

Julien Keller, Philippe Brochard

Nouveau Trait d'Union

LIVRET 2

**Pages d'accompagnement
Plate-forme professionnelle**

**CORRIGÉS ET TRANSCRIPTIONS DES
TEXTES ORALISÉS**

ORELL-FÜSSLI VERLAG AG, ZÜRICH (SUISSE)

SOMMAIRE – PAGES D'ACCOMPAGNEMENT - LIVRET 2

Errata : Nouveau Trait d'Union 2, Livret de l'élève	3
------------------------------------------------------------	----------

Unité 1

EXPLORER 1	4
SAVOIR 1	6
SAVOIR FAIRE 1	7

Unité 2

EXPLORER 2	11
SAVOIR 2	12
SAVOIR FAIRE 2	12

Unité 3

EXPLORER 3	16
SAVOIR 3	16
SAVOIR FAIRE 3	17

Unité 4

EXPLORER 4	21
SAVOIR 4	23
SAVOIR FAIRE 4	24

Unité 5

EXPLORER 5	28
SAVOIR 5	29
SAVOIR FAIRE 5	31

Unité 6

EXPLORER 6	34
SAVOIR 6	34
SAVOIR FAIRE 6	36

Unité 7

EXPLORER 7	38
SAVOIR 7	39
SAVOIR FAIRE 7	40

Unité 8

EXPLORER ET SAVOIR 8	44
SAVOIR FAIRE 8	47

**Errata : « Nouveau Trait d'Union 2 », livret de l'élève,
1^{ère} édition, avril 2003**

Le dossier des erratas est constamment tenu à jour par les auteurs et la maison d'édition Orell-Füssli Verlag AG, Zurich sur la page web www.lehrmittel.ch
Nous remercions toutes celles et tous ceux qui auront l'obligeance de nous faire connaître les erreurs et leurs propositions. Veuillez transmettre vos messages par courrier électronique à :

M. Julien Keller, Directeur de projet « Nouveau Trait d'Union »,

Adresse courriel : kejulien@gmx.ch

Adresse postale :

M. Julien Keller

Ahornweg 24

CH-2555 Brügg BE

Unité	Page	Rubrique	Erreur	Correction
	05	Sommaire des textes en...	U5, activité 31 (2)	Activité 32
1	13	L'interrogation indirecte	tableau, au bas « page 000 »	page 43
5	54	Schéma 1, 6 types de s. Point 5	Voir Unité 9	Voir Unité 9
6	62	Les actes de vente	3 ^e colonne 1 ^e	1^{ère}
6	68	Mon vocabulaire	2 ^e colonne : une TTC	une
7	71	Texte N° 3, vocabulaire	force majeur	force majeure
7	74	Marge - sous π Aide mémoire - sous π	-	ajouter... dans la principale ?
8	85	Activité 59, marge	» superflu	biffer »
8	86	Activité 61, marge	manque »	ajouter »
8	86	Activité 62, marge	manque »	ajouter »
8	90	Activité 67, marge	texte : Jeu de rôles	ajouter « A l'accueil de la ... »
8	90	Activité 67, sous rôle A : vous même	ci-contre	ci-dessous

Unité 1

EXPLORER 1

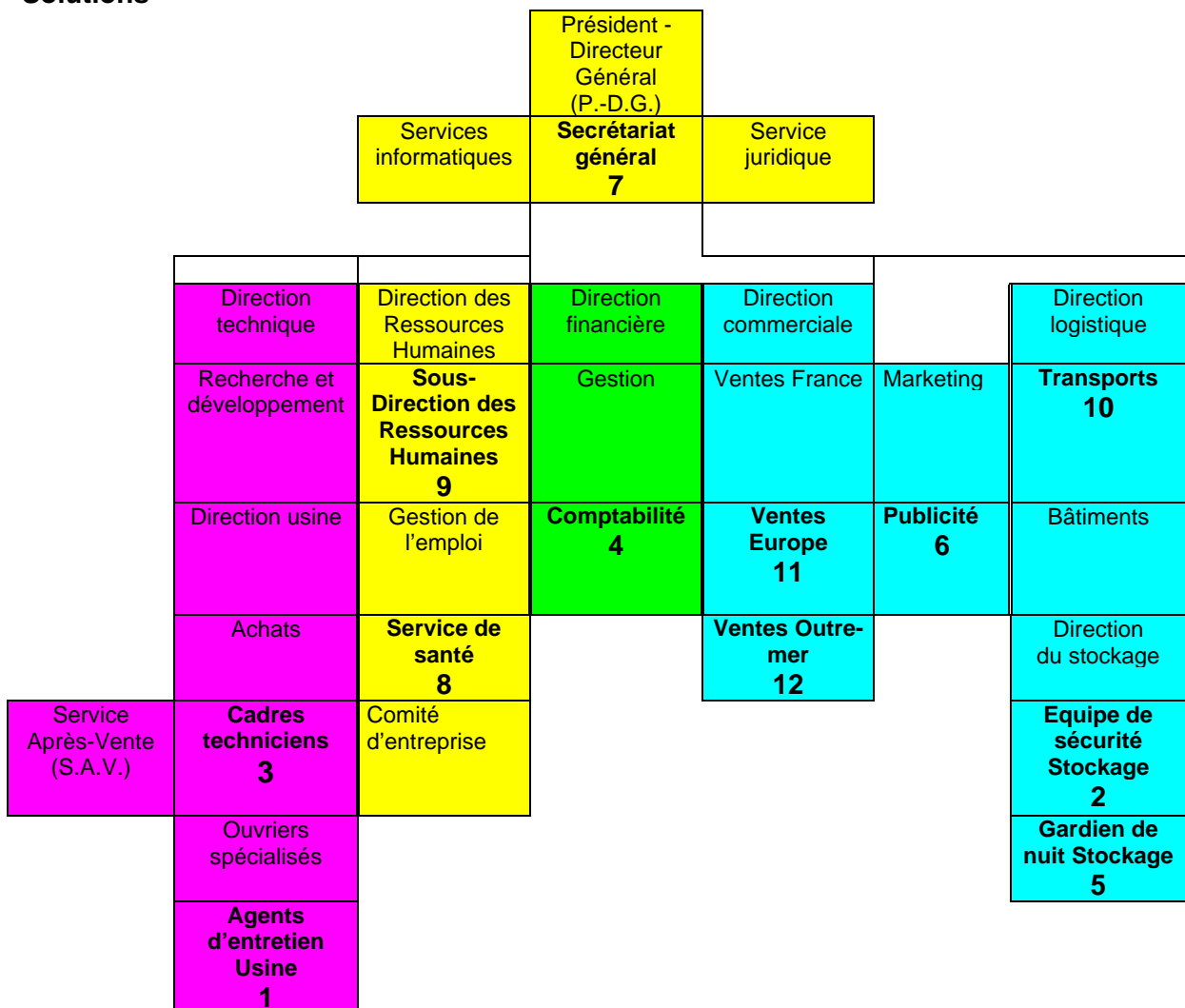
A la découverte de l'entreprise

Solutions

Fiche d'information	
Nom de l'entreprise	DELICIA
Produit	Jus de fruits et boissons
Situation géographique 1. maison mère 2. filiales	1. Collonges (région de Lyon) 2. Belgique, Québec, Sénégal, Nouvelle-Calédonie
Clientèle	Les entreprises et les particuliers
Points forts	- Procédé technique respectant la qualité de la matière première - Entreprise de taille moyenne, avec un bon esprit d'équipe
Comment obtenir plus d'informations ?	Demander un dossier d'information (bouton à cliquer sur le site)

Organigramme de l'entreprise DELICIA SA

Solutions



► Un chef d'entreprise s'explique...

Transcription du texte

Journaliste (femme)	Bonjour, Jean-Charles Serrebon. Vous êtes le jeune Président-Directeur Général de DELICIA. Je vous remercie de bien vouloir nous accorder cinq minutes de votre temps, pour répondre à quelques questions sur notre antenne.
Jean-Charles Serrebon	Bonjour. Bonjour à tous vos auditeurs. C'est moi qui vous remercie de venir jusqu'ici, et c'est avec plaisir que je vous dirai quelques mots sur notre entreprise.
Journaliste	Alors, dites-moi. DELICIA, c'est quoi, exactement ?
J-C S	C'est une société anonyme formée avec des capitaux régionaux. Son activité principale est la préparation et la commercialisation de jus de fruits et de boissons à partir de produits naturels qui constituent exclusivement notre matière première.
Journaliste	L'entreprise existe-elle depuis longtemps ?
J-C S	Elle a été fondée en 1998.
Journaliste	Et pourquoi vous êtes-vous installé ici ?
J-C S	Parce que nous y trouvons une main d'œuvre qualifiée.
Journaliste	L'entreprise DELICIA emploie beaucoup de gens ?
J-C S	Il y a 112 employés, si l'on comprend tous les services, du secrétariat général aux agents d'entretien. Nous avons recruté uniquement dans la région.
Journaliste	Et en quoi est-elle une entreprise spéciale ?
J-C S	Par sa technologie et son savoir-faire.
Journaliste	Pourquoi dit-on que la production de DELICIA est véritablement innovante ?
J-C S	Le procédé que nous avons mis au point respecte entièrement les produits de base.
Journaliste	Est-ce que l'on vous a aidé pour créer votre entreprise ?
J-C S	Nous avons eu d'abord l'appui de la Chambre de Commerce et d'Industrie. Cela nous a permis ensuite de mieux soutenir notre dossier au Conseil Régional. La mairie de Collonges était dès l'origine très favorable au projet car il y a du chômage dans la région.
Journaliste	Et votre développement ?
J-C S	En quelques années, nous avons connu une forte augmentation de la demande. Notre chiffre d'affaires progresse de 25 % par an.
Journaliste	Songez-vous à une ouverture internationale ?
J-C S	Bien entendu. C'est même notre principal projet. Nous avons déjà quatre autres unités de production dans différents pays : Belgique, Québec, Sénégal et Nouvelle-Calédonie.
Journaliste	Uniquement des pays francophones ?
J-C S	Oui, pour l'instant. Cela facilite les échanges.
Journaliste	N'avez-vous pas peur d'un développement trop rapide ?
J-C S	Absolument pas. Nos partenaires financiers sont solides. Notre technologie est fiable. J'ai parfaitement confiance.
Journaliste	Et votre personnel partage votre enthousiasme, je crois.
J-C S	Nous formons une bonne équipe. Et je tiens personnellement à ce que le même état d'esprit s'implante dans nos filiales.
Journaliste	Bien. Je vous remercie beaucoup de votre amabilité.
J-C S	Je vous en prie. Merci également. A bientôt.

Questionnaire

Solutions

Compréhension de l'interview de M. Serrebon	V	F	NM
1. L'entreprise DELICIA a été fondée en 1988.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. DELICIA emploie 212 personnes.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. DELICIA a été obligée de licencier du personnel.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Le chiffre d'affaires de l'entreprise est de 1.200.000 €	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5. L'entreprise DELICIA a reçu une aide officielle.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Une grande banque française collabore avec la société DELICIA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
7. Actuellement, le directeur développe son entreprise dans les pays de langue française.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. L'esprit d'équipe est très important chez DELICIA.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SAVOIR 1**Fenêtre ... sur la vie d'une entreprise**

Remue méninges :

Réponses**Ad 1** - mots à sens contraire (la perte/le profit)

- synonymes (publicité/promotion)

- mots rapprochés par l'emploi dans la vie professionnelle
(le siège social/la raison sociale)**Ad 2** - solutions individuelles**Ad 3** - Solution

Thème 1: les structures		Thème 2: la production	
fonder	créer	fabriquer	savoir faire
une association	une coopérative	un bien	un service
une société	un actionnaire	une usine	un magasin
une S.A.R.L. (société à responsabilité limitée)	une S.A. (société anonyme)	la matière première	le fournisseur
le siège social	la raison sociale	une machine	une technologie
Thème 3: le personnel		Thème 4: la vente	
employer	recruter	vendre	acheter
le contrat	le salaire	le concurrent	le client
le patron	le collaborateur	la perte	le profit
l'ouvrier	l'artisan	la commande	la livraison
embaucher	licencier	la publicité	la promotion

Faux amis, paronymes et homonymes

Paronymes et homonymes : voir Unité 7 ; partie SAVOIR FAIRE, page 77.

Consigne 3 : Repérez-vous...

Voici un certain nombre de pays dont la langue officielle est le français. Essayez de placer ces pays sur la carte à l'aide des numéros. Sur la carte ci-contre, les pays où l'on pratique le français sont indiqués en bleu. Précisez également l'article devant chaque nom de pays.

Solutions

1. Le Bénin	5. Le Congo	10. Le Québec
2. Le Burkina Faso	6. Le Liban	11. Les Seychelles
3. Le Cameroun	7. - Madagascar	12. Le Tchad
4. La Centrafrique	8. Le Maroc	13. Le Togo
	9. La Mauritanie	14. La Tunisie

Fenêtre ... sur le style indirect

Activité 1

Solution (Formes indirectes)

1. Sacha dit qu'il s'appelle Sacha Lebreton. Cornelia répond qu'elle est Cornelia Spring
2. Josiane nous dit qu'elle s'habillera en rouge, ce soir.
3. Sabine demande si nous venons l'attendre à l'aéroport.
4. a) Juliette Berthier dit de venir au Canada. b) et elle demande d'attendre près de l'escalier à la descente de l'avion.
5. Mélissa demande si cette voiture est confortable.
6. Jean-Claude me dit de m'asseoir ; (et) qu'il va m'examiner
7. Céline dit qu'elle voudrait commander une pizza pour six personnes.

SAVOIR FAIRE 1

Activités de transfert

Activité 2

Solutions

		Direction Anne-Marie Lelong		
Direction technique Serge Vouleux	Service du Personnel Antoine Chasles	Secrétariat Hélène Toussaint	Finances Valérie Reboul	Publicité Djemal Boudief
Fabrication Alain Levasseur				
Sécurité Léon Valouta				

Activité 3

Solutions

la raison sociale : nom officiel d'une entreprise.

le contrat : document qui lie un employeur et un employé.

la promotion : action nécessaire pour faire connaître un nouveau produit.

un salaire : somme d'argent versée à la fin du mois.

embaucher : engager du nouveau personnel.

un concurrent : une entreprise qui produit la même chose sur le même marché.

une association : groupement de personnes dont le but n'est pas le profit.

le personnel / l'équipe : le groupe des gens qui travaillent ensemble.

un pays francophone : un pays dont la langue est le français.

l'organigramme : le schéma d'organisation d'une entreprise.

Activité 4

L'organigramme de votre entreprise

Solutions individuelles

Activité 5

Solutions

La secrétaire nous dit	de que quand si	la société a été fondée en 2001.
Le directeur financier explique	pourquoi quand si ce que	le bilan est positif.
Le directeur demande à ce candidat	que ce que où déjà	il a travaillé entre 1998 et 2002.
Robert voudrait savoir	si que sur pourquoi	son contrat est prêt.
Le chef du service demande à Madame Grosjean	que ce qui longtemps pourquoi	elle est en retard ce matin.
Madame Grosjean explique	que qui qu' quoi	elle a eu un accident avec sa voiture en venant au travail.

Activité 6

Solutions

	B	M
Des biens ou des services nous achetons.		X
Nous achetons des biens ou des services.		
Le siège social a 24 rue des Pyrénées.		X
Le siège social est / se trouve / se situe 24 rue des Pyrénées		
Il a créé cette entreprise en 2001.	X	
Idem		
Le directeur et le comptable sont en réunion.	X	
Idem		
Nous achetons beaucoup des matières premières.		X
Nous achetons beaucoup de matières premières.		
Le computer ne marche pas ce matin.		X
L'ordinateur ne marche pas ce matin.		

Activité 7

Solutions

Dites-moi	ce que ce que ce qui ce qui	vous voulez.
Expliquez aux visiteurs		notre entreprise produit.
Il ne nous a pas dit		était important.
Le directeur voudrait savoir		s'est passé hier dans la nouvelle usine.

► Activité 8 (Messages)

Transcription

Message n° 1	Je m'appelle Jean-Pierre Durand. Je serai en avance à notre rendez-vous, jeudi. Le directeur peut-il me recevoir à 9 h au lieu de 10 h ?
Message n° 2	Ici la gare SNCF. Vos billets pour l'Italie sont prêts. Vous pouvez passer dès que vous voulez.
Message n° 3	Ici, c'est Maryline, l'épouse de M. Serrebon. Je ne serai pas à la maison ce soir. Maman est tombée dans l'escalier. Je dois m'occuper d'elle.
Message n° 4	Bonjour, ici le service Durand-Express. Nous avons un colis pour vous. Notre livreur s'est présenté hier soir mais vos bureaux étaient déjà fermés.
Message n° 5	Bonjour. Ici, ce sont les Transports Linarès. Il y a eu un accident sur l'autoroute. Notre camion est bloqué jusqu'à demain.
Message n° 6	Bonjour, ici Madame Plume, service comptabilité. Veuillez, s'il vous plaît, signer les chèques de salaire pour demain matin.
Message n° 7	Ici Idéal-Service. Vos 1.200 dossiers photocopiés sont prêts. Veuillez passer les prendre avant samedi car nous serons fermés ensuite pour congés, pendant 15 jours.

Solutions

N° du message	Notes
Message n° 7	passer rapidement prendre des photocopies
Message n° 2	billets de train prêts
Message n° 5	transporteur retardé
Message n° 4	une livraison est arrivée
Message n° 3	Mme Serrebon doit s'absenter
Message n° 6	chèques à signer
Message n° 1	avancer un rendez-vous

Activité 9

Jeu de rôle - Scénario « Changer de service »

Exercice improvisé. Pas de solution écrite.

Unité 2

EXPLORER 2

A la recherche de la qualité

Solution : sélection d'informations à partir de 4 courriers électroniques

Fiche de voyage (Mali) pour M. Dubost	
Voyage aller	Jour et heure de départ : 31 mars, 11h25 Parcours (avec changements) : Marseille (Marignane) - Paris CDG – Abidjan - Bamako
Voyage retour	Jour et heure de départ : 03 avril, 22h05 Parcours (avec changements) : Bamako – Marseille (Marignane) : vol direct

Lecture et vérification d'un document écrit

VITALIS	<i>Robert Dubost, vous êtes bien connu dans l'industrie des cosmétiques. Comment avez-vous réagi face à un problème qui nous concerne tous, la crise de la vache folle ?</i>
Robert Dubost	D'abord, je suis comme vous, je lis la presse, je regarde la télévision, et j'ai suivi cette affaire avec attention. Depuis plusieurs années, nos laboratoires faisaient des recherches pour remplacer les composants d'origine animale par des produits végétaux. Lorsque nos revendeurs nous ont fait part de l'inquiétude des clients, nous étions prêts.
VITALIS	<i>Mais n'était-il pas difficile de transformer vos modes de production ?</i>
Robert Dubost	Si, bien entendu. Et nous avons, nous aussi, fait des erreurs. Le premier produit que nous avons sorti d'origine entièrement végétale n'a absolument pas marché. C'était surtout une erreur de marketing.
VITALIS	<i>Cela doit représenter une perte importante.</i>
Robert Dubost	Oui, extrêmement importante. Mais une entreprise doit toujours savoir assumer les risques. Heureusement, nos finances sont solides et nous avons pu réagir à temps. Cette expérience nous a d'ailleurs été très utile pour préparer notre nouvelle gamme. Nous avons totalement modifié notre catalogue. De plus, nous devions à la même époque moderniser notre entreprise pour nous adapter aux normes européennes.
VITALIS	<i>Quelle a été la réaction de vos anciens fournisseurs ?</i>
Robert Dubost	Difficile. Pour certains, c'était aussi une perte considérable. Ils ont dû reconverter totalement leur production. Mais nous leur avons expliqué que nous ne pouvions plus vendre à nos clients des produits dont nous n'étions pas absolument sûrs.
VITALIS	<i>Et vos nouvelles filières d'approvisionnement ?</i>
Robert Dubost	Nous nous orientons vers l'Afrique tropicale qui est riche en plantes que nous recherchons. Je suis déjà allé sur place. J'ai rencontré nos futurs fournisseurs. J'ai expliqué de façon précise que nous avons besoin de plantes de toute première qualité, sans aucune trace de traitements chimiques.
VITALIS	<i>Et pour le transport ?</i>
Robert Dubost	Les plantes sont séchées sur place, et conditionnées en sacs de 10 kg sous un système de contrôle-qualité très strict. Ensuite, elle sont exportées par bateau et réceptionnées à Marseille. Nous les recevons à l'usine en parfait état.
VITALIS	<i>Comment voyez-vous l'avenir ?</i>
Robert Dubost	Avec confiance. Nous devons suivre les nouvelles technologies, mais avec précaution. C'est le rôle d'un chef d'entreprise : prévoir.

Solutions

Nom de l'entreprise :...	SINTILLANCE	X	VITALIS		Non mentionné	
Nom du chef d'entreprise :...	Dubost	X	Mercier		Non mentionné	
Type de production de l'entreprise :...	produits de beauté	X	articles de sport		Non mentionné	
Chiffre d'affaires de l'entreprise :...	3 M €		30 M €		Non mentionné	X
La crise de la vache folle était une surprise pour M. Dubost :...	oui		non	X	Non mentionné	
SINTILLANCE ce offre une gamme...	entièrement nouvelle	X	fidèle aux anciens procédés		Non mentionné	
Origine des nouveaux produits :...	animale		végétale	X	Non mentionnée	
Pays fournisseurs :...	Afrique	X	Union européenne		Non mentionné	
Comment ont réagi les anciens fournisseurs :...	bien		mal	X	Non mentionné	
Les matières premières sont conditionnées...	à l'arrivée		sur place	X	Non mentionné	
La ville d'importation est...	dans le sud de la France	X	dans le nord de la France		Non mentionné	
L'entreprise SINTILLANCE a...	un avenir difficile		bon espoir	X	Non mentionné	

SAVOIR 2

Fenêtre ... sur la fonction de production

Visite d'une entreprise

Exercice oral. Une copie de la page 20 sur feuille transparente en couleurs permettra de bien suivre l'itinéraire.

Solutions individuelles

SAVOIR FAIRE 2

Activités de transfert

Activité 10

Solutions

Affirmations	Produits			
	A	B	C	D
1. Ce produit connaît un développement très intéressant.				X
2. Les fêtes de fin d'année approchent. Il y a de la demande.				X
3. Ventes en baisse régulière. Je vais stopper la fabrication.			X	
4. Depuis juin, c'est une chute considérable !		X		
5. Ce produit plaît toujours pendant les mois d'été.	X			
6. Il y a eu une légère reprise à la fin de l'année.		X		
7. Et pourtant, l'année avait bien commencé !		X		
8. C'est un produit qui plaît au printemps.		X		

Activité 11

Solutions

Formes de base au présent	Aux temps du passé
Je lis un article de presse (maintenant).	<u>Hier</u> , j'ai lu un article de presse.
Aujourd'hui, il fait beau. Nous nous promenons.	<u>Dimanche dernier</u> , il faisait beau. Nous nous sommes promenés .
Je commande une pizza.	<u>Hier à midi</u> , j'ai commandé une pizza.
Je déjeune avec un ami.	<u>La semaine dernière</u> , j'ai déjeuné avec un ami.
Je suis en train de déjeuner quand un ami entre dans la cafeteria.	<u>Avant-hier</u> , j' étais en train de déjeuner quand un ami est entré dans la cafeteria.
La maison DELICIA produit 10.000 bouteilles par an.	<u>L'année dernière</u> , la maison DELICIA a produit 10.000 bouteilles.
Pendant les vacances, nous allons à Marseille.	<u>L'été dernier</u> , pendant les vacances, nous sommes allés à Marseille.
Nous travaillons et brusquement l'éclairage s'éteint.	<u>Hier</u> , nous travaillions et brusquement l'éclairage s'est éteint .
La secrétaire nous reçoit au guichet d'accueil.	<u>La semaine passée</u> , la secrétaire nous a reçus au guichet d'accueil.
M. Dubost explique qu'il ne peut plus vendre ses anciens produits.	<u>Lors de son entretien</u> , M. Dubost a expliqué qu'il ne pouvait plus vendre ses anciens produits.

► Activité 12

Transcription

Services : sécurité – restaurant d'entreprise – expédition – direction générale	
Message n°1	Bonjour. Ici, la maison Bouchard. Votre commande de boissons sera livrée demain.
Message n°2	Mireille Cantoni à l'appareil. La société Duchemin demande quand nous pourrions livrer sa commande.
Message n°3	Ici les Pompiers. Nous passerons le 3 juillet pour la visite annuelle de vérification.
Message n°4	Allô ? C'est Marlène, au guichet d'accueil. Il y a une odeur de brûlé dans le couloir. Pourriez-vous prévenir quelqu'un d'urgence ?
Message n°5	Ici l'A.M.P., votre agence de publicité. Notre directeur souhaiterait un rendez-vous prochainement. Pourriez-vous nous rappeler ?
Message n°6	Allô, oui, bonjour ! C'est Oscar, le chauffeur. Je suis bloqué en douane, et je ne pourrai pas revenir charger avant ce soir 17 heures.
Message n°7	Bonjour, c'est la maison Frigidex. Nous viendrons demain matin sans faute pour réparer votre appareil de cuisine.
Message n°8	Bonjour. Je vous appelle de la part de M. Bel, directeur des ventes. Son projet publicitaire est prêt. Il aimerait en parler avec M. Dubost.

Solutions

	Service à informer
Message n°1	restaurant d'entreprise
Message n°2	expédition
Message n°3	sécurité
Message n°4	sécurité
Message n°5	direction générale
Message n°6	expédition
Message n°7	restaurant d'entreprise
Message n°8	direction générale

Activité 13

Solutions

1. En 2001, notre entreprise ... une nouvelle usine.	avait construit	A
	a construit	B
	construisait	C
	avons construit	D
2. Le directeur téléphonait quand le comptable ... dans son bureau.	entra	A
	entra	B
	est entré	C
	a entré	D
3. Nous rencontré une personne qui ... un mot de français.	n'a pas parlé	A
	n'avait pas parlé	B
	ne parlent pas	C
	ne parlait pas	D
4. Le camion de livraison ... à 8h et ... à 10h.	est parti / est arrivé	A
	a parti / est arrivé	B
	ont parti / ont arrivé	C
	partons / arrivons	D
5. Notre ordinateur ... en panne ce matin.	est tombé	A
	tombait	B
	tombe	C
	a tombé	D
6. Nous ... votre article dans le journal d'hier.	a lu	A
	avons lu	B
	ont lu	C
	avez lu	D
7. Nous ... les archives quand tu nous as appelé.	ont classé	A
	a classé	B
	classions	C
	avons classé	D

Activité 14

Solutions

1. Pierre ... son travail avant que le directeur revienne de son voyage.	avait fini	A
	avais fini	B
	avons fini	C
	a eu fini	D
2. M. Dubost ... quand j'ai voulu lui parler.	avait parti	A
	a parti	B
	était parti	C
	soit parti	D
3. J'avais déjà entendu la radio quand tu m'... cet événement.	avait raconté	A
	avais raconté	B
	a raconté	C
	as raconté	D
4. Notre entreprise ... plusieurs machines chez ce fournisseur quand il a ouvert un nouveau magasin.	a déjà acheté	A
	avons déjà acheté	B
	avait déjà acheté	C
	avaient déjà acheté	D
5. L'avion était déjà parti quand nous ... à l'aéroport.	avons arrivé	A
	ont arrivés	B
	sommes arrivés	C
	sont arrivés	D
		D
6. Il travaille dans cette entreprise depuis 30 ans mais il ne me l'...	ai jamais dit	A
	ont jamais dit	B
	avais jamais dit	C
	avait jamais dit	D

Activité 15

Scénario « Partir en Afrique »

Exercice oral improvisé, pas de solution écrite.

Unité 3

EXPLORER 3

Les acteurs de l'entreprise

(Remarque concernant la solution : dans cet exercice, les mots utilisés pour les réponses à la consigne 1 et à la décision finale peuvent être légèrement différents. On devra s'attacher au sens.)

Solution

Réponses à la consigne 1	Réponses à la consigne 2					
	Candidature 1			Candidature 2		
Critères de l'entreprise						
Définition de la mission						
Lieu : Besançon (Est de la France)						
Durée : deux mois (juillet/août)						
Objectif : assistance à la direction, contacts téléphoniques, gestion des dossiers, facturation.						
Profil du candidat	OUI	NON	Non précisé	OUI	NON	Non précisé
Age : 18-22 ans	X			X		
Formation : commerciale	X			X		
Expérience professionnelle : non précisé	X				X	
Anglais : bon niveau écrit, oral	(X)			X		
Allemand : si possible			X	X		
Autre langue étrangère : éventuellement			X			X
Informatique : Word et Excel indispensables	X					X
Technique : mécanique, si possible			X	X		
Présentation : bonne. Sens du contact. Dynamique.	(X)			X		
Salaire : non précisé			X			X
Décision finale :	<p>La préférence ira à la candidature B pour les raisons suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1° A n'est pas libre pendant la totalité des deux mois (seulement jusqu'au 19 août) 2° La pratique des langues est supérieure chez B 3° B ne précise pas son expérience en informatique, mais elle écrit un message électronique (donc, elle connaît nécessairement) 4° B s'intéresse à la mécanique 5° Le langage utilisé par A est plus académique, moins spontané que celui de B (A écrit une lettre, B un courriel). Impression plus dynamique en faveur de B. 					

SAVOIR 3

Néant

SAVOIR FAIRE 3**Activités de transfert****Activité 16****Solutions individuelles****» Activité 17 - Comprendre l'essentiel****Proposition : informations utiles aux apprenants avant l'écoute**

- Sur les 10 messages enregistrés, 7 sont contenus dans la grille-réponse
- La rubrique Inter-Micro-Info contient un 1^{er} message et un 2^e message
- 2 messages (numéro 01/02 dans les transcriptions) n'apparaissant pas sur la grille des réponses sous **trame grise**.

Transcription

(Voix de la Messagerie)

Vous avez 10 nouveaux messages. Samedi, 10h23

(bip, message)

1. Oui, bonjour. Je suis **Mireille Dumas**. Je vous informe que je suis tombée malade durant ce week-end. Je ne pourrai pas reprendre mon travail lundi matin. Je téléphonerai de nouveau dès que j'aurai consulté un médecin. Pouvez-vous prévenir M. Durand, le directeur ? Merci. Bonne journée.

(Voix de la Messagerie)

Samedi, 11h02

(bip, message)

2. Ici, **La Poste**. Pourriez-vous nous rappeler au 04 50 28 55 67 ? Un colis vient d'arriver à votre intention, mais il a été endommagé durant le transport.

(Voix de la Messagerie)

Samedi, 13h15

(bip, message)

3. C'est le magasin **Mille-Fleurs**. Nous vous rappelons à propos de l'organisation de votre arbre de Noël. Nous aimerions quelques précisions sur le nombre de participants.

(Voix de la Messagerie)

Samedi, 16h43

(bip, message)

4. (1^{er} message)

Bonjour, c'est un message du magasin **Inter-Micro-Info**. Les deux nouveaux ordinateurs que vous avez commandés sont arrivés. Les logiciels seront installés lundi. Pouvez-vous nous rappeler au 04 44 22 20 20 pour fixer une date de livraison ?

(Voix de la Messagerie)

Samedi, 17h32

(bip, message)

5. Bonjour, ici **Sécurité-Service**. Nous passerons mercredi prochain pour la vérification de vos installations. En cas d'empêchement, merci de nous rappeler au 04 55 50 55 50.

(Voix de la Messagerie)

Samedi, 17h48

(bip, message)

01. Bonjour ! Ici, c'est votre collègue **Josyane** ! J'ai le plaisir de vous annoncer la naissance de Sandrine. Elle pèse 3,4 kg et mesure 52 centimètres !

(Voix de la Messagerie)

Samedi, 18h55

(bip, message)

4. (suite, 2^e message)

Allô, oui, c'est à nouveau Inter-Micro-Info. Un empêchement de dernière minute nous oblige à modifier le délai de livraison. Pouvez-vous reprendre contact avec nous à partir de mercredi seulement ?

(Voix de la Messagerie)

Hier, 11h45

(bip, message)

02. Oui bonjour. Je m'appelle **Esther Guillemot**. Je souhaiterais faire un stage dans votre entreprise durant les vacances de Pâques. Je... Je ne sais pas comment faire. Euh... je vous rappellerai la semaine prochaine.

(Voix de la Messagerie)

Aujourd'hui, 07h12

(bip, message)

6. C'est l'entreprise Martin. Nous devons commencer la mise en peinture de vos locaux vendredi prochain.

(Voix de la Messagerie)

Aujourd'hui, 07h54

(bip, message)

7. Ici c'est la gendarmerie. Une carte de crédit professionnelle appartenant à l'un de vos employés a été retrouvée sur la voie publique. Veuillez passer la prendre, aux heures habituelles d'ouverture des bureaux.

(Voix de la Messagerie)

Fin des nouveaux messages. Pour répéter vos nouveaux messages, faites le 2. Pour réécouter vos anciens messages, faites le 3.

Activité 17 : exemples de réponses possibles

(Accepter d'autres solutions si elles respectent l'essentiel)

Origine des messages	Sujet	A faire
1, Mireille Dumas	Malade. Ne peut pas venir travailler.	Prévenir M. Durand.
2. La Poste	Colis endommagé.	Rappeler au 04 50 28 55 67
3. Mille-Fleurs	Arbre de Noël	Demander des précisions
4. Inter-Micro-Info	1^{er} appel : ordinateurs arrivés. Logiciels installés lundi. 2^e appel : retard de livraison	1^{er} appel : rappeler au 04 44 22 20 20 pour fixer une date de livraison. 2^e appel : prendre contact après mercredi
5. Sécurité-Service	Passé mercredi pour vérifier les installations.	Rappeler au 04 55 50 55 50 (empêchement)
6. Entreprise Martin	Commence les travaux de peinture vendredi.	(non précisé)
7. Gendarmerie	carte de crédit professionnelle retrouvée	Passer la chercher (heures habituelles de bureau)

Unité 4

EXPLORER 4

Une journée chez HIRSCHMANN SA

Situation générale

HIRSCHMANN SA, une importante entreprise de Bienne (Suisse), utilise les deux langues officielles de la région, l'allemand et le français comme langues de travail. La direction fait un effort particulier pour favoriser bilinguisme.

► A l'accueil

Transcription du texte

Sacha Hotz	Hmm... bonjour, madame
Sandra Feroletto	Euh... bonjour, monsieur. Excusez-moi, je ne vous avais pas vu tout de suite. Que puis-je pour vous ?
Sacha Hotz	Je m'appelle Sacha Hotz. J'ai un rendez-vous avec M. Alexandre Müller, l'un des directeurs.
Sandra Feroletto	Alors, un petit instant... il faut que je consulte l'agenda de M. Müller. Attendez.... Euh oui, pour 9 heures 30, c'est cela ?
Sacha Hotz	C'est exact.
Sandra Feroletto	Un tout petit moment, s'il vous plaît... J'appelle sa secrétaire pour voir s'il peut vous recevoir...
Sandra Feroletto (au téléphone, en interne)	(en interne) Allô Claudine? Ici, Sandra. Il y a à l'accueil un monsieur Sacha Hotz qui a rendez-vous avec M. Müller...Oui... Bon, très bien.
Sandra Feroletto	Veuillez patienter quelques minutes, M. Müller est encore en réunion. Sa secrétaire l'informe dès que possible que vous êtes arrivé. Il y a des sièges derrière vous. Prenez place !
Sacha Hotz	Très volontiers, merci.

Sacha Hotz prend place....

Quelques instants plus tard....

Sandra Feroletto (au téléphone, en interne)	(sonnerie du standard) Oui ? Ah très bien. Je le fais monter directement ? Bon d'accord.
Sandra Feroletto	M. Müller est libre maintenant. Il est prêt à vous recevoir.
Sacha Hotz	Bien. Par où dois-je passer ?
Sandra Feroletto	Alors... les bureaux de la Direction générale se trouvent au 2 ^e étage. Vous prenez par ici, tout droit. Vous trouverez l'ascenseur un peu plus loin. En arrivant au deuxième, vous tournez à droite. A gauche, c'est le restaurant d'entreprise. Vous pourrez y prendre un petit café, d'ailleurs, si vous voulez. Bon. Donc, à droite, vous suivez le fléchage « Direction générale » et vous vous présentez au Secrétariat de la Direction des ressources humaines. Le bureau de M. Müller est juste à côté.
Sacha Hotz	Oui, bon. C'est un petit peu compliqué, mais...
Sandra Feroletto	Pas de problème, vous trouverez, c'est tout simple. Vous suivez le fléchage !
Sacha Hotz	Bon. Merci de votre amabilité.
Sandra Feroletto	Au revoir et... bonne chance !

Solution

	Vrai	Faux
1. Sacha Hotz doit rencontrer le P.D.G..	0	X
2. Le rendez-vous a été inscrit dans l'agenda.	X	0
3. Sacha Hotz doit attendre encore quelques moments avant de se présenter.	X	0
4. Sandra Feroletto explique le bon fonctionnement de l'ascenseur.	0	X
5. Le bureau de M. Müller se trouve au rez-de-chaussée.	0	X

Communications internes

Placez les numéros dans l'ordre logique

(Plusieurs solutions possibles - à justifier)

Une solution possible :

8	7	9	10?	5	11
2	1	3	4?	12	6

» 9 télédialogues

Solution enregistrée - Transcription du texte

Appel	Réaction	Réactions possibles
1. « Je souhaite parler à M. Müller... »	F	F. « M. Müller n'est pas là. Je vous passe sa secrétaire ? »
2. « Pourrais-je le rappeler plus tard ? »	D	D. « Oui. Je vous donne mon numéro de téléphone. C'est le 032.... »
3. « Dites-lui que je l'appellerai demain dans la matinée »	H	H. « C'est noté, je lui ferai la commission. »
4. « C'est de la part de qui « ? »	A	A. « Sandra Feroletto, de la société HIRSCHMANN SA »
5. « Excusez-moi, j'ai fait un mauvais numéro. »	B	B « Pas de problèmes, cela ne fait rien. »
6. « Quand est-ce que je peux le joindre »	G	G. « Demain matin, vers 8 heures 45. »
7. « J'ai un message très important à Mme Robert »	C	C. « Désolé(e), elle n'est pas là. Elle sera de retour dans une demie heure. »
8. « J'ai un message urgent pour Mme Roth cet après-midi »	E	E. « Ne quittez pas, je dois la chercher. »
9. M. Schneider est-il à son bureau ? C'est urgent.	I	I. « Je vous demande de patienter; je dois trouver M. Schneider »

SAVOIR 4

Fenêtre sur... l'informatique, la bureautique et la communication interne

Lexique informatique

(marge) **Solution : traduction dans votre langue.**

(pleine page)

Trouvez les mots correspondant aux objets ou jeux de lettres ci-contre.

Solutions

le CD	le clavier	la disquette	la donnée (3 fois !)	un écran
le lecteur de disquettes	une imprimante	l'informatique	le logiciel, le programme	le modem
le PC, un ordinateur avec périphériques	le périphérique (un modem)	le scanner	la souris	la tourelle, le boîtier

Solution

Lexique « bureautique » un agenda (ag__d__.) une affiche (aff_ch__) les archives (arch_v__s) le bureau (b_r____) la bureautique (b_r____t__que) le classeur (cl_ss____r) ci-joint (c__j____nt) le document (d_c_m__nt) la donnée (d_nn____) le fléchage (fl_ch_g__) Internet (_nt_r_n__t) l'intranet (_ntr_n__t) la messagerie électronique (m_ss_g_r____l_ctr_n_q____) le photocopieur (ph_t_c_p____r) la signature (s_gn_t_r__) le tarif (t_r_f)

Bureautique

Solution

10 la réunion, la séance, la conférence

Plusieurs personnes se réunissent en entreprise.

03 la correspondance

L'ensemble des documents envoyés par l'entreprise.

09 le procès verbal

Résumé écrit des décisions prises en réunion.

08 un ordre du jour.....

Suite de points à traiter en réunion.

01 la circulaire

Même document envoyé à plusieurs personnes en même temps.

07 la lettre.....

Document écrit envoyé par La Poste.

04 le/la correspondante.....

Personne qui communique par courrier vers l'extérieur.

05 le destinataire.....

Personne qui reçoit un courrier ou une information.

06 la directive.....

Instructions de la part de la direction.

02 le compte rendu.....

Rapport écrit résumé.

Fenêtre ... sur la Suisse francophone (la Suisse romande)

Solution

Idées fondamentales à trouver individuellement

SAVOIR FAIRE 4

Activités de transfert

► Activité 21

En cas d'absence...

Vous allez entendre deux entretiens professionnels, l'un en France (), l'autre en Suisse (). Établissez pour chaque entretien une fiche message.

Attention ! Ne remplissez que les rubriques nécessaires.

(Attention ! Ne remplir que les rubriques qui sont nécessaires.)

Transcription

(†) FICHE 1 En votre absence...	(††) FICHE 2 En votre absence...
<p>☎ Société SUPERBA, Narbonne. Sylvie, bonjour !</p> <p>☎ Ici, Blanca Candela, de Barcelone. Je souhaiterais parler à M. Pascal Petit, votre directeur artistique.</p> <p>☎ Malheureusement, M. Petit est en déplacement aujourd'hui. Mais il sera là demain.</p> <p>☎ Pourriez-vous lui laisser un message de ma part ?</p> <p>☎ Très volontiers. Mais... je n'ai pas très bien compris votre nom. Pouvez-vous l'épeler s'il vous plaît, afin que je l'écrive correctement ?</p> <p>☎ Euh... Oui, bien sûr. Blanca B-L-A-N-C-A et Candela C-A-N-D-E-L-A. Dites à M. Petit... - que je passerai à Narbonne, demain, à 13h30 environ ; - et que je serai accompagné de mon assistante, qui présentera la nouvelle collection. Pourrait-il m'envoyer un e-mail de confirmation ?</p> <p>☎ Certainement.</p> <p>☎ Avez-vous mon adresse électronique ?</p> <p>☎ Oui, en principe : m.m@ibertech.es</p> <p>☎ C'est bien cela. Tout est noté. Alors, à demain...</p> <p>☎ A demain.</p>	<p>☎ LUGIMEX, à Bâle. Sandra Gross.</p> <p>☎ Bonjour. Claude Bertin à l'appareil ; je voudrais parler à M. Serge Fuchs, directeur du personnel. C'est au sujet de mon stage en Suisse en septembre prochain. Je lui ai envoyé une lettre de motivation.</p> <p>☎ Malheureusement, M. Fuchs n'est pas dans son bureau. Pouvez-vous me laisser vos coordonnées ? Il vous rappellera.</p> <p>☎ Volontiers. Je m'appelle Claude Bertin... j'épelle : B majuscule e-r-t-i-n. Je suis de Dijon et j'habite rue de la Liberté, au n° 34 ; vous pouvez m'appeler au 0033 380 89 54 21.</p> <p>☎ Peut-on vous joindre sur un portable ?</p> <p>☎ Bien entendu. C'est le 0033 6 80 60 62 60. Et pour m'envoyer une télécopie, éventuellement, c'est le même numéro que mon poste fixe.</p> <p>☎ Bon. Je transmets toutes ces informations. Merci beaucoup. Au revoir, monsieur Bertin.</p> <p>☎ C'est moi qui vous remercie. Au revoir.</p>

Solution

Remarques : Ne remplir que les rubriques qui sont nécessaires, les destinataires internes ne figurent pas dans cet exercice.

FICHE 1 En votre absence... u	FICHE 2 En votre absence... uu
Date : 29 mai ..Heure : 16 heures	Date : 29 maiHeure : 17 heures
De la part de : ... Blanca Candela :.....	De la part de : ... Claudine Bertin
Poste fixe :-----.....	Poste fixe : ... 0033 4 80 89 54 21
Portable :-----.....	Portable : ... 0033 6 80 89 54 21
Télécopie :-----.....	Télécopie : comme poste fixe
Adresse postale: (Barcelone)	Adresse postale : 34 rue de la Liberté,
Adresse électronique : m.m@bertech.esp	Dijon
	Adresse électronique :-----.....
<input checked="" type="checkbox"/> A téléphoné <input type="checkbox"/> Merci d'appeler	<input checked="" type="checkbox"/> A téléphoné <input checked="" type="checkbox"/> Merci d'appeler
<input type="checkbox"/> Est passé vous voir <input type="checkbox"/> Vous contactera	<input type="checkbox"/> Est passé vous voir <input type="checkbox"/> Vous contactera
Messages : - Mme Candela passe avec son assistante le 30 mai à 13 h 30. - Objet : présentation de la nouvelle collection. - confirmer par e-mail	Messages : -----
Votre signature : signé	Votre signature signé

Activité 22**Solution****Partie A.**

- Pourriez-vous m'indiquer un de**ces**..... numéros de téléphone?
**celui**.....-ci ou**celui**.....-là?
**celui**..... que vous trouvez à la première ligne.
 Mais**c'**est**celui** de M. Tobler!
**Cela (Ça)**.....ne fait rien. J'en ai besoin.

Partie B.

- Quel message sur le répondeur désirez-vous écouter, M. le Directeur?
**Celui**..... que vous avez enregistré en premier. Ecoutez ...**cet**..... appel. **Celui**-ci est plus intéressant que **celui**-là.
 ...**Cet** appel est moins urgent que ...**celui**..... -là.

Partie C.

- Comment**ça**..... va? Vous n'avez pas trop de travail,**cette**..... semaine? Ou bien est-**ce**. la semaine dernière? –Non, **ça**.... va. Pas trop.
**Cela**..... vous plairait-il de faire un petit travail ..**ce**..... soir?
**Ce**..... soir, oui,**ça**..... va, mais pas**cette**..... nuit.

Activité 23 - Solutions individuelles.**Activité 24****Solutions**

1. Où Maurice Lacaze a-t-il acheté (ses, sa, son, ces) ...**son**..... portable!
 (Le mon, le mien, la mienne, les miennes)**le mien**..... est bien plus moderne que

(le eux, le sien, le leur, les leurs)**le sien**.....!

2. Mme Monteleone nous a bien transmis (vos, votre, vous, vôtre) ...**votre**..... message.

Elle est devenue (nous, nos, notre, nôtre)**notre**..... meilleure standardiste!

3. Avez-vous perdu (notre, nos, nôtres, nous)**nos**..... coordonnées?

- Oui, mon ordinateur a perdu toutes (ma, mon, mes, miennes) ...**mes**..... données.

4. Connaissez-vous la famille de Guy Lapierre de Québec? (Son, Sa, Ses, Ces)**Sa**..... femme

et (ses, ces, c'est, son)**ses**..... enfants ont passé (leur, leurs, ses, le leur)

.....**leurs**..... vacances en Europe. Leurs enfants sont déjà grands ; (sa, ses, son, cette)

.....**son**..... fils a seize ans, (son, ce, sien, sa)**sa**..... fille en a dix-huit.

Activité 25

Solutions

Choisissez : à qui, que, qui, qui, dont, dont.

1. C'est le numéro de téléphone **que** je cherchais.

dont j'ai besoin (avoir besoin de).

qui a changé.

2. Rappelez-moi le nom de la personne **à qui** je viens de parler (parler à qn).

dont j'ai oublié le nom (oublier qch. de qn).

qui sort de mon bureau.

Choisissez : auquel, à qui, que, que, qui, qui.

3. C'est un client

à qui il faudra répondre (répondre à qn).

que Sandra a déjà contacté.

qui nous intéresse beaucoup.

4. Voici le nouveau portable

qui plaît aux clients.

que nous venons de lancer.

auquel je faisais référence (faire référence à qch).

Choisissez : ce qui, ce que, ce qu', auxquels, qui, que, dont, dont

5. Voici les appels

que nous venons de recevoir.

auxquels nous ne répondrons pas (répondre à qn).

dont nous avons entendu parler (entendre parler de qch).

6. Dites-moi exactement

ce que vous pensez.

ce qui vous intéresse.

ce qu' il faudra faire.

7. Indiquez-moi le numéro de téléphone de l'agence HERT

qui se trouve à l'adresse www.annuairefrance.com

dont je ne me souviens (se souvenir de qn) jamais.

Activité 26

Solution

1. La standardiste de l'EUROTEL a dit que toutes les chambres étaient occupées pendant toute cette semaine. - C'est tout. J'ai tout dit !

2. Toutes les entreprises installées dans ce pays francophone participent à toute l'économie de leur région.

3. Toutes les standardistes ne peuvent pas tout apprendre en quelques minutes.

4. Dans toutes les pays et régions francophones, on parle français. Mais tous les habitants de l'Afrique ne connaissent pas cette langue.

Activité 27**Solution**

quelques-uns, quelqu'un, plusieurs, aucun, quelque chose, (ne)... personne, (ne)... rien, (ne)...rien du tout

- 1. Avez-vous contacté **quelqu'un** ?
- 2. Non, **personne**.
- 3. Pourtant vous avez rencontré **plusieurs** de nos clients, quoi ?
- 4. Non, cela **ne** me dit **rien (rien du tout)**.
- 5. Avez-vous entendu **quelque chose** ?
- 6. Non, **rien du tout (rien)**.
- 7. Mais **quelques-uns** vous ont tout de même appelé ?
- 8. Non, **aucun** !

Activité 28

Mot croisé 10 mots : **l'informatique**. Lexique professionnel, page 40.

Solution

O
INTERNET
D
SOURIS
N
IMPRIMANTE
T
DISQUETTE
O U
N TOURELLE
N O
É É G
E C I
R C
A I
SCANNEUR
L

Activité 29

Mot croisé 10 mots: **la communication interne**. Lexique professionnel, page 40.

Solution

N O
PHOTOCOPIEUR
P T D
A DIRECTIVE E R
F O D E
F CIRCULAIRE E A D
I È S G U
CORRESPONDAN C E E J
H - RÉUNI ON
E V V DU
E I A R
R C
B E
A
L

Activité 30

Scénario « entretien d'information interne »

2 apprenants préparent séparément les rôles A et B

Improvisation, solutions individuelles

Unité 5

EXPLORER 5

Deux partenaires créent un stand à BRUXEPO

Document N° 1 : réponse à la demande d'information

En regard un mél (courriel, e-mail) et sa légende explicative : comparaison, baptême des parties du mél.

Document N° 2 : fiche de synthèse

On vous demande de résumer la situation précédente en 10 points :

Solution

Remarque : admettre des variantes pour les informations 8-9-10.

1. Raison sociale de votre société.	MACROMICRO SA
2. Événement, projet	Créer un stand à BRUXEPO
3. Siège social de votre société	Reims (France)
4. Votre fonction	stagiaire
5. Nom du directeur	M. B. Olufsson
6. Fonction exacte de Véronique Verhaeghe	Directeur des relations extérieures (Section marketing)
7. Forme juridique des deux partenaires	(MACROMICRO) SA ; (EUROPEXPO) SARL
8. Information 1 (sur Document 1)	EUROPEXPO SARL souhaite réaliser le projet et relever l'image de marque.
9. Information 2 (sur Document 1)	EUROPEXPO SARL demande d'autres informations pour compléter le dossier.
10. Information 3 (sur Document 1)	EUROPEXPO SARL indique la personne de contact.

Document N° 3 : réponse

Solutions individuelles à partir d'informations données.

Document N° 4 : message accompagnant l'offre

Synthèse, compréhension de texte, résultats individuels à l'oral ou à l'écrit.

Document N° 5 : une offre

Plan du stand. Création individuelle

SAVOIR 5

Fenêtre sur ... la communication interne

Enrichissez votre vocabulaire et jeu de rapidité. Bonne organisation nécessaire.

Fenêtres sur ... quelques types de phrases

Grammaire active

Schéma 1

Dans les cas ci-dessous, on peut commencer la phrase par la principale ou par la subordonnée. (∇)

Subordonnée	Principale
1. Si j' <u>ai</u> le temps, ∇	je <u>visiterai</u> une exposition à Bruxelles.
2. Si j' <u>avais</u> le temps, ∇	je <u>visiterais</u> une exposition à Bruxelles.
3. Si j' <u>avais eu</u> le temps, ∇	j' <u>aurais visité</u> une exposition à Bruxelles.
Principale	Subordonnée
4. Je <u>visite</u> une exposition ∇	4a <u>quand (Lorsque) j'<u>ai</u></u> le temps
	4b <u>dès que (Aussitôt que) j'<u>ai</u></u> le temps,
	4c <u>depuis que j'<u>ai</u></u> le temps,
	4d <u>pendant que j'<u>ai</u></u> le temps,

Parce que, comme

Subordonnée	Principale
5. Parce que (puisque) j'<u>ai</u> le temps, ∇ Comme j'<u>ai</u> le temps*,	je <u>visite (visiterai)</u> une exposition.

* Subordonnée « comme » toujours en tête de phrase.

Question indirecte

Principale	Subordonnée
6. Je ne <u>sais pas</u> ∇	6a <u>si j'<u>ai</u></u> le temps. 6b <u>si j'<u>aurai</u></u> le temps.

Schéma 2 : analysez les 6 subordonnées

Grammaire active

Solution possible

A. Conjonction	B. Conjonction traduite	C. Formes du verbe	
		Principale	Subordonnée
1. si	divers	Futur	Présent
2. si	divers	Conditionnel	Imparfait
3. si	divers	Conditionnel passé	Plus-que-parfait
4a quand (lorsque) 4b dès que, aussitôt que 4c depuis que 4d Comme	divers	4a – d Présent (temps de l'Indicatif)	4a – d Présent (temps de l'indicatif)
5. Parce que (puisque)	divers	Présent (futur) (temps de l'indicatif)	Présent (temps de l'indicatif)
6. si	divers	Présent (futur) (Temps de l'indicatif)	Présent (futur) (Temps de l'indicatif)

Schéma 3 : décrivez les 6 cas

Grammaire active

Solutions individuelles sur tableau tout en respectant le schéma grammatical décrit ci-dessus (Schéma 2).

Fenêtre sur ... les majuscules

Grammaire active - Solution

1. **M**esdames et **M**essieurs,
2. **J**e vous prie, d'agr \acute{e} er, **M**onsieur, mes salutations distingu \acute{e} es. **J**ulie **M**archal.
3. **C**hambre de **C**ommerce et d'**I**ndustrie de **P**aris
28 **R**ue de l'**A**bb \acute{e} **G**r \acute{e} goire, **P**aris
4. **L**a **B**elgique et le **L**uxembourg sont des pays voisins.
5. **O**n parle flamand dans les **F**landres et le fran \acute{c} ais dans les **A**rdennes belges.
6. **L**a **B**anque **N**ationale de **P**aris collabore avec la **B**anque **F**ORTIS de **B**ruelles.
7. **B**ruelles est l'une des **C**apitales de l'**U**nion **E**(e)urop \acute{e} enne.
8. **E**n Belgique, les **F**lamands parlent flamand et \acute{e} crivent le n \acute{e} erlandais, les **W**allons parlent fran \acute{c} ais, les **B**ruellois sont, en g \acute{e} n \acute{e} ral, bilingues.

SAVOIR FAIRE 5

Activités de transfert

» Activité 31

Trouver le stand

Transcription

Personne **A** : un client (Marc Misson, TECHNOCRAC)

Personne **B** : un employé (Théo Lejeune, TELEMAC)

Théo Lejeune	Société TELEMAC. Théo Lejeune, bonjour.
Marc Misson	Bonjour. Je suis Marc Misson de la Société TECHNOCRAC, à Luxembourg. Je voudrais me rendre à BRUXEXPO. Pouvez-vous m'indiquer comment je pourrai trouver votre stand ?
Théo Lejeune	Avec le plus grand plaisir. Vous nous trouverez dans le hall signalé par la lettre H. C'est le stand numéro 219, au deuxième étage.
Marc Misson	Je n'ai pas très bien compris A ou H. ?
Théo Lejeune	H comme Hercule ou haricot.
Marc Misson	Comment parvenir dans le hall ?
Théo Lejeune	Vous déplacez-vous en métro ?
Marc Misson	Oui, je préfère les transports en commun ; dans une grande ville, je ne me déplace jamais en voiture.
Théo Lejeune	Alors, vous quittez le métro à la station « Exposition », vous traversez la route et vous arrivez à l'entrée « Nord ».
Marc Misson	Bon. Tout est clair, je vous remercie.
Théo Lejeune	Comme vous êtes client, nous vous enverrons un billet d'entrée gratuit et un dépliant.
Marc Misson	C'est gentil. Merci bien. Au revoir.
Théo Lejeune	Au revoir et à bientôt.

Solution

	Vrai	Faux
1. B. ne sait pas où aller pour trouver le stand.	0	X
2. Le stand porte une lettre et le hall un numéro.	0	X
3. A. explique comment on doit se rendre à la porte d'entrée.	0	X
4. B. se déplace par la route.	0	X
5. A. va adresser des documents à B.	0	X

Justifications (à titre d'exemple)

1. Faux. c'est B (Lejeune).
2. Faux. C'est le contraire.
3. Faux. C'est B qui l'explique
4. Faux deux fois! **A (Misson)** se déplace **par transports en commun (pas en voiture)**.
5. Faux. C'est le contraire ; B (Lejeune) adresse des documents à A (Misson).

► Activité 32 - Présentation d'un nouveau produit

Transcription

Cliente	J'ai appris que vous présentez vos derniers produits le 18 juin à 10 heures 30 à la foire exposition de Bruxelles. Pouvez-vous me donner des précisions ?
Assistant	Oui, très volontiers. Elle aura lieu dans la salle de présentation N° 5.
Cliente	Et comment la trouver, la salle 15?
Assistant	Ce n'est pas la salle 15 mais la salle 5.
Cliente	Ah bon. Alors, où se trouve-t-elle cette salle 5 ?
Assistant	Vous pouvez vous y rendre directement. Vous prenez l'ascenseur au rez-de-chaussée et vous montez au 4 ^{ème} étage. En quittant l'ascenseur, vous tournez à droite, puis à gauche derrière le premier stand et encore à gauche. Vous vous trouvez juste en face de la salle.
Cliente	Hmm, c'est un peu compliqué...
Assistant	Bah, si vous voulez, je vous propose de vous retrouver à 10 h 15 à l'entrée du hall H. Je vous attendrai...
Cliente	D'accord. Merci. Pouvez-vous m'indiquer le programme de présentation ?
Assistant	Il n'est pas terminé. Mais vous le recevrez au début de la présentation.
Cliente	Pouvez-vous me dire combien de temps cela durera ? J'ai, ce jour-là, un autre rendez-vous très important.
Assistant	Et bien... nous comptons 70, euh non, 90 minutes. Après, nous offrirons un apéritif. Cela vous permettra de prendre contact avec notre équipe.
Cliente	Je vous remercie beaucoup de vos renseignements.

Solution

	OUI	NON	NM
1. La cliente se présente avec précision.	0	0	X
2. La présentation a lieu le l'après-midi.	0	X	0
3. La salle se trouve au rez-de-chaussée.	0	X	0
4. L'assistant souhaite rencontrer le client près de l'entrée du hall H.	X	0	0
5. Les présentateurs parleront de l'entreprise.	0	0	X
6. Après la présentation, on pourra discuter avec les collaborateurs	X	0	0

Activité 33

Solution

1. (Dès que, si, pendant que, depuis que) **Dès que** nous aurons reçu vos informations, nous pourrons préparer notre offre.
2. (Ici, Si, Cela, Que) **Si** vous nous expliquez par où il faut passer, nous trouverons votre stand.
3. (Pendant que, si, aussitôt que, dès que) **Pendant que** j'écris un mél, ma collègue recherche des informations sur Internet.
4. Nous ne savons pas (si, parce qu', comme, dès qu') **si** Georges est à Bruxelles.

Activité 34

Solution

1. Si j'avais de l'argent, je (ferais, ferai, faisais, fais) **ferais** un beau voyage.
2. Si tu (prendrais, prenais, prends, prendras) **prenais** le train, tu te fatiguerais beaucoup moins.
3. Si nous suivions les conseils de nos amis, nous (étions, serons, serions, sommes) **serions** plus heureux.
4. Si elle n'était pas venue chez moi, je (n'avais, n'ai, n'aurais, n'aurai) **n'aurais** pas su cela.

Activité 35**Solutions individuelles****Activité 36****Mot croisé (10 mots) : correspondance****Solution**

EXPÉDITEUR A
 U R
 OBJET LOGO
 L C U
 DESTINATAIRE M
 P - E
 O J ANNUAIRE
 S O T N
 T I E N
 AFFRANCHIR E
 G T X
 E E

Activité 37**Mot croisé (10 mots) : Internet – e –mail****Solution**

A
 T
 T
 A A
 TÉLÉCHARGER
 H
 INTRANET
 M
 INTERNET P
 N O
 NAVIGATEUR
 T
 RÉSEAU
 I I
 T L
 CLIQUER

Activité 38**Jeu de rôle – sans paroles****Solutions individuelles**

Unité 6

EXPLORER 6

Clients et fournisseurs

6 messages à comprendre

Solution

Document n°1	Document n°2	Document n°3
Ce message confirmant un achat sur Internet vous informe que: B. la livraison sera faite dans les deux jours	Après avoir reçu cette lettre, M. Duchemin devra: D. confirmer sa commande	A la réception de ce message, M. Salagon devra : B. contacter Mme Gendreau
Document N° 4	Document n° 5	Document n°6
M. Joumian devra décaler son rendez-vous: C. entre le 12 et le 18 mai	Vous informez M. Ratier, le comptable, que votre agence bancaire: C. ne sera pas ouverte aux heures des repas pendant les vacances d'été	Vous transmettez cette lettre : B. au service après-vente

SAVOIR 6

Fenêtre sur ... la vente et les services

» Les actes de vente

Transcription (avec numérotation des items)

Bonjour Mademoiselle,

Avant de partir en voyage d'affaires, je me permets de vous laisser quelques conseils pour vous aider à vous habituer à vos nouvelles fonctions.

Lorsqu'un éventuel client vous contacte, vous devez **soigner l'accueil (N° 1)**. Il vous demande **d'abord des informations (N° 2)**. Ensuite, s'il est intéressé, il **prend un rendez-vous (N° 3)** et nous organisons ensemble une **réunion de travail (N° 4)** pour étudier le projet.

Lorsque sa décision est prise, je suis toujours présent à la **signature du contrat (n° 5)**.

Vous devez ensuite vérifier que les machines ont bien été **expédiées (n° 6)**, **transportées (N° 7)** et **livrées (N° 8)** dans de bonnes conditions et dans les délais. Normalement, à la réception, le client doit **vérifier sa livraison (N° 9)**. Ensuite, nous **installons (N° 10)** les machines et nous les mettons en service.

Lorsque vous avez rassemblé tous ces renseignements, vous informez le service comptable afin qu'il établisse **la facture (N° 11)**. Il vous en remet une copie qui vous permet, plus tard, de **vérifier le règlement (N° 12)**.

Voilà. Vous prendrez très vite l'habitude de toutes ces choses.

Je vous souhaite bon courage et bon travail. A bientôt.

Solution

n° 1	accueil du client	n° 4	réunion de travail	n° 11	facturation	n° 6	expédition
n° 10	installation	n° 8	livraison	n° 2	1 ^{ère} information	n° 3	prise de rendez-vous
n° 12	règlement	n° 5	signature du contrat	n° 7	transport	n° 9	vérification de la livraison

Les 7 éléments de la facture**Solution facture**

Zeugma Info Export (1) 10, boulevard de la République (2) 23654 Fleury		Facture n° FA-25-11-45 (3) Fleury, le 20 octobre 20... (4)	
Référence	Désignation de l'article	Quantité	Montant H.T.
HJ-582 366	Logiciel de comptabilité	1	625 € (5)
TVA taux 19,6% (6)	TVA montant 122.50 €	Total TTC	Net à payer 747,5 € (7)

Les 8 éléments du chèque**Solution chèque**

Payez contre ce chèque la somme de	<i>*sept cent quarante-sept euros 50 centimes (1)</i>		747,50 € (2)
A	<i>Zeugma Info Export (3)</i>	A Fleury (4)	le 20/10/20... (5)
Banque CFCI 55 rue de Verdun 23500 Champagnac (6)		Toullignon Bernard 25, rue des Roses 23444 Vic-sur-Pré (7)	<i>signature (8)</i>

**Ecriture en italique : à la main par le tireur.*

Fenêtre sur ... la France

Carte multicolore à reproduire sur une feuille transparente. Y inscrire les éléments à trouver selon les consignes.

Pas de solution

Fenêtre sur ... le subjonctif

(Page 65)

Grammaire active

Solution

Infinitif	Subjonctif présent	Trouvez les formes
commencer	Il faut ...que je...	- commence.
accepter	que tu...	- acceptes.
faire	qu'il...	- fasse.
venir	qu'elle	- vienne.
croire	que nous...	- croyions.
entendre	que vous...	- entendiez.
lire	qu'ils	- lisent.
pouvoir	qu'elles ...	- puissent.

SAVOIR FAIRE 6

Activité 39

Solution

Erreur n° 1 : la somme en lettres ne correspond pas à la somme en chiffres (1248,27 € vs. 1288,27 €)	Erreur n°2 : le bénéficiaire est faux <i>A Madame Rainouard</i>
Erreur n° 3 : pas de date	Erreur n° 4 : pas de signature

► Activité 40

Transcription

Les avantages de votre compte en banque

Avec votre compte de chèques, vous disposez d'un chéquier de 30 formules, renouvelé automatiquement après utilisation du 20^e chèque. Vous pouvez assurer tous vos paiements par correspondance. Vos chèques sont acceptés sans frais dans tous les pays de l'Union Européenne. Vous recevez un relevé de vos opérations toutes les deux semaines.

Avec votre carte de crédit, vous disposez de 4 avantages supplémentaires. Vous pouvez tirer de l'argent dans tous les distributeurs automatiques de 52 pays différents. Vous ne risquez pas le vol grâce à votre code secret à 6 chiffres. Vous disposez d'un crédit automatique de 1.000 €. Votre carte ne vous coûte que 32 € par an.

Solution

	V	F	NM
1. Le carnet de chèques contient 20 chèques.		X	
2. Tous les commerçants acceptent les chèques.			X
3. Quand on paye avec un chèque dans un pays de l'Union Européenne, il n'y a pas de frais supplémentaires.	X		
4. Le relevé du compte est envoyé par la banque tous les 8 jours.		X	
5. La carte de crédit permet de tirer de l'argent dans le monde entier.		X	
6. Le code secret de la carte de crédit comprend 6 chiffres.	X		
7. Grâce à votre carte de crédit, vous pouvez vérifier la situation de votre compte à tout moment.			X
8. La carte de crédit coûte 22 € chaque année.		X	

Activité 41**Solution**

1. Il faut que les marchandises ... avant demain soir.	soient livrées	A
2. M. Dubost veut que la secrétaire... une lettre de réclamation.	envoie	C
3. Il faudrait que nous ... M. Lalonde au 04 85 62 62 13.	rappelions	C
4. M. Journian aimerait que nous le ... entre le 12 et le 18 mai.	recevions	C
5. Aujourd'hui, c'est le 1 ^{er} mai. Je crains que la banque...	soit fermée.	D
6. Nous aimerions que l'article livré en mauvais	soit remplacé.	B
7. J'aimerais que vous... cette facture par carte de crédit.	régliez	C



Activité 42**Solution**

1. La facture devra être réglée avant que les articles	soient expédiés	C
2. Pour que le contrat ... valable, il doit être signé.	soit	C
3. Cher M. Lalonde, nous vous attendrons jusqu'à ce que vous...	Arriviez.	B
4. Nous ne pourrions pas discuter du projet sans que vous ... votre offre.	ayez envoyé	B
5. Je ne réglerai pas la facture avant que la livraison ... complète !	soit	A
6. Appelez-le au téléphone jusqu'à ce qu'il vous... !	réponde.	A
7. Nous acceptons la carte de crédit bien que les espèces ... préférables.	soient	B

Activité 43**Solution**

1. Je vous informe que la livraison ... le 10 avril.	sera faite	C
2. J'aimerais que la livraison ... le 10 avril.	soit faite	B
3. Il me dit que la banque ... le 1 ^{er} mai.	est fermée	A
4. Je crains que la banque... le 1 ^{er} mai.	soit fermée	B
5. Sur le bon de commande, vous ... inscrire la référence du catalogue.	devez	A
6. Sur le bon de commande, il faut que vous ... la référence du catalogue.	écriviez	C
7. Je pense que la facture ... le 15 juillet.	a été réglée	A

Activité 44**Jeu de rôle à trois acteurs****Scénario « Force de vente »**

	Rôle C meneur de jeu	
		
Rôle A stagiaire vendeur		Rôle B client

Solutions individuelles

Unité 7

EXPLORER 7

En préparant un voyage d'affaires...

Avez-vous compris le message ?

Solution

	V	F	NM
1. M. Duruflé doit se rendre à Québec pour affaires.	X	0	0
2. Il souhaite réserver un vol direct pour Québec.	0	X	0
3. M. Duruflé désire rencontrer des Eskimos.	0	0	X
4. M. Duruflé souhaite loger pendant toute la durée du voyage dans des hôtels de luxe.	0	X	0
5. Après le congrès, M. Duruflé désire faire du tourisme au Québec.	X	0	0
6 M. Duruflé n'indique pas de délai de réponse.	0	X	0

Réponse à la demande - Solutions individuelles

Textes publicitaires

► Compréhension de texte

1. Texte N° 1

Solution

MONDOTOURS offre depuis 5 ans des arrangements **forfaitaires** sur tous les continents, ceci à des prix abordables, calculés au plus juste.
 Vous ne connaissez pas encore nos **conditions de transport** ? Alors informez-vous dans nos **agences** dans les grandes villes et les **aéroports**. Notre personnel est toujours à votre disposition pour vous aider. Nos prix comprennent l'**hébergement** en hôtel, les **vols aller/retour** et la **location d'une voiture**. Présentez-vous avec votre **passport** ou votre **carte d'identité** à nos guichets et nous réserverons vos **titres de transport** que nous vous enverrons **sous 24 heures**. *Un tour ? Avec MONDOTOURS !*

forfaitaires – aéroports – agences - carte d'identité - conditions de transport - hébergement - location d'une voiture – passport - sous 24 heures. - titres de transport - vols aller/retour

2. Texte N° 2

Solution

TRANSEUROP est spécialisé dans les **transports internationaux**. Une **cargaison** en direction de Palerme, Stockholm ou Lisbonne ? Nous la **prenons en charge**, nous l'assumons pour vous. Vous ne vous occupez de rien, location d'**entrepôts** privés ou industriels, **bons** de livraison, formalités **douanières**... Nos soucis, plus les vôtres ! Nos **routiers** s'y connaissent. Confiez-leur vos **marchandises**. Vous pouvez avoir confiance. Pas de problèmes avec le **fisc** à la frontière. Vous passez la douane sans devoir connaître le **tarif douanier** ou les principes du **transit** communautaire si vous fournissez vos clients dans l'Union européenne.

Avez-vous quelque chose à **déclarer** ou à **dédouaner** ? Non, puisque c'est TRANSEUROP qui le fait pour vous ! *Pour vos transports internationaux, choisissez TRANSEUROP !*

à déclarer - à dédouaner – bons – cargaison – douanières – entrepôts – fisc - marchandises - prenons en charge – routiers - tarif douanier – transit - transports internationaux

3. Texte N° 3

Solutions

VITASS, votre société tous **risques** en cas de **sinistre** : **franchises** minimales, couverture maximale, tout cela sans grandes **formalités** ! Nous sommes spécialistes dans les grands secteurs de la branche : assurance **vie**, assurance **immobilière**, assurance **responsabilité civile**, assurance **voiture**. **En cas de force majeure**, nous sommes là pour vous ; 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. N'hésitez pas. Passez à une de nos **agences**. Cela ne vous causera certainement aucun **préjudice** ! *Vite assuré avec VITASS !*

risques – sinistre – franchises – formalités – vie – immobilière - responsabilité civile - voiture - En cas de force majeure – agences - préjudice

SAVOIR 7

Fenêtre sur ... les services et la logistique

Les 4 atouts de coeur

Feuille annexe à remplir comprenant les rubriques : substantifs, verbes, adjectifs, expressions.

Pas de solutions

Fenêtre sur... la concordance des temps, ... le gérondif, le participe présent

La concordance des temps

La concordance des temps entre des phrases indépendantes

Grammaire active : analysez les textes

Quel temps employez-vous ?

Solution

A. Aujourd'hui	B. Demain	C. Hier
Le présent	Le futur	Le passé composé

Concordance avec un verbe principal au présent

Analysez les phrases

Solution

A	B	C
Le présent	Le futur	Le passé composé

Concordance utilisant les temps du passé

Solution

☺ Quelle forme verbale pouvez-vous choisir **dans la subordonnée** ?

☞ Quels temps du passé pouvez-vous mettre **dans la principale** :

☺	A Imparfait	B Conditionnel	C Plus-que-parfait
☞	Le passé composé (en général)		

Fenêtre sur ... le gérondif et le participe présent

Découvrez les formes

Grammaire active

Description de la formation

Solution (possible)

Participe présent : On part de la 1 ^{ère} personne du pluriel ; on coupe la terminaison –ons et on ajoute la terminaison -ant .
Gérondif : On prend la forme du participe présent et on ajoute le mot en .

2. Analysez et découvrez les fonctions

Grammaire active

Solution

Exemple	Traduisez dans votre langue	Part. prés. ou gérondif ?
Pouvez-vous nous envoyer une réponse concernant votre dernier message ?	individuel	participe présent
Le vol AF 313 allant de Paris à Montréal est annulé.	individuel	participe présent
Vous remerciant , nous vous adressons nos salutations les plus sincères	individuel	participe présent
Veuillez prendre place en attendant .	individuel	gérondif

SAVOIR FAIRE 7

» Activité 45

Transcription et solution

1. « Avez-vous quelque chose à déclarer ? »	C
2. « Nous vous verserons 15.000 € de dommages-intérêts. »	A
3. « Je n'ai rien à dédouaner. »	C
4. « Avez-vous rempli votre déclaration d'impôts ? »	D
5. « Présentez-moi la demande d'exportation »	B
6. « Cet hôtel restaurant est réservé aux routiers. »	B
7. « Nous avons bien reçu votre bon de livraison. »	B
8. « Le forfait est de 645 euros par camion. »	B
9. « Nous avons signé cette police d'assurance la semaine dernière. »	A
10. « Pour passer la frontière, vous avez besoin d'un passeport ou d'une carte d'identité. »	C
11. « En cas de force majeure, nous vous paierons une somme fixe selon contrat. »	A
12. « Nous déchargerons votre camionnette sur place. »	B
13. « En cas de fraude fiscale, vous paierez une amende. »	D
14. « Nous couvrons tous vos dommages. »	A

Activité 46**Solution**

Génèse d'une subordonnée, Celle-ci est soulignée.

1. **En passant la douane, - Quand nous avons passé la douane**, nous avons dû montrer nos passeports.
2. Nous n'avons pas eu de nouvelles **concernant** les réservations à l'hôtel.
qui concernent
3. **En vous remerciant de votre message, - Pendant que je vous remercie de votre message**, je vous adresse mes salutations les plus cordiales.
4. On a moins de problèmes, **en respectant les formalités douanières** à la frontière.
quand on respecte les formalités douanières à la frontière.
5. Duruflé prend quelques moments de détente, **en faisant du tourisme** au Québec.
pendant (quand) il fait du tourisme.
6. **En signant une police d'assurance, - Quand ils signent une police d'assurance**, les assurés couvrent leurs risques.

Activité 47**Solution**

Bonne option soulignée

1. Vous validez votre titre de transport (**en compostant**, compostant, en composant en comparant).
2. (**En payant** - En ayant payé – **Payant** - En étant payé) des dommages intérêts, les sociétés d'assurances sauvegardent les intérêts de leur clientèle.
(2 solutions possibles)
3. **En réservant** – En réserve – En réservation – En réservé)
5 nuitées dans cet hôtel au bord de la mer, nous avons profité d'un prix réduit.
4. (En remplacement – **En remplissant** – Remplaçant – Remplissant)
une déclaration de douane, ce routier est autorisé à passer la frontière.
5. La Poste s'est trompée d'adresse (livrant, en libérant, **en livrant**, en livré)
ce colis au mauvais endroit.

Activité 48**Solution**

Phrase au participe présent ou gérondif soulignée

1. Il n'utilise pas son portable (**pendant qu'il conduit sa voiture**). **En conduisant sa voiture**.
2. (**Comme elle est très polie avec ses clients au téléphone**),
Etant très polie avec ses clients au téléphone, elle a d'excellents contacts avec eux.
3. (**Pendant qu'elle roulait en métro**), **En roulant en métro**, elle lisait son journal du matin.
4. L'avion (**qui partait de Montréal à 09 heures 20**) **partant de Montréal à 09 heures 20**, est arrivé à Paris, à l'aéroport Charles-de-Gaulle, 6 heures plus tard.
5. Les vacances (**qui commenceront le 20 juillet**) **commençant le 20 juillet** dureront 4 semaines.
6. (**Quand il est arrivé à l'aéroport**), **Arrivant à l'aéroport**, il a remarqué qu'il avait oublié son passeport et sa carte d'identité.

Activité 49**Compréhension d'un document professionnel: une note de service****Solution**

Questions	Vos réponses...
1. A qui le directeur a-t-il adressé cette note ?	Au personnel LYRIA, SNCF, CFF, RATP.
2. Est-ce que cette note porte un numéro ? Si oui, lequel ?	Oui, le N° 15/2310.
3. Quels sont les deux thèmes abordés ?	3.1. Nouveaux billets combinés à forfait. 3.2. Permanence des télécommunications.
4. Quand et comment la direction informera-t-il le public et les employés ?	Public : 15 avril, par affiche spéciale Employés : 1^{er} avril, par circulaire.
5. Quand faut-il mettre en marche un répondeur ?	Quand les employés sont absents du bureau.
6. Quand les collaborateurs doivent-ils être présents en dehors des heures de bureau ?	Entre 12 et 14 heures.
7. Est-ce le directeur vérifiera si les consignes sont respectées ?	Oui, par des contrôles (internes).

* LYRIA : TGV Rail France Suisse SAS

* SNCF : la Société nationale des chemins de fer français

* CFF : les Chemin de Fer Fédéraux (Suisse)

* RATP* la Régie autonome des transports parisiens (Transports en commun, Paris)

Activité 50

Mot croisé 10 mots: « Les transports ». Lexique professionnel, page 72.

Solution

```

      T
      R
      A      C
      N      A
TRANSPORT E R
      S      G
      P DÉCHARGER
      O      I      N
CHARGER      S      T
      T      O      R
      BILLET      N      E
      U      R      P
      PARAVI O N      O
      U      T
      T
      CAM I O N
      R
  
```

Activité 51

Mot croisé 8 mots: « Les assurances ». Lexique professionnel, page 72.

Solution

```

      F
      DÉDOMMAGER
      AGENCE
      FRANCHISE
      H
      SINISTRE
      P      S
      DOMMAG E
      L      S
      I      S
      C      U
      E      R
      É
  
```

Activité 52**Jeu de rôle**

Scénario « à l'accueil d'un hôtel »

Improvisation d'un dialogue ; solutions individuelles

Unité 8

EXPLORER ET SAVOIR

Le vocabulaire actif

Familles de mots (lexique professionnel)

Activité 53

Solutions

Ex. 1 - Unité 1 - Mot : acheter	Ex. 2 - Unité 1 - Mot : vendre
Substantifs : l'acheteur, l'achat	Substantifs : La vente, la vendeuse, la vendeuse
Verbes : acheter, racheter	Verbes : vendre, revendre
Adjectifs, adverbes : achetable	Adjectifs, adverbes : vendable
Expressions : le service des achats faire des achats achat sur catalogue	Expressions : le service des ventes vente au détail vente à l'emporté la vente par correspondance

Activité 54

Solutions individuelles

Activité 55

A. Concours ; jeu de verbes, travail en groupes

Verbes clés : 1. † imprimer qch 2. † classer qch 3. † composer qch 4. † comptabiliser qch 5. † facturer qch 6. † copier qch 7. † juger qch 8. † régler qch 9. † envoyer qn à qch 10. † recevoir qn/qch 11. † placer qn/qch 12. † argumenter

Solutions individuelles à vérifier par le meneur de jeu

B. Concours ; jeu de pays francophones, travail en groupes

Pays francophones : 1. † Belgique 2. † Suisse 3. † Québec 4. † Tahiti 5. † Congo 6. † Tunisie 7. † Maroc 8. † Vietnam 9. † Sénégal 10. † Mali

Solutions à vérifier par le meneur de jeu.

Activité 56

Solutions

Trouvez le contraire			
mot de départ	contraire	mot de départ	contraire
la perte	un gain, le bénéfice	atterrir	décoller, s'envoler
une demande	une offre	le service des ventes	Le service des achats
embaucher qn	licencier qn	un emploi fixe	un emploi temporaire
refuser qn/qch.	accepter qn/qch	la production	La consommation
Un expéditeur	un destinataire	connecter qch	déconnecter qn/qch
P-.D..G.	ouvrier, employé	un départ	une arrivée
le siège social	la succursale, la filiale	réserver qch	annuler qch

Activité 57

Quelles bonne options choisir ?

Solution (X = bonne solution)

Mots structuraux			
1a. J'ai toujours encore de la chance	<input type="checkbox"/>	10a. Tous étaient là, presque lui.	<input type="checkbox"/>
1b. J'ai toujours de la chance.	X	10b. Tous étaient là sauf lui.	X
1c. J'ai encore de la chance.	X		
2a. Je gagne tant que toi	<input type="checkbox"/>	11a. Je la rencontre souvent.	X
2b. Je gagne autant que toi.	X	11b. Je la rencontre très beaucoup.	<input type="checkbox"/>
		11c. Je ne la rencontre jamais.	X
3a. Nous l'avons informé avance.	<input type="checkbox"/>	12a. Vous pouvez donc commander	X
3b. Nous l'avons informé à l'avance.	X	12b. Vous pouvez donc commander.	<input type="checkbox"/>
3c. Nous l'avons informé avant.	X	12c. Vous pouvez donc commander.	<input type="checkbox"/>
4a. Avez-vous déjà appelé ?	X	13a. Cet article est si cher.	X
4b. Avez-vous donc appelé ?	X	13b. Cet article est tellement cher.	X
4c. Avez-vous seul appelé ?	<input type="checkbox"/>	13c. Cet article est tant cher.	<input type="checkbox"/>
5a. Dans il fait chaud.	<input type="checkbox"/>	14a. Avec effet, nous n'avons rien reçu.	<input type="checkbox"/>
5b. Dedans il fait chaud.	X	14b. Effectivement, nous n'avons rien reçu.	X
5c. Hors, ils fait froid.	<input type="checkbox"/>	14c. En effet, nous n'avons rien reçu.	X
5d. Dehors, il fait froid.	X		
6a. En ailleurs, nous vous avons informé.	<input type="checkbox"/>	15a. Nous vous envoyons volontiers nos prospectus.	X
6b. D'ailleurs, nous vous avons informé.	X	15b. Nous vous envoyons volonté nos prospectus.	<input type="checkbox"/>
7a. Je vous ai pour tant informé.	<input type="checkbox"/>	16a. Il n'y a que lui qui le sait.	X
7b. Je vous ai pourtant informé.	X	16b. Il y a seulement lui qui le sait.	X
7c. Je vous ai pour temps informé.	<input type="checkbox"/>	16c. Il n'y a lui qui sait.	<input type="checkbox"/>
		16d. Il n'y a lui qui sait seul.	<input type="checkbox"/>
8a. Nous avons ce pendant payé la facture.	<input type="checkbox"/>	17a. Je vous comprend très beaucoup.	<input type="checkbox"/>
8b. Nous avons cependant payé la facture.	X	17b. Je vous comprends beaucoup	X
		17c. Je vous comprends très.	<input type="checkbox"/>
9a. Il était plutôt 16 h que 15 h.	X	18a. Abord, vous lisez le message électronique, suite vous écrivez, fin vous répondez.	<input type="checkbox"/>
9b. Il est arrivé plus tôt.	X	18b. D'abord, vous lisez le message électronique, ensuite vous répondez, enfin vous l'envoyez.	X
9c. Il est arrivé plutôt.	<input type="checkbox"/>		

Activité 58

Solutions individuelles des apprenants.

Activité 59

Solutions

Définitions	
Définitions/questions	Mot trouvé
1. Quel élément doit figurer obligatoirement au bas d'un contrat ou d'une lettre ?	la <u>signature</u>
2. Comment s'appelle l'ensemble des personnes employées dans une entreprise ?	le <u>personnel</u>
3. Donnez un autre mot pour désigner l'administration des impôts ?	le <u>fisc</u>
4. Comment s'appelle un ordinateur ou un appareil téléphonique qu'on peut déplacer et transporter ?	le <u>portable</u>
5. Dans quel livre cherchez-vous un numéro de téléphone ?	l' <u>annuaire</u>
6. Quel document recevez-vous du vendeur quand vous avez acheté et payé quelque chose ?	le <u>reçu</u>

Connaissances de la langue. Savez-vous tout cela ?

Activité 60

Solution

1	2	3	4
A. Je pensais qu'il ne (viendrait-viendra-vienne-venait) pas au rendez-vous.	A. Si j' (avais-aurais-aurai-ai) le temps, je contacterais ce client immédiatement.	A. Je travaille mieux en (prondant-prenant-pronnant-prendre) mon temps.	A. Je ne sais pas (toute-tous-tout-toutes).
B. Je croyais qu'il (aura-a-avait eu-aura-ou) un rendez-vous important.	B. Le directeur a dit qu'il (réglerait-réglait-réglera-règle) ce problème lui-même.	B. C'est sa lettre de candidature (qui, par laquelle, dont, laquelle) est arrivée hier.	B. (Tous-Toutes-Toute-tout) les offres sont pas là.
C. Nous regrettons qu'elles n' (accepteront-accepteraient-acceptaient) pas ce délai.	C. Je ne sais pas si on (peut-pouvra-pourrait-puisse) lui faire confiance.	C. Quand-si-quant-s' je te reverrai, j'aurai changé de place.	C. (Ce-Cette-ces-cet) machine a été réparée.
D. Vous espérez que je vous (aide-aides-aiderai).	D. Si j' (enverrai-enverrais-envoyais) un mél, je recevrai vite une réponse.	D. Pourriez-vous me dire de quels dossiers il s'agit ? De celui-ci-ceux-ci-celle-là-elles-là ?	D*. Nous avons été surprises. C'est une phrase (active-passive-pronomi-nale-possessive).
E. Pierre-Yves a voulu savoir si je (connais-connaîtrais-connaissais-connaisse) leurs coordonnées.	E. La secrétaire a demandé si je (je cherchais-chercherais-cherchais-cherche) ce dossier.	E. As-tu trouvé une de ses adresses ? Oui. La voici. C'est (le-sien-la-sienne-les-siens-les-siennes).	E*. Nous avons pu venir. C'est une phrase (passive-active-substanti-véo-subordonnée).
F. Léa a demandé qu'il me (rappelle-rappelle-ra-rappelais-rappelais) demain.	F. La secrétaire a demandé que je (vienne-viendrais-viendrais) chercher ce dossier.	F. S'il (investirait-investissait-investira-investit) de l'argent, il pourrait augmenter son chiffre d'affaires.	F. En vous (remorcior-remorcio-remerciant-remerciement) de votre courrier...

*Remarque : 4 D-E : classifications (analyses) grammaticales.

SAVOIR FAIRE 8

Compréhension

» Activité 61

Transcription

Situation N° 1 - Au standard

- Est-ce que je peux vous joindre au stand par téléphone ?
- Oui, nous avons un numéro direct ; c'est le 02 662 46 12
- Le 02 652 86 12, c'est bien cela ?
- Non, pas du tout. Je répète : c'est le 02 662 46 12.
- Ah d'accord. Maintenant, j'ai bien noté....

Situation N° 2 - Rendez-vous

- Est-ce que je pourrais parler à M. Georges Vandenneuvel ?
- Malheureusement, il n'est pas là. Il est en réunion.
- Pouvez-vous lui laisser un message ?
- Bien entendu.
- Je le rappellerai demain matin à 9 heures. C'est de la part de M. Bergmann.
- C'est noté. Au revoir, monsieur.

Situation N° 3 - Livraison

- Où et quand pouvons-nous livrer les meubles pour BRUXEXPO ?
- A partir de 8 heures. Un de nos collaborateurs vous attendra sur le stand 219. C'est au deuxième étage.
- Y a-t-il un ascenseur ?
- Oui. Il est assez grand pour transporter du matériel encombrant.
- Nous livrerons demain entre 9 et 10 heures. Est-ce que cela vous convient ?
- Oui, très bien.
- Bon, parfait. Mais nous aurions besoin de personnel supplémentaire pour le montage.
- Pas de problème. Quelqu'un sera sur place.

Solutions

1. Au standard

Quel est le numéro de téléphone ?

- A. 12 – 642 36 02
- B. 02 – 662 36 62
- C. 02 – 662 46 12
- D. 02 – 662 46 02

↑
↑
X
↑

2. Rendez-vous

M. Bergmann...

- A. demande un rendez-vous
- B. demande à M. Vandenneuvel de rappeler demain.
- C. laisse un message au collaborateur.
- D. rappellera à 19 heures.

↑
↑
X
↑

3. Livraison

Le livreur...

- A. indique le lieu exact de la livraison.
- B. explique comment utiliser l'ascenseur.
- C. s'occupe seul du montage.
- D. livrera les meubles entre 9 et 10 heures.

↑
↑
↑
X

» Activité 62**Portrait d'une PME****Transcription**

Notre entreprise a été fondée il y a plus de 120 ans, en 1880, par Charles HIRSCHMANN, un jeune industriel allemand, qui souhaitait profiter des atouts d'une bonne main d'œuvre dans la région de la ville de Bienne, en Suisse, où l'on parle français et allemand. HIRSCHMANN SA comporte une équipe de direction composée d'un P-D.G. et de deux secrétaires de direction. Notre PME compte, à l'heure actuelle, plus de 200 employés dont 150 dans les services de recherche technique et de production et 50 dans les services de gestion et d'administration. Notre chiffre d'affaires par année se situe entre 30 et 40 millions de francs suisses (20 à 30 millions d'euros) .

Au total, il y a 5 services : la direction technique, qui s'occupe de la production et de la haute technologie; la direction administrative, qui s'occupe aussi de la gestion quantitative, la direction des ressources humaines, qui s'occupe du personnel, et la direction de la logistique, qui s'occupe des transports, de l'outillage et du matériel, auquel est rattaché un service après-vente très spécialisé. Enfin, la direction des affaires extérieures s'occupe de la publicité et des relations avec les médias.

Dans les dix dernières années, et ceci grâce, précisément, à la compétence de nos ingénieurs et techniciens, nous avons réalisé une toute nouvelle gamme de produits. Nous travaillons selon des procédés modernes et nous pouvons offrir à notre clientèle internationale des portes de garage, des portes d'entrée, des stores et des fenêtres complètement automatiques à des prix compétitifs. Pour mieux vendre nos produits vers l'étranger, surtout vers la France et l'Allemagne, nos deux pays d'exportation les plus importants, nous faisons appel à la maison METEUROP SARL, j'épelle M-E-T-E-U-R-O-P, à Strasbourg, qui maintient la liaison entre notre clientèle et notre centre de production en Suisse.

Portrait d'une PME

Solution

Solution avec évaluation sur grille de 20 points.

Hirschmann SA Rue Franche 15 – 25 CH-2502 Bienne www.hirschmann.ch	Direction des Relations extérieures Alexandre Müller info-hirschmann@bluewin.ch
Année de fondation :	1880 (1P)
Fondateur, origine :	Charles Hirschmannn, allemand (2P)
Raison de la fondation	Bonne main d'œuvre (2P)
Effectif : - total	200 et plus (1P)
- technique	150 (1P)
- administratif	50 (1P)
- équipe de direction	3 (1P)
Chiffre d'affaires annuel	CHF 30 à 40 millions (2P) (€ 20 à 30 millions)
Objectifs des 10 dernières années :	Création d'une nouvelle gamme de produits (2P)
Produits : (minimum 3 produits)	Portes de garage, portes d'entrée, stores, fenêtres(3P)
Entreprise de distribution :	METEUROP SARL (1P)
Siège social (lieu) :	Strasbourg (France) (1P)
Pays d'exportation :	France, Allemagne (2P)
	Total (20P)

8 messages sur répondeur, privés et professionnels

Transcription

Message N° 1

Bonjour, ici Michel Blanc, l'électricien. Je vous signale que votre télévision est réparée. Vous pouvez passer la prendre à notre magasin aux heures d'ouverture habituelles: 8 h 30 à midi et de 13 h 30 à 19 h 00. A bientôt.

Message N° 2

Bonjour, ici Jacques Lenoir. C'est à propos de notre rendez-vous de demain. J'aurai une petite demi-heure de retard car je dois attendre une livraison. A demain !

Message N° 3

Oui... euh.... C'est moi... tante Sophie. Je suis tombée dans l'escalier et je dois garder le lit. Oh ce n'est pas très grave. Tu diras aussi à Danièle que je ne viendrai pas ce soir. Euh... au revoir !

Message N° 4

Ici, les livraisons « Messageries Express ». Notre livreur est passé chez vous pour déposer quatre colis en provenance de Rennes. Malheureusement, il n'a trouvé personne et il n'y a pas de gardien dans votre immeuble. Les colis sont donc à votre disposition. Pour nous indiquer l'heure et le jour auxquels nous pourrions repasser chez vous, veuillez appeler au 01 80 50 63 73. Merci !

Message N° 5

Bonjour. Ici l'agence « Point Jaune ». Malheureusement, il n'y avait plus de places disponibles pour le vol Amsterdam-Marseille le 18 mai, départ 17 heures. Il y aurait une possibilité une heure plus tard sur un vol LUFTHANSA par Francfort. Pourriez-vous nous contacter au plus vite par mél ou par téléphone pour nous indiquer si cela vous convient ou si vous préférez une autre solution ? A bientôt.

Message N° 6

Bonjour, ici Roger. Comme convenu, je te confirme notre déjeuner au Restaurant de la Place. Je passerai chez toi entre midi et midi et quart. A tout à l'heure !

Message N° 7

C'est Maurice Rouget, société « Mégamix ». Nous avons fait les recherches que vous aviez demandées. Nous avons retrouvé les quatre dossiers suivants : Santoni, Gomez, Fischer et Smith. En revanche, nous n'avons pas encore trouvé le dossier de M. Lamoureux. Pourriez-vous nous contacter pour nous donner des informations plus précises? Il nous faudrait notamment le prénom du client, sa profession et, si possible, la date à laquelle le contrat a été signé. Merci.

Message N° 8

Ici, le commissariat de police de votre quartier. Un portefeuille contenant votre numéro de téléphone et une carte de crédit VISA a été rapporté. Veuillez vous présenter à nos bureaux avec une carte d'identité ou un passeport.

Solution (basées sur l'essentiel, en admettre d'autres)

Expéditeurs Michel Blanc ☆ Jacques Lenoir ☆ Tante Sophie ☆ « Messageries Express »						
☆ Agence « Point Jaune » ☆ Roger (un ami) ☆ « Mégamix »						
☆ Commissariat de Police						
N°	A. Nom	B. Profession/entreprise	C. De quoi s'agit-il ?	D. Que faut-il faire ? (Suite à donner)	E. Appel privé Cochez (X)	F. Appel Professionnel Cochez(X)
1	Michel Blanc	Electricien	Télévision réparée	Passer au magasin	-	X
2	Jacques Lenoir	-	Rendez-vous de demain	½ heure de retard	X	-
3	Tante Sophie	-	Tombé dans l'escalier (accident)	Dire à Danièle (Daniel) : ne vient pas ce soir	X	-
4	-	« Messageries Express »	4 colis. Le livreur a passé, personne à la maison	Appeler au 80 50 63 73	-	X
5	-	Agence « Point jaune»	17 h : pas de place vol Amsterdam-Marseille 18 h : vol LUFTHANSA par Francfort	Rappeler ou mél	-	X
6	Roger	-	Confirmation déjeuner restaurant	Passer entre 12 et 12 h 15	X	-
7	Maurice Rouge	Société « Mégamix »	4 dossiers retrouvés, manque un dossier	Donner des informations supplémentaires	-	X
8	-	Commissariat de police	Portefeuille avec carte VISA retrouvé	Se présenter avec passeport (ou carte d'identité)	-	X

Compréhension professionnelle – pronoms personnels

► Activité 64

Recrutement du personnel

Transcription du texte et solution (audition de vérification)

Question n°...	Réponse
1. Est-ce que M. Dubost recrute du personnel ?	Oui, il .. en ...recrute. Il fait paraître des offres d'emploi. Réponse B
2. Avez-vous suivi nos cours de formation ?	Non, pas encore, nous ne les connaissons pas. Réponse D
3. Est-ce que Corinne a signé sa lettre de candidature ?	Non, elle ne . .l'...a même pas encore écrite. Réponse E
4. Le directeur a-t-il informé ses collaborateurs ?	Non, il ne ... leur a rien dit jusqu'ici. Réponse F
5. Chantale a-t-elle perdu ses dossiers ?	Non, elle ... les ... a retrouvés dans la voiture. Réponse C
6. Le directeur proposera-t-il un nouveau contrat à M. Depierre ?	Oui, il ... le .. prépare en ce moment même. Réponse A

► Activité 65

Au standard

Transcription du texte et solution (audition de vérification)

Question n°...	Réponse
1. M. le directeur ? C'est M. Serrebon qui vous appelle.	Passez-... le-moi, s'il vous plaît, je suis libre maintenant. Réponse F
2. Quand est-ce que je peux joindre Mme Talent ?	Vous pouvez ... la .. rappeler vers 17 heures. Réponse A
3. Mme Tripod n'est pas à son bureau ?	Non, vous pourrez ... la joindre à partir de 15 heures. Réponse E
4. M. Coing est-il là en ce moment ?	Non, je ... lui ... dirai de vous rappeler quand il sera de retour. Réponse C
5. Voici mon numéro de téléphone, c'est le 03 45 56 67 89. Votre directeur peut-il me rappeler dans une heure ?	C'est bien noté. Je ... lui .. ferai la commission. Réponse B
6. Je dois parler à M. Guy Coquard. Est-il à son bureau ?	Malheureusement pas, mais je vous propose de ... lui ... laisser un message et vos coordonnées. Réponse D

Expression orale et fiche

Activité 66

Jeu de rôles - Scénario « réservation par téléphone »

Solutions individuelles, fiche selon options

Et pour finir, testez vos compétences professionnelles

Activité 67

Jeu de rôles - Scénario « A l'accueil de la Société « COMINTER »

Solutions individuelles selon acteurs et événements pris en compte

Activité 68

Corrigez – Solution

Entrée	Accueil des visiteurs	Direction générale	Secrétariat
Direction technique	Direction des ressources humaines	Direction commerciale	Direction des relations extérieures
Salle de réunion (Merci d'éteindre vos portables durant les réunions. N'oubliez pas de les rallumer à la sortie !)	Restaurant d'entreprise Ouvert tous les jours de 11h30 à 15h30 (sauf dimanches et jours fériés)	Informations générales (panneau d'affichage à la libre disposition du personnel)	Infirmierie (en cas d'urgence, composez le 119)
Entrepôts	Prière de ne pas fumer dans l'ensemble des locaux	Accès interdit	Sortie de secours

Activité 69

Liste de vérification - Solutions (Admettre différentes options logiques)

Jour	Activités à programmer
J - 15	- décider de la date de réunion
J - 14	- réserver la salle de réunion
J - 12	- décider de l'ordre du jour avec les personnes responsables - déterminer la personne qui écrit le procès verbal
J - 10	- envoyer les invitations avec l'ordre du jour
J - 6	- commander les boissons - éventuellement : vérifier le fonctionnement des appareils utiles à la réunion (vidéoprojecteur, etc)
J - 2	- vérifier le dernier procès verbal
J - 1	- préparer la salle et le matériel nécessaire
J	- La réunion se tient

Activité 70

La COMINTER, une entreprise bien implantée dans la région

Exprimez-vous. – Solutions et options individuelles