptation aux élèves qui ont réalisé leur période de formation en entreprise pendant 4 semaines en Angleterre.
- ☞ Sur les 8 élèves inscrites à la session du Bac en 2003, 7 ont passé l'épreuve. Sur les 4 élèves parties en Angleterre 2 ont obtenu la mention européenne. Les acquisitions à l'oral sont meilleures que celles à l'écrit. En fait, la forme de l'examen convient-elle à la formation de ces élèves ?

Quelques propos tirés du questionnaire rempli par nos élèves à la demande de l'agence LEONARDO:

- *Au lycée, nous avons fait des cours en classe dans le cadre de la section européenne. Nous avons appris des mots administratifs et courants en plus de nos connaissances depuis la 6^e. On a fait des recherches sur Internet, on envoyait des mails à nos partenaires, des fax...*

- *Du fait que je sois en section européenne, j'ai pu suivre des cours d'anglais pur et des cours de bureautique en anglais en plus, qui ont été très bénéfiques pendant mon stage.*
- *Une grande préparation linguistique car j'ai intégré la section européenne pour plus de 2 heures par semaine. Nous avons appris des situations de communication ainsi que du vocabulaire en anglais.*

La SE pourrait être un « plus » lors de la recherche d'emploi si l'aboutissement était diplômant. Il reste un problème reconnu même par les inspecteurs, celui d'obtenir 14 à l'écrit, ce qui la plupart du temps est impossible.

Dans le cadre de notre expérience, au départ, les élèves n'ont pas été sélectionnés. Nous avons pris les volontaires et non les meilleurs en anglais. Une élève ayant fait en LV1 allemand a suivi les cours de cette section en saisissant l'opportunité d'essayer de progresser en anglais. Pour obtenir 14 à l'écrit, il faudrait avoir des élèves très bons en anglais déjà et de surcroît motivés.

Les 8 élèves ont travaillé sérieusement, avec des motivations qui leur étaient propres. Notre espoir est surtout de leur avoir permis de progresser dans la langue étrangère qu'est l'anglais.

La décision administrative de ne pas poursuivre la section européenne a été connue bien avant la fin de l'expérience. Le groupe de pilotage du projet n'est plus revenu au lycée depuis le 7 octobre 2002. Des moyens en formation avaient été octroyés pour deux professeurs de secrétariat. Les équipes ont continué à fonctionner au mieux, même sans la décharge de cours cette année. Après cette période expérimentale, c'est dans le cadre du PPCP qu'une telle construction pédagogique peut se pérenniser.

Annexe 1

OFFICE AUTOMATION and SECRETARIAL WORK

VOCABULARY

avoir accès à des données	to access (data)	colle	glue
actualiser	to upgrade, to update	compatible	compatible
agenda	diary	conception assistée par ordinateur (CAD)	Computer Aided Design (CAD)
agrafeuse	stapler	console	Video Display Unit (VDU)
appareil	appliance	convivial	user-friendly
armoire de rangement	filing-cabinet	copier (=pirater)	to copycat
assisté par ordinateur	computer-aided	copier (un logiciel)	to copy software
automatisation	automatisation	corbeille à papier	waste paper basket
automatiser	to automate	dictaphone	dictaphone
banque/base de données	date base	dicter	to dictate
bloc	writing pad	disposer	to lay out
bureau (lieu)	office	disposition (mise en page)	layout
bureau (meuble)	desk	disque dur	hard disk
bureautique	office automation	disque mou	floppy disk
camembert	pie chart	disquette	floppy disk
caractéristique technique	specification	domotique	home automation
casier d'arrivée du courrier	in tray	données	data
charger	to load	données mises en mémoire	date
chemise	folder	dossier	file
circuit	circuit	duplicateur	duplicating machine
classer	to file	écran	screen
classeur de rangement (meuble)	filing cabinet	écran réticulé	raster screen
clavier	keyboard	effacer (traitement de texte)	to delete

entrée (de données)	input (of data)	mémoire	memory
entretenir	to maintain	mémoire morte	Read Only Memory (ROM)
entretien	maintenance	mémoire vive	Random Access Memory (RAM)
ergonomie	ergonomics	menu	menu
essayer	to test (if a work)	micro-ordinateur	micro-processeur
feuille de papier	sheet	modem	modem
feutre (stylo)	felt malker, felt pen	moderniser	to update
fichier informatisé	data file	moniteur	monitor
fonctionner	to work	note	memo
fournitures de bureau	office stationnery	octet	byte
haute résolution	high resolution	ordinateur	computer
hors service	out of order	ordinateur de bureau	desktop (computer)
imprimante	printer	ordinateur individuel	Personal Computer (PC)
imprimante laser	laser printer	ordinateur portable	laptop, portable (computer)
informatique industrielle	Computer-Integrated Manufacturing (CIM)	panne (en)	out of order
informatique (théorique)	input	tomber en panne	to break down
informatique (traitement des données)	data-processing	périphérique (ordinateur)	peripheral
informatisé	computerized	performant	efficient
infrastructure	facilities	photocopieur	photocopier
interactif	interactive	pièce	part
interface	interface	pièce de rechange	spare part
lecteur de cassette	cassette recorder	piratage	piracy
lecteur de disquette	disk drive	planning	work schedule
listage	listing	poste de bureautique	desktop workstation
lister	to list	poste de travail	workstation
logiciels	software (toujours singulier)	processeur d'images	image processor
machine à affranchir	franking machine	puce	chip

machine à commandes numériques	numerically-controlled machine	punaise	drawing pin
machine à écrire	typewriter	rendement	output
magnétoscope	Video Cassette Recorder (VCR)	réparation	repair
matériel de bureau	office equipment	réparer	to repair
mécanisme	device	répertoire	index book
répondeur	answering machine	tableur	spreadsheet
reproduire un document	to duplicate a document	taper à la machine	to type
réseau	network	technique	technique
rétroprojecteur	overhead projector	technique de pointe	high technology, high tech, hi-tech
robotique	robotics	technique de secrétariat	secretarial skills (capacités)
ruban adhésif	sellotape (GB°) scotchtape (US)	téléconférence	teleconference, videoconference
saisir (des données)	to capture	télécopie	fax
sauvegarde (fichier de)	backup file, copy	téléscripteur	teleprinter
sauvegarder (un fichier)	to save (a file)	télex	telex
serveur	server	télex (transmettre un)	to telex
sortie (de données)	output of data	terminal	terminal
souris	mouse (pl. Mice)	touche	key
sténo	shorthand	traceur	plotter
sténodactylo	shorthand typist	traduction automatique	computer-aided translation
stylo bille	biro	traitement de texte (machine)	word processor WP
stylo plume	fountain pen	traitement de texte (technique)	word processing
synthèse vocale	voice-processing	trombone	paper clip
synthétiseur vocal	speech synthesiser	unité central	mainframe
		vidéophone	videophone, picturephone

Annexe 2

Etat récapitulatif des 13 dossiers travaillés en section européenne : Thèmes et compétences

Dossier	Compétences travaillées		
	Communication	Organisation	Anglais
Thème 1 Organization of a company	112 S'adapter à l'environnement : ↻ pratiquer l'écoute active et adopter les attitudes positives ↻ participer au fonctionnement du groupe (s'exprimer oralement devant le groupe classe)	224 Assurer la continuité des activités du service : ↻ identifier les personnes dans une organisation, dans un processus et les solliciter au besoin 211 Gérer des dossiers : ↻ rechercher des informations et veiller à la pertinence du choix des informations	A partir d'une situation professionnelle, ↻ Rechercher le vocabulaire concernant les différents postes et fonctions dans une entreprise permettant de traduire un organigramme français en anglais.
Thème 2 Office automation	Idem ci-dessus	21 Le cadre de travail : organisation du poste de travail 24 Gestion de dossiers : procédés, matériels de classement 26 Gestion de matériels 261 Le poste de travail informatique	⇒ Faire acquérir aux élèves du vocabulaire relatif au poste de travail et au poste informatique, ↻ Apprendre à utiliser correctement un dictionnaire, ↻ S'exprimer oralement dans un groupe en anglais professionnel de façon simple (mots ou phrases courtes)
Thème 3 Laying out the letter	112 idem ci-dessus 113 Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise ↻ caractériser des éléments de l'image de l'entreprise	224 Assurer la continuité des activités du service : ↻ identifier les personnes dans une organisation, dans un processus et les solliciter au besoin 211 Gérer des dossiers : ↻ rechercher des informations et veiller à la pertinence du choix des informations	↻ Faire prendre conscience aux élèves qu'en fonction des pays les présentations de lettres peuvent être différentes, ↻ Découvrir les différences de présentation entre un courrier anglais et un courrier français, ↻ Repérer sur un modèle de lettre anglaise les différentes zones et le vocabulaire correspondant, ↻ Comprendre la situation professionnelle présentée, ↻ Vérifier cette compréhension à l'aide de questions simples
Thème 4 To place an order	111 Etablir et faciliter la relation de communication : dans une situation d'échange téléphonique : émettre des appels 112 S'adapter à l'environnement : s'adapter aux usages du milieu professionnel 113 Participer à la valorisation de l'entreprise 122 Rédiger des messages écrits à caractère courant 123 Produire, éditer, archiver des messages écrits	224 Assurer la continuité des activités des services : ↻ identifier les personnes dans une organisation, dans un processus et les solliciter au besoin 211 Gérer des dossiers : ↻ rechercher des informations et veiller à la pertinence du choix des informations GDF : 32 Gestion des dossiers fournisseurs et participation aux achats : 322 Passer des commandes 323 Assurer le suivi des achats (livraison incomplète, préparation du règlement)	⇒ Comprendre la situation professionnelle présentée, ↻ Vérifier cette compréhension à l'aide de questions simples, ↻ Rédiger à l'aide d'un brouillon et d'un document annexe une lettre de commande, ↻ Saisir ce travail sur traitement de texte en portant une attention particulière à la présentation selon la norme anglaise, ↻ Analyser une conversation téléphonique (une partie de la commande seulement a été livrée) et répondre à des questions simples ↻ Lecture de cette conversation ↻ La livraison complète ayant été effectuée, la facture reçue, rédiger à l'aide d'un brouillon la lettre d'accompagnement du règlement.

<p>Thème 5</p> <p>English telephone conversations</p>	<p>111 Etablir et faciliter la relation de communication, dans une situation d'échange téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ recevoir des appels, orienter les interlocuteurs, filtrer les appels, émettre des appels, ↪ orienter les communications téléphoniques à partir d'un standard. <p>113 Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ caractériser les éléments de l'image de l'entreprise ↪ contribuer au développement d'une image positive de l'entreprise 	<p>224 Assurer la continuité des activités du service :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ identifier les personnes dans une organisation, dans un processus et les solliciter au besoin 	<ul style="list-style-type: none"> ↪ Repérer les phrases les plus couramment utilisées lors d'une conversation téléphonique professionnelle en anglais ; ↪ Comprendre la succession de situations professionnelles présentées, ↪ Vérifier cette compréhension à l'aide de questions simples ↪ Utiliser la langue étrangère par l'écriture, par la lecture, ↪ Mémoriser les expressions les plus courantes, ↪ Veiller à respecter les usages et les spécificités de la relations avec un pays étranger.
---	--	---	--

<p>Thème 6</p> <p>Isle of Wight</p>	<p>12 Communication écrite externe :</p> <p>122 Rédiger des messages écrits à caractère courant , des notes de synthèse, des télécopies ; contrôler les productions réalisées.</p> <p>123 Produire, éditer, archiver des messages écrits :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ créer, saisir, retraiter tout texte avec une dextérité professionnelle ; assurer la mise en forme, améliorer la lisibilité d'un texte et réaliser la mise en page. <p>124 Prendre des notes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ sélectionner et structurer l'information en fonction du besoin exprimé ; résumer les idées essentielles de l'information recueillie pour transmettre des informations. 	<p>224 Assurer la continuité des activités du service</p> <p>211 Gérer des dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ rechercher des informations avec pertinence 	<ul style="list-style-type: none"> ↪ Comprendre la situation professionnelle présentée ↪ Vérifier cette compréhension à l'aide de questions simples ↪ Repérer les expressions professionnelles utilisées ↪ Comparer la télécopie anglaise et la télécopie française ↪ Réaliser un imprimé de télécopie-type à l'aide du traitement de texte ↪ A partir d'un brouillon et à l'aide du modèle de fax créé, effectuer la saisie d'une texte en anglais destiné au correspondant de l'Ile de Wight
---	---	---	--

<p>Thème 7</p> <p>Guide lexical thématique</p>	<p>112 S'adapter à l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↪ pratiquer l'écoute active et adopter les attitudes positives ↪ participer au fonctionnement du groupe (s'exprimer oralement devant le groupe classe) 	<p>21 Le cadre de travail : organisation du poste de travail</p> <p>24 Gestion de dossiers : procédés, matériels de classement</p> <p>26 Gestion des matériels</p> <p>261 Le poste de travail informatique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↪ Faire acquérir aux élèves du vocabulaire relatif au secrétariat ↪ Apprendre à utiliser correctement un dictionnaire ↪ S'exprimer oralement dans un groupe en anglais professionnel de façon simple (mots ou phrases courtes)
--	--	--	--

<p>Thème 8</p> <p>Période de formation en Angleterre</p>	<p>112 S'adapter à l'environnement : s'adapter aux usages du milieu professionnel</p> <p>113 Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise</p> <p>123 Produire, éditer, archiver des messages écrits</p>	<p>211 Gérer des dossiers : rechercher des informations et veiller à la pertinence de leur choix</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↪ Saisir des imprimés d'accompagnement des stagiaires accomplissant leur PFE en Angleterre, l'ensemble étant bilingue : ↪ Tâches possibles à accomplir ↪ Document d'évaluation qui sera rempli par le tuteur anglais.
--	--	--	---

<p>Thème 9</p> <p>Who's calling, please ?</p>	<p>111 Etablir et faciliter la relation de communication, dans une situation d'échange téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ recevoir des appels, orienter les interlocuteurs, filtrer les appels, émettre des appels, ↳ orienter les communications téléphoniques à partir d'un standard. <p>113 Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ caractériser les éléments de l'image de l'entreprise ↳ contribuer au développement d'une image positive de l'entreprise 	<p>224 Assurer la continuité des activités du service :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ identifier les personnes dans une organisation, dans un processus et les solliciter au besoin 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Repérer les phrases les plus couramment utilisées lors d'une conversation téléphonique professionnelle en anglais ; ↳ Comprendre la succession de situations professionnelles présentées, ↳ Vérifier cette compréhension à l'aide de questions simples ↳ Utiliser la langue étrangère par l'écriture, par la lecture, ↳ Mémoriser les expressions les plus courantes, ↳ Prendre note des éléments importants pour transmettre les messages.
<p>Thème 10</p> <p>Conseil régional des Pays de la Loire</p>	<p>111 Emettre des appels à l'étranger (se présenter, exposer les motifs, reformuler, conclure)</p> <p>122 Rendre compte par mail d'une communication orale</p> <p>123 Assurer la mise en forme rédactionnelle, améliorer la lisibilité d'un texte et réaliser la mise en page</p> <p>124 Prendre en notes des consignes enregistrées</p> <p>125 Utiliser la message électronique, les outils de communication.</p>	<p>223 Organiser et planifier un déplacement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Préparer puis émettre un appel téléphonique pour réserver une chambre d'hôtel à Londres ↳ Rédiger puis saisir le message électronique pour confirmer cette réservation ↳ Mettre au net un document rédigé en anglais.
<p>Thème 11</p> <p>Guide de l'internet</p>	<p>123 Produire, éditer, archiver des messages écrits</p> <p>125 Utiliser les outils de communication :</p> <p>Consulter un site internet</p>	<p>211 Gérer des dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ rechercher des informations et veiller à la pertinence du choix des informations 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ acquérir du vocabulaire relatif à l'Internet ↳ saisir en anglais un document de qualité, ↳ rechercher des informations sur un site anglais

<p>Thème 12</p> <p>Camping plus</p>	<p>111 Etablir et faciliter la relation de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ dans une situation d'échange téléphonique : émettre des appels <p>112 S'adapter à l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ s'adapter aux usages du milieu professionnel. <p>113 Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise.</p> <p>12 Communication écrite externe :</p> <p>122 Rédiger des messages écrits à caractère courant</p> <p>123 Produire, éditer, archiver des messages écrits</p>	<p>224 Assurer la continuité des activités du service</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Identifier les personnes dans une organisation, dans un processus et les solliciter au besoin <p>211 Gérer des dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ rechercher des informations et veiller à la pertinence du choix des informations 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ comprendre la situation professionnelle présentée, ↳ vérifier cette compréhension à l'aide de questions simples, ↳ mettre au net à l'aide du traitement de texte un prospectus publicitaire, ↳ traiter un appel téléphonique en anglais, ↳ traiter une demande de location par courrier.
<p>Thème 13</p> <p>Voyages Terrien</p>	<p>112 S'adapter à l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ s'adapter aux usages du milieu professionnel <p>113 Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise</p> <p>122 Rédiger des messages écrits à caractère courant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ rendre compte par écrit ↳ rédiger note de synthèse <p>123 Produire, éditer, archiver des messages écrits</p>	<p>⇒ Assurer la continuité des activités du service</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Identifier les personnes dans une organisation, dans un processus et les solliciter au besoin <p>2.1.1 Gérer des dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ rechercher des informations et veiller à la pertinence du choix des informations 	<p>⇨ comprendre la situation professionnelle présentée,</p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ vérifier cette compréhension à l'aide de questions simples, ↳ mettre au net à l'aide du traitement de texte un programme de séjour touristique, ↳ traiter des messages électroniques reçus en anglais, ↳ émettre des e-mails en anglais

Annexe 3

CONVENTION DE STAGE EUROPEEN
EUROPEAN WORK-PLACEMENT CONTRACT

La présente convention règle les rapports entre le Lycée Professionnel de FRANCE, représenté par M., Proviseur.
The present contract governs the relations between the Lycée Professionnel de France, represented by M., Principal.

Et la Ryde High School, UNITED KINGDOM, représentée par M., Directeur (-trice) coparticipante au programme Léonardo.
With the Ryde High School, UNITED KINGDOM represented by M., Principal.

L'Entreprise dans laquelle s'effectue le stage :
The Institute receiving the student:

Form box for company details: Nom de l'entreprise, Adresse, Téléphone.

Form box for student details: Nom et Prénom de l'étudiant, Adresse.

Les soussignés s'engagent à mettre tout en œuvre pour la réussite de ce stage qui se déroulera du au.
The undersigned agree to take all necessary steps to ensure that the placement will be successful. It will take place from to.

Clauses de la présente convention :
Clauses of the present contract :

- Article 1: Ce stage de formation a pour objet essentiel la découverte et la vie dans une entreprise...
Article 2: La stagiaire pendant la durée de son séjour dans l'entreprise d'accueil, demeure sous la responsabilité du Lycée...
Article 3: L'élève continuera à bénéficier de la Législation Française sur les accidents de travail...
Article 4: A l'issue du stage, une EVALUATION sera réalisée par le tuteur qui, de plus, devra compléter L'ATTESTATION DE STAGE

....., le

In on the

Le Proviseur du Lycée
The Principal,

Le Directeur de l'Entreprise d'Accueil,
The Work-placement co-ordinator,

L'Etudiant,
The Student,

Le Directeur (la Directrice)
The Head Teacher,

ATTESTATION DE PERIODE DE FORMATION EN ENTREPRISE WORK-PLACEMENT CERTIFICATION

I, THE UNDERSIGNED (FORENAME, FAMILY NAME OF SUPERVISOR)
Je soussigné (NOM, prénom)

OCCUPYING THE POST OF
Agissant en qualité de

AT (NAME OF COMPANY/INSTITUTION).....
Dans l'entreprise (RAISON SOCIALE)

ADDRESS.....
adresse

CERTIFY THAT
Certifie que (NOM du stagiaire, prénom)

STUDENT AT THE / Lycée
élève au

HAS COMPLETED A WORK-PLACEMENT WITHIN THE LEONARDO PROGRAMME IN MY ORGANISATION
THIS IS AN INTEGRAL PART OF HER STUDIES FROM.....TO
a effectué un stage de formation professionnelle, dans le cadre de ses études, dans mon établissement du.....
au.....

(Semaines au total)

I.E. A TOTAL OFWEEKS
SOIT (Semaines au total)

WORK PLACEMENT SUPERVISOR
Le responsable du stage dans l'entreprise

DATE
Le

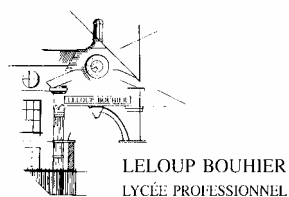
SIGNATURE AND STAMP
Signature et Cachet

PRINCIPAL OF THE SCHOOL
Le Proviseur du Lycée

DATE
Le

SIGNATURE ET STAMP
Signature et Cachet

Annexe 5



TASKS

which could be carried out by students in the second year of preparation towards a vocational baccalaureate in secretarial studies.

We thank you sincerely for your cooperation.

ENGLISH	FRANCAIS
<p>It is most important that our students should not merely observe, but be actively involved in the life of the work place.</p> <p>Their modest knowledge of your language may very well hinder oral communication. However, after a period of adaptation, they should be able to communicate in routine situations both face to face and by telephone.</p> <p>It would be of interest if they could use tools such as fax and internet (sending of e-mails).</p> <p>Whatever the activity of the placement, they should be able to use a computer to input data in varied formes : correspondence, charts, data bases.</p> <p>They could participate in :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedures centred on the reception of mail (sorting, recording, dispatching), ▪ Classifying documents (creation and up-dating of files). <p>It would also be very useful if, for about a quarter of their time, they could be involved with some book-keeping tasks : checking invoices, accounts, bank statements, for example.</p> <p>It is important that our students carry out tasks as enumerated in their programme of study to make evaluation possible. This work-placement evaluation is part of the continual assessment procedure and essential for the vocational baccalaureat to be awarded.</p> <p>Likewise, for another part of the exam, each student must choose a particular aspect « of a professional nature » about this work-placement and write a report about it.</p>	<p><i>Il est essentiel que nos élèves soient réellement associées à la vie de l'entreprise et ne soient pas seulement des observatrices.</i></p> <p><i>Leur méconnaissance de la langue anglaise risque de leur poser des problèmes de communication orale, toutefois après un temps d'adaptation, nos élèves devraient être capables de communiquer verbalement pour des situations courantes aussi bien dans des situations de face à face qu'au téléphone.</i></p> <p><i>Il serait intéressant qu'elles utilisent les outils tels que le fax, internet (envoi d'e-mail).</i></p> <p><i>Quelle que soit l'activité de l'entreprise, elles peuvent effectuer des tâches de saisie et réalisations informatiques diverses : courriers, tableaux, base de données...</i></p> <p><i>Elles peuvent participer :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>A des opérations de réception de courrier (tri, enregistrement, diffusion),</i> ▪ <i>A du classement (création, mise à jour de dossiers...).</i> <p><i>Il serait également souhaitable qu'elles participent sur à peu près un quart de leur temps de stage à quelques travaux de comptabilité (exemple : vérification de factures, contrôle de compte, rapprochement bancaire...).</i></p> <p><i>Il est important de confier à nos élèves des travaux qui permettront de les évaluer comme l'exige le référentiel de l'examen.</i></p> <p><i>D'autre part, elles devront produire en vue de l'examen une étude à caractère professionnel sur cette période</i></p>

Annexe 6



AU PARADIS DES JOUETS (I)

PART 1 :

3rd
December
2001

You are a trainee in the company « AU PARADIS DES JOUETS », a large toy shop in Nantes. Mr Gerald SIMON is the manager. He has just come back from an international Toy Fair in Germany. He has ordered twenty fluffy koalas and twenty fluffy kangaroos.

When he returned home he had received a letter. (Letterhead : Fluffitoys, date : 1st december 2001, Subject : Order n° 7290)

EXERCICE 1.1 :

Answer the questions about this letter.

Where do you work ?	<i>I work in Nantes</i>
Who sent the letter ?	<i>The company « Au paradis des jouets » sent the letter.</i>
Who signed this letter ?	<i>Mr Davison signed this letter.</i>
What is his position ?	<i>He is the sales manager.</i>
Where has this letter come from ?	<i>This letter came from London.</i>
What are the references ?	<i>The references are LD/sa</i>
Who is the addressee ?	<i>The addressee is Mr Gerald Simon Au Paradis des Jouets in Nantes.</i>
When was the letter written ?	<i>The letter was written on the 1st december 2001.</i>
What is the subject of the letter ?	<i>The subject of the letter is Order n° 7290</i>
Are there any enclosures ?	<i>Yes, there are two enclosures (the prospectus and order form)</i>

EXERCICE 1.2 :

Translate the letter.

PART 2 :

22th
December
2001

The fluffy koalas and kangaroos were so succesfull that Mr SIMON decides to place a repeat order. He writes to Fluffitoys but unfortunately, the letter falls into the office shredder by mistake.

EXERCICE 2.1 :

Put this letter in the right order.

EXERCICE 2.2 :

Answer the questions about this letter.

Where do you work ?	<i>I work in Nantes.</i>
Who signed this letter ?	<i>Mr Simon</i>
What is his position ?	<i>He is the Managing director</i>
What are the references ?	<i>Your references are : LD/sa and our references are GD/initials</i>
Who is the addressee ?	<i>He is Mr Lewis Davison</i>
When was the letter written ?	<i>The letter was written on the 22th December.</i>
What is the subject of the letter ?	<i>The subject is order n° 7290</i>
Why did the sender write this letter ?	<i>The sender wrote this letter to place a repeat order.</i>
What is the salutation ?	<i>The salutation is Dear Mr Davison</i>
What is the complimentary close ?	<i>The complimentary close is Yours sincerely.</i>
Are there any enclosures ?	<i>Yes, there is an order form.</i>

EXERCICE 2.3 :

What are the messages in this letter ? Write in French.

EXERCICE 2.4 :

Then type and lay out this letter.



AU PARADIS DES JOUETS (II)

THE REFERENCES(1)

Look at the first letter (from Fluffitoys to Au Paradis des Jouets).

You will see :

Your ref Our ref

This means *your reference* and *our reference*. A reference is useful for filing. It tells you who wrote and signed the letter (the boss) and then who typed it (the secretary). A reference may also include a file number and a date.

Our ref LD/sa in that letter means that *Lewis Davison* wrote it and his secretary, Sarah Aspinal, typed it. LD and SA are their *initials*.

What are your initials ?.....

When you reply to a business letter, you fill in that letter's reference as « *Your ref* » and add your own as « *Our ref* ».

Now fill in « *Our ref* » below :

Armelle DUPRE wrote it François SAPIN typed it	Jean PRAUD wrote it You typed it	You wrote it Claire REMARD typed it
Our ref :	Our ref :	Our ref :

THE SALUTATION and THE COMPLEMENTARY CLOSE (2)

	If we know the name of the addressee, we begin :	If we do not know the name of the addressee, we begin
Salutation	Dear Mr Smith Dear Miss Hill	Dear Sir (to a man) Dear Madame (to a woman)
	and we end	and we end
Complementary close	Yours sincerely	Yours faithfully

If we are writing to a company or department and do not know exactly who to write to, we write « Dear Sirs ».

Now fill in the salutation and complimentary close for the people.

The Chairman Asta Products Inc. 100 West 23 Street NEW YORK NY 10010 USA	Mrs G. FAELLA 24 via Farnese ROME Italy	The Tourist Office Ataturk Caddesi IZMIR Turkey
Dear..... Yours.....	Dear..... Yours.....	Dear..... Yours.....
The Manageress Modern Fashions Kallang Road SINGAPORE	Japinvest Corp. 3-3-4 Otsuka Bunkyo-ku TOKYO 112	Mr Ben Mzima Coral Beach Hotel MOMBASA Kenya
Dear..... Yours.....	Dear..... Yours.....	Dear..... Yours.....

SUBJECT OF THE LETTER (3)

Sometimes we write a heading at the top of the letter. It is called the *subject of the letter*. It tells us exactly what the letter is about, for example, the number of an order or invoice.

It is placed after the salutation and it is usually underlined or written in BLOCK LETTERS.

1st example :

Dear Mr Hassan,

Order n° B-270
)
We have received the above order...

2nd example :

Sometimes the word « Re » is used. This means « about », « concerning ».

Dear Miss Lee,

Re : Your insurance Policy n° 120.4967
...
.....



AU PARADIS DES JOUETS (III)

LAYING OUT THE LETTER (or Layout of letter)

Vous êtes en stage AU PARADIS DES JOUETS, un important magasin de jouet à Nantes. Monsieur Gérard SIMON dirige cette entreprise. Il revient d'une foire internationale aux Jouets en Allemagne. Il a commandé 20 koalas et 20 kangourous en peluche. A son retour à Nantes, il reçoit cette lettre.

LETTERHEAD Sender's address	FLUFFITOYS
REFERENCES	Your Ref Our Ref LD/sa
DATE	298 4 Manchester St London NW6 6RR, England Tel 0181-334
ADDRESSEE	1 st December 2001
SALUTATION	Mr Gerald SIMON AU PARADIS DES JOUETS 12 cours des 50 otages 44000 NANTES France
SUBJECT OF LETTER	Dear Mr Simon,
BODY OF LETTER	Order N° 7290
COMPLIMENTARY CLOSE	At the Nuremburg Toy Fair you placed a trial order of 20 koalas and 20 kangaroos. This order has now been dispatched by air and you should receive the goods within two weeks. We hope that the toys sell well and that you will place a repeat order. For this we enclose our latest prospectus and an order form. We look forward to hearing from you.
SIGNATURE	Yours sincerely
SENDER'S NAME and POSITION if important	Lewis Davison Sales Manager
ENCLOSURES if any	Enc prospectus / order form





AU PARADIS DES JOUETS (IV)

12 cours des 50 otages 44000 Nantes (France)

Your ref LD/sa
Our ref GS/ (your initials)

22th December 2001

Mr Lewis DAVISON
Sales Manager
FLUFFITOYS
2984 Manchester ST
LONDON NW6 6RR
ENGLAND
Dear Mr Davison

Order N°7312

We received our first delivery of fluffitoys koalas and kangaroos on the 8th December.

Our customers were delighted and all the toys were sold out within two weeks.

We would therefore like to place a repeat order for 100 of each and look forward to receiving the goods.

We look forward to hearing that this new order has reached you safely.

Yours sincerely

Gerard SIMON
Managing Director

Enc order from



AU PARADIS DES JOUETS (V)

12 cours des 50 otages 44000 NANTES (France)

Your ref LD/sa
Our ref GS/(your initials)

22th December 2001

Mr Lewis DAVISON
Sales Manager
FLUFFITOYS
298 4 Manchester St
LONDON NW6 6RR
England

Dear Mr Davison,

Order N° 7312

We received our first delivery of fluffy koalas and kangaroos on the 8th December.

Our customers were delighted and all the toys were sold out within two weeks.

We would therefore like to place a repeat order for 100 of each and look forward to receiving the goods.

We look forward to hearing that this new order has reached you safely.

Yours sincerely

Gerald SIMON
Managing Director

Enc order form



AU PARADIS DES JOUETS (VI)
12 cours des 50 otages 44000 NANTES (France)

Your ref LD/sa
Our ref GS/(your initials)

22th December 2001

Mr Lewis DAVISON
Sales Manager
FLUFFITOYS
298 4 Manchester St
LONDON NW6 6RR
England

Dear Mr Davison,

Order N° 7312

We received our first delivery of fluffitoys koalas and kangaroos on the 8th December.

Our customers were delighted and all the toys were sold out within two weeks.

We would therefore like to place a repeat order for 100 of each and look forward to receiving the goods.

We look forward to hearing that this new order has reached you safely.

Yours sincerely

Gerald SIMON
Managing Director

Enc order form



AU PARADIS DES JOUETS (VII)

PART 1 :

3 rd December 2001

You are a trainee in the company « AU PARADIS DES JOUETS », a large toy shop in Nantes. Mr Gerald SIMON is the manager. He has just come back from an international Toy Fair in Germany. He has ordered twenty fluffy koalas and twenty fluffy kangaroos.

When he returned home he had received a letter. (Letterhead : Fluffitoys, date : 1st december 2001, Subject : Order n° 7290)

EXERCICE 1.1 :

Answer the questions about this letter.

Where do you work ?	
Who sent the letter ?	
Who signed this letter ?	
What is his position ?	
Where has this letter come from ?	
What are the references ?	
Who is the addressee ?	
When was the letter written ?	
What is the subject of the letter ?	
Are there any enclosures ?	

EXERCICE 1.2 : Translate the letter