

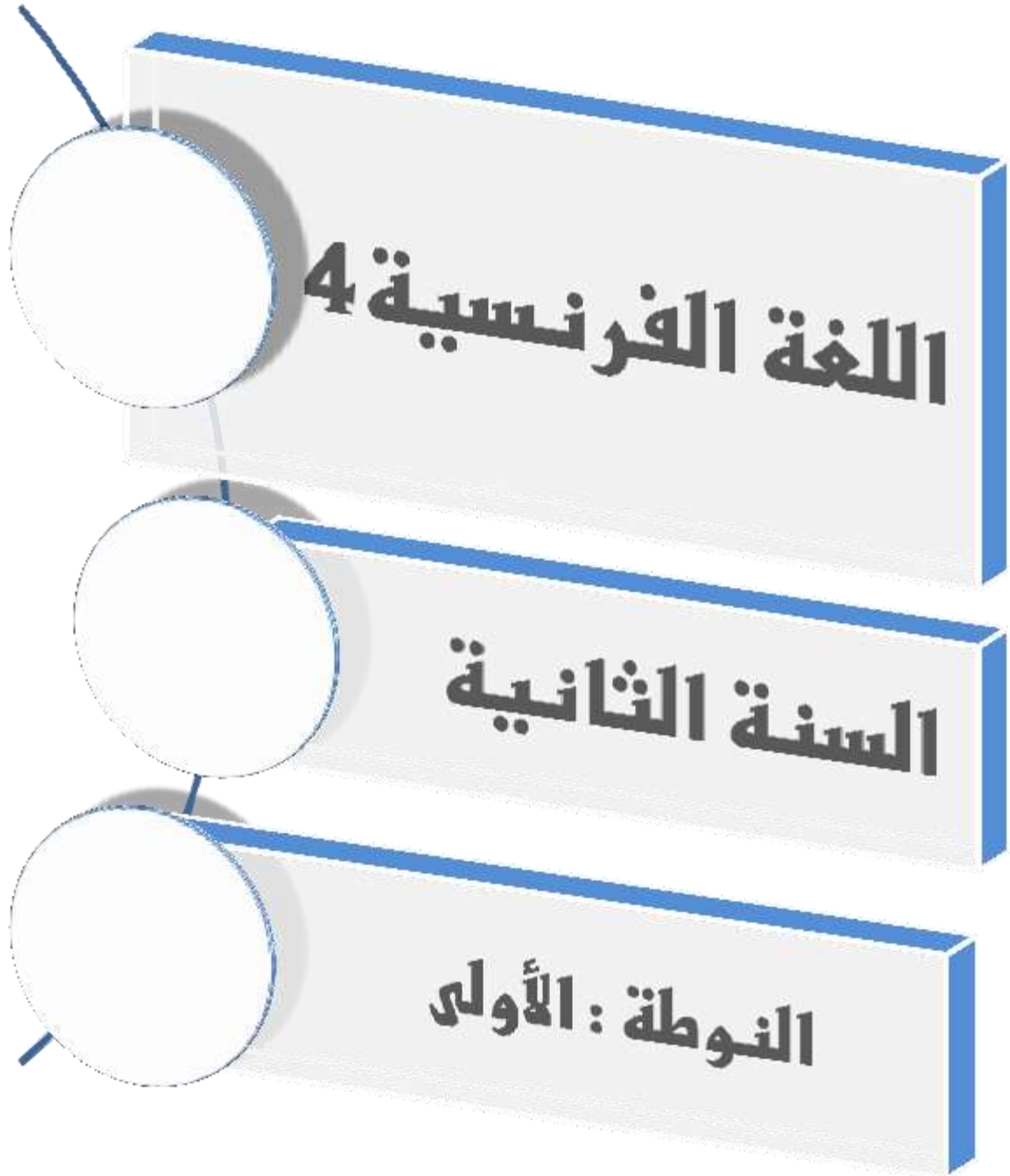


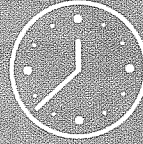
جامعة البعث

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

كافة الاختصاصات

الفصل الأول 2017-2018





UNITÉ 9 QUESTIONS D'ORGANISATION

Vous allez apprendre à :

- décrire une journée de travail, vos activités
- dire l'heure non officielle
- comprendre et formuler des instructions et des interdictions
- expliquer un programme futur
- rédiger des écrits professionnels simples
- faire des propositions

Vous allez utiliser :

- les verbes pronominaux
- le futur simple
- les formes impersonnelles
- les pronoms COI
- le pronom y (lieu)
- les verbes *sortir* et *ouvrir*
- le présent continu

Pour être capable :

- de parler de vos activités journalières (travail, sorties, loisirs)
- d'organiser le travail avec vos collègues
- de comprendre et rédiger de brèves notes pour des besoins professionnels



A 24 heures avec une pro !

1. LISEZ LE DOCUMENT

Magazine *Défis Économiques*

UNE JOURNÉE AVEC HÉLÈNE FRANCK

Hélène Franck est directrice de Créabaty S.A., une entreprise spécialisée dans la création de vêtements pour enfants.

« Je me réveille tous les jours à 6 heures et quart. Je fais un quart d'heure de gymnastique puis je prends mon petit déjeuner. À 7 heures, je réveille mes enfants et je les prépare pour l'école. Quand ils sont partis, je me douche, et je m'habille pour aller travailler.

Je quitte la maison entre 8 heures et 8 heures et demie. Je vais au bureau en voiture et j'y suis habituellement vers 9 heures et quart.

Quand j'arrive, je lis mes méls puis j'organise ma journée avec mon assistante. J'ai aussi l'habitude de prendre un café.

Dans la matinée, j'ai souvent des réunions avec les commerciaux. Je passe aussi beaucoup de temps au téléphone avec nos fournisseurs.

Vers une heure, je vais déjeuner à la cantine de mon entreprise avec mes collaborateurs, mais je déjeune parfois à l'extérieur avec des clients.

L'après-midi, je travaille sur les nouveaux contrats, j'étudie les devis de fabrication ou je rencontre les responsables de

nos magasins. Parfois, je vais à des salons professionnels.

Je finis ma journée au bureau vers 7 heures généralement, mais j'y reste parfois un peu plus tard quand j'ai beaucoup de travail. Je me dépêche de rentrer et une fois par semaine, je joue au tennis. J'y vais de 8 heures à 9 heures après le travail. J'ai aussi quelquefois des dîners d'affaires.

Je me couche tard en semaine, mais je me repose le week-end et je sors rarement. »

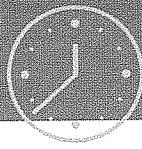


2. VÉRIFIEZ VOTRE COMPRÉHENSION

Lisez la page d'agenda et corrigez-la.

LUNDI 14

06	14 <i>Tennis Sophie</i>
07	15 <i>Réunion commerciaux</i>
08 <i>Visite magasin Versailles</i>	16
09 <i>Planning</i>	17 <i>Devis Villedieu</i>
10	18 <i>Réunion responsables magasins</i>
11 <i>Salon du textile</i>	19
12	20
13 <i>Déjeuner Fournistyle</i>	21



3. RETENEZ

Pour dire le moment :

Moment précis	Moment approximatif
À 6 heures et quart. De 8 heures à 9 heures.	Dans la matinée. Entre 8 heures et 8 heures et demie. L'après-midi. Quand ils sont partis. Vers 9 heures et quart. Je me couche tard. Après le travail.

Pour dire les habitudes :

Je me réveille **tous les jours** à 6 heures et quart.
J'y suis **habituellement** vers 9 heures et quart.
J'ai aussi **l'habitude** de prendre un café.
Une fois par semaine, je joue au tennis.
Je me repose **le week-end**.











Pour parler des activités sportives :





Je joue **au tennis / au golf**.
Je fais **de la gymnastique / du jogging**.

LE VOCABULAIRE

Discuter (v.)
Gymnastique (n. f.)
Rarement (adv.)
S'habiller (v.)
Salon (n. m.)
Se coucher (v.)
Se doucher (v.)
Se reposer (v.)
Se réveiller (v.)
Sortir (v.)
Stratégie (n. f.)
Vêtement (n. m.)

Pour dire l'heure :

Il est...	Heure officielle (matin)	Heure officielle (soir)	Heure non officielle (matin et soir)
	8 heures	20 heures	8 heures
	8 heures 10	20 heures 10	8 heures 10
	8 heures 15	20 heures 15	8 heures et quart
	8 heures 20	20 heures 20	8 heures 20
	8 heures 30	20 heures 30	8 heures et demie
	8 heures 35	20 heures 35	9 heures moins 25
	8 heures 40	20 heures 40	9 heures moins 20
	8 heures 45	20 heures 45	9 heures moins le quart
	8 heures 55	20 heures 55	9 heures moins 5
	9 heures	21 heures	9 heures

  12 heures (heure officielle) → midi (heure non officielle)
  00 heure (heure officielle) → minuit (heure non officielle)

4. COMMUNIQUEZ

1. Témoignages.

Le magazine *Défis Économiques* fait une enquête sur les rythmes de vie dans le monde professionnel. Il vous demande votre témoignage : décrivez votre journée sous forme d'article.

2. Emplois du temps.

Lisez les emplois du temps de ces deux professionnels et racontez leur journée.



Anne-Claire Curie - 40 ans
Médecin généraliste



Antoine Oliveira - 32 ans
Technicien en informatique

7 h	Lever, petit déjeuner
8 h	Départ en voiture, centre médical
8 h 45	Lecture des courriels
9 h	Consultations patients
11 h	Visites à domicile
13 h	Déjeuner
13 h 30	Visites à la maison de retraite
15 h	Hôpital
19 h	Rédaction dossiers médicaux
20 h	Dîner en famille ou avec des confrères
22 h	Comptabilité
23 h	Coucher

6 h 30	Lever, petit déjeuner
8 h	Consultations des fiches clients, organisation de la tournée
9 h	Dépannages urgents
12 h	Pause déjeuner
13 h	Commande de pièces détachées
14 h	Installation, maintenance chez les clients
18 h	Rapports de visite
19 h	Club de sport
21 h	Sortie

B Un planning chargé !

1. ÉCOUTEZ LE DIALOGUE

Hélène Franck :

Bon, Carole, nous devons planifier tous les rendez-vous. Alors ? Pour la semaine prochaine, qu'est-ce qui est prévu ?

L'assistante :

Alors, lundi, vous avez rendez-vous avec M. Drouot à 11 heures, et l'après-midi vous rencontrez un nouveau fournisseur, mais nous ne lui avons pas confirmé l'heure.

Hélène Franck :

Téléphonez-lui et dites-lui de venir à 15 heures. Il faut aussi organiser la réunion avec les commerciaux. Convoquez-les jeudi matin, à 10 heures.

L'assistante :

Très bien, je vais les appeler.

Hélène Franck :

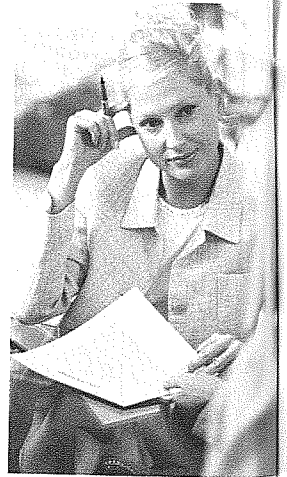
Non, envoyez-leur une note par intranet, c'est plus rapide. N'oubliez pas de réserver la salle.

L'assistante :

C'est noté.

Hélène Franck :

Ensuite... Mardi, je vais à Strasbourg toute la journée. Vous pouvez appeler madame Tellier et reporter le rendez-vous à jeudi, 14 heures.



L'assistante :

D'accord... Je lui communique les prix de la collection « Lila » par télécopie ?

Hélène Franck :

Oui très bien, et rappelez-lui les dates du salon du prêt-à-porter. Contactez aussi les responsables des magasins. Je voudrais les voir mercredi matin pour leur présenter la nouvelle collection.

L'assistante :

Entendu, je leur envoie un courriel tout de suite.

2. VÉRIFIEZ VOTRE COMPRÉHENSION

1. Carole, l'assistante, a noté les instructions d'Hélène Franck. Complétez son mémo (utilisez l'infinitif pour noter les tâches).

... au nouveau fournisseur pour confirmer l'heure : ... h

... la réunion avec les ...

... une note intranet : convocation ... h

... la salle

... Mme Tellier et ... rendez-vous à ...

... les responsables magasins pour une réunion

2. Complétez l'agenda de la semaine prochaine d'Hélène Franck.

LUNDI 14

08	14
09	15
10	16
11	17
12	18
13	19

MARDI 15

08	14
09	15
10	16
11	17
12	18
13	19

MERCREDI 16

08	14
09	15
10	16
11	17
12	18
13	19

JEUDI 17

08	14
09	15
10	16
11	17
12	18
13	19

VENDREDI 18

08	14
09	15
10	16
11	17
12	18
13	19

3. RETENEZ

Pour parler des rencontres :
 Vous avez **rendez-vous** avec M. Drouot.
 Vous **rencontrez** un fournisseur.
 Vous avez **une réunion** avec les responsables.
 Je voudrais **voir** les directeurs.

Pour donner des instructions :
Téléphonez au fournisseur / **dites-lui de venir**.
Il faut organiser la réunion avec les commerciaux.
N'oubliez pas de réserver la salle.
Vous pouvez appeler madame Tellier ?

Pour confirmer la compréhension des instructions :
 C'est noté !
 Très bien !
 Entendu !
 D'accord !

66 LE VOCABULAIRE

- Collection (n. f.)
- Convoquer (v.)
- Note (n. f.)
- Oublier (v.)
- Reporter (v.)

4. COMMUNIQUEZ

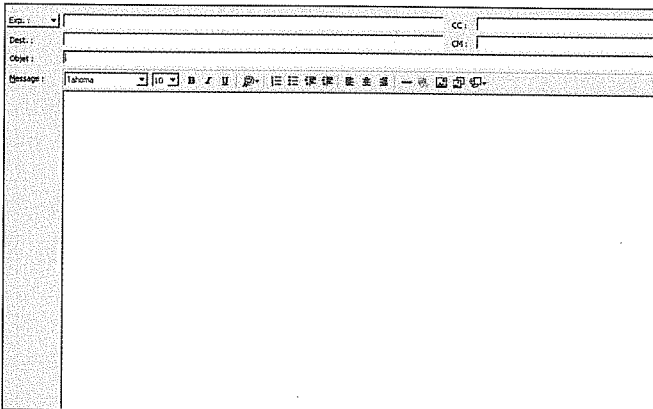
1. Des instructions à suivre.

Vous travaillez dans une filiale en France. Un(e) nouvel(le) assitant(e) arrive dans votre service. Écrivez la liste des tâches à effectuer. Donnez les instructions de travail correspondant à la liste des tâches. Jouez la situation à deux.

2. Un salon de pros !

Vous êtes chargé(e) de l'organisation du stand de votre entreprise dans un salon professionnel en France. Donnez des instructions par courriel à l'un de vos collaborateurs en France. Inspirez-vous du mémo suivant.

- Réserver stand
- Contacter décorateur
- Préparer cartons d'invitation



Invitation SALON DU PRÊT-À-PORTER

La société CRÉABATY

vous invite à venir découvrir sa nouvelle collection sur son stand

Du 12 au 22 mai de 10 heures à 20 heures

Stand E8 - invitation pour 2 personnes

C Avis au personnel !

1. LISEZ LES DOCUMENTS


Note de service n° 1

Fichier Éditer Afficher Opérations Outils Comptes Fenêtre Aide
Message | Options d'envoi |

Exp. : Direction commerciale <dir.com@creabaty.fr> cc :
Dest. : Directeurs de magasins: alejandro.pages@creabaty.fr, sophie.bellot@creabaty.fr, medhi.illoul@creabaty.fr, francesco.belluci@creabaty.fr
Objet : Présentation collection Lila
Message : Tahoma 16/06/2005 - 15:32:45

Nous lançons la nouvelle collection « Lila » dans un mois. Vous êtes priés de participer à la réunion de présentation le mercredi 25 juin à 10 h, dans nos locaux, salle Printemps, 6^e étage.
Merci d'étudier le dossier ci-joint pour préparer la réunion.
Bonne journée.

La direction commerciale

 Pièce jointe : Nouvelle collection Lilas.doc

CRÉABATY
SERVICE RESTAURATION RÉGALSELF

Note de service n° 2

LE VOCABULAIRE

Ci-joint (adj.)	Ouverture (n. f.)
Concernant (prép.)	Ouvrir (v.)
Directive (n. f.)	Photocopie (n. f.)
Espèces (n. f.)	Rapporter (v.)
Éteindre (v.)	Respecter (v.)
Fumer (v.)	Signaler (v.)
Interdit (adj.)	

À l'ensemble du personnel
Rappel du règlement du restaurant

Le restaurant est ouvert de 12 h à 14 h.
Vous êtes priés de respecter les horaires d'ouverture.
Le paiement en espèces n'est pas accepté : vous devez utiliser votre carte de restaurant.
Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans la salle de restaurant.
Nous vous demandons de rapporter vos plateaux après vos repas.
Merci d'éteindre vos téléphones portables.
Veuillez nous signaler tout problème concernant la qualité des repas.

Le responsable Régalself

2. VÉRIFIEZ VOTRE COMPRÉHENSION

Cochez dans la (les) bonne(s) colonne(s).

	Note n° 1	Note n° 2
1) La note s'adresse à tous les salariés.		
2) Dans cette note, on convoque quatre personnes.		
3) Il y a un document envoyé avec cette note.		
4) Tous les employés doivent suivre les instructions.		
5) On ne peut pas téléphoner dans ce lieu.		
6) Les cigarettes sont interdites.		

3. RETENEZ

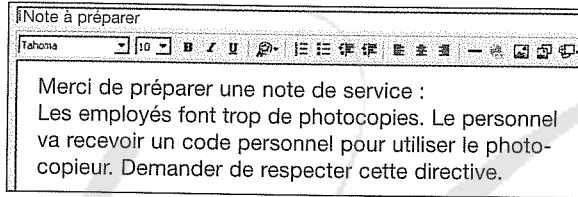
Pour demander de suivre des instructions :
 Vous êtes prié(s) de respecter les horaires.
 Vous devez utiliser votre carte de restaurant.
 Merci d'étudier le dossier.
 Nous vous demandons de rapporter vos plateaux.

Pour interdire :
 Il est interdit de
 Vous ne devez pas fumer.
 Vous ne pouvez pas
 Le paiement en espèces n'est pas accepté.
 est interdit.

4. COMMUNIQUEZ

1. Note de service.

Vous arrivez au bureau de la filiale française de votre entreprise et vous trouvez un message de votre chef. Rédigez la note.



2. Règlement intérieur.

Un stagiaire francophone arrive dans votre service. Vous devez lui expliquer des règles de votre entreprise. Jouez la situation à deux.

D Un programme de visite

1. ÉCOUTEZ LE DIALOGUE

Hélène Franck :

Nos partenaires canadiens arrivent mercredi prochain. Je suis en train de préparer leur programme de visite. Qu'est-ce que vous avez prévu pour eux le soir ?

Le directeur export :

Alors, le premier soir, il y aura un cocktail de bienvenue à 18 heures puis ils dîneront au « Jules Verne », le restaurant de la tour Eiffel. J'ai réservé pour 20 heures 30.

Hélène Franck :

C'est parfait. Et le jeudi ?

Le directeur export :

Dans l'après-midi, ils visiteront l'usine de Boulogne et ils seront probablement fatigués, alors le soir, ils feront ce qu'ils voudront.

Hélène Franck :

Bon, très bien. Vendredi toute la journée, ils travailleront avec les stylistes. Qu'est-ce que vous proposez pour la soirée ?

Le directeur export :

Et bien, je vous propose de les emmener au théâtre ou à l'opéra.

Hélène Franck :

Et si on allait au Moulin Rouge ?

Le directeur export :

Ah oui ! Ah oui, oui, ça, c'est une excellente idée !

Hélène Franck :

Bon. Et le samedi ?

Le directeur export :

Si vous voulez, on peut prévoir la visite d'un château.

Hélène Franck :

Pourquoi pas ! On verra avec eux.

2. VÉRIFIEZ VOTRE COMPRÉHENSION

Faites correspondre le programme des visites et les jours.

- a/ Pièce de théâtre ou opéra
- b/ Visite de l'usine
- c/ Cocktail de bienvenue
- d/ Visite d'un château
- e/ Soirée libre
- f/ Dîner au restaurant de la tour Eiffel
- g/ Soirée au Moulin Rouge

MERCREDI :

JEUDI :

VENDREDI :

SAMEDI :

3. RETENEZ

Pour dire des projets / un programme* :

Le premier soir, il y aura un cocktail, puis nous dînerons au restaurant. Dans l'après-midi, ils visiteront l'usine. Le soir, ils feront ce qu'ils voudront. (*Voir les outils linguistiques, p. 126.)

Pour faire des propositions :

Si on allait au Moulin Rouge !
Je vous propose de les emmener.
Si vous voulez, on peut prévoir une visite.

Pour exprimer sa satisfaction / son accord :

C'est parfait !
Très bien !
C'est une bonne / excellente idée !
Pourquoi pas !

LE VOCABULAIRE

- Château (n. m.)
- Cocktail (n. m.)
- Excellent(e) (adj.)
- Opéra (n. m.)
- Styliste (n. m./f.)

4. COMMUNIQUEZ

1. En voyage d'affaires.

Vous recevez des clients francophones dans votre pays. Vous établissez leur planning de visite. Ils ont une journée libre. Vous leur proposez un programme de visite par mél.

2. Bons plans.

En voyage d'affaires en France, vous souhaitez visiter une ville française pendant le week-end. Un collègue vous fait des propositions. Vous discutez du programme avec lui. Jouez la situation à deux. Aidez-vous du document *Bons plans à Bayonne*.

BONS PLANS À BAYONNE

M U S É E

Musée basque
Très belle collection qui témoigne des traditions basques. Juillet et août : ouvert tous les jours sauf mardi, 10 h-18 h 30. Tarif adulte : 5,50 €. Tarif réduit : 3 €

M U S I Q U E

Musique en Côte basque
Concerts de musique classique de grands compositeurs français. Du 10 août au 10 septembre. Tarif : 18 à 35 €. Renseignements : 05.59.27.08.08.

T H É Â T R E

XVI^e festival de théâtre
Dans les magnifique jardins d'Arnaga, la maison d'Edmond Rostand, l'auteur de *Cyrano de Bergerac*. 11, 12, 13 août à Cambo-les-Bains (proximité Bayonne). Tarif : 8 à 14 €. Réservations : 05.59.48.65.22.

R E S T A U R A N T

Bistrot Paco
On y mange des spécialités basques dans une ambiance sympathique. 10, rue d'Espagne. Fermé le dimanche. Menu à 15 €. Réservations : 05.59.55.12.22.

Rôle 1
Vous

Rôle 2
Un collègue

1. LES VERBES PRONOMINAUX

Pour préciser une action.

Je me réveille. Elle se prépare.	Je réveille les enfants. Elle prépare les enfants.
Le sujet fait l'action sur lui-même ; on utilise un pronom réfléchi .	Le sujet fait l'action sur quelqu'un d'autre ; on n'utilise pas de pronom réfléchi.

Le **pronom réfléchi** varie avec les personnes :

CONJUGAISON	Je me douche	Nous nous douchons
	Tu te douches	Vous vous douches
	Il / Elle / On se douche	Ils / Elles se douchent

CONJUGAISON	Je m' habille	Nous nous habillons
	Tu t' habilles	Vous vous habillez
	Il / Elle / On s' habille	Ils / Elles s' habillent

2. LE FUTUR SIMPLE

Pour parler d'événements futurs.

Nous **dînerons** au restaurant.
Ils **visiteront** l'usine.

Infinitif + terminaisons : ai / as / a / ons / ez / ont.

▲ Boire → Je boirai.

▲ Mettre → Je mettrai.

▲ Infinitifs terminés par « e » : on enlève le « e ».

CONJUGAISON	Je dînerai	Nous dînerons
	Tu dîneras	Vous dînez
	Il / Elle / On dînera	Ils / Elles dîneront

Verbes irréguliers

Aller → J' irai .	Être → Je serai .	Pouvoir → Je pourrai .
Appeler → J' appellerai .	Faire → Je ferai .	Recevoir → Je recevrai .
Avoir → J' aurai .	Lever → Je lèverai .	Savoir → Je saurai .
Devenir → Je deviendrai .	Obtenir → J' obtiendrai .	Voir → Je verrai .
Devoir → Je devrai .	Payer → Je paierai .	Vouloir → Je voudrai .
Envoyer → J' enverrai .		

3. LES FORMES IMPERSONNELLES

Il faut préparer la réunion.

Il est interdit de fumer.

Il y a un salon la semaine prochaine.

▲ Le sujet « **il** » ne correspond pas à une personne en particulier.

▲ Dans ces expressions, on ne peut pas remplacer « **il** » par un autre sujet.

4. LES PRONOMS COMPLÉMENTS D'OBJETS INDIRECTS LUI / LEUR

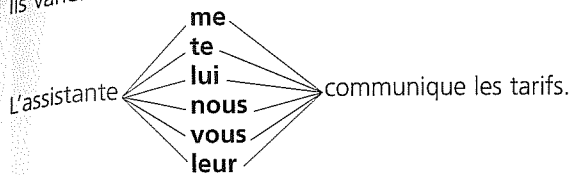
Pour éviter la répétition.

Vous rencontrez un nouveau **fournisseur** ; mais nous ne **lui** avons pas confirmé l'heure.

Je voudrais voir **les responsables** ; pour **leur** présenter la nouvelle collection.

Pour ne pas répéter *fournisseur* et *responsables*, on utilise des **pronoms indirects**.

Les pronoms COI remplacent des noms de personnes.
Ils varient avec les personnes :



⚠ À l'impératif, les pronoms se placent après le verbe et **me** devient **moi**.
Envoyez-**leur** une note !
Dites-**lui** de venir !
Téléphonez-**moi** !

Ils s'emploient avec des verbes indirects : parler / téléphoner / écrire à quelqu'un.
dire / confirmer / envoyer / donner quelque chose à quelqu'un.

5. y

Pour éviter de répéter un complément qui indique un lieu.

Je vais **au bureau** en voiture, j'**y** suis vers 9 heures et quart.
Je finis ma journée **au bureau** vers 7 heures, mais j'**y** reste parfois plus tard.
Pour ne pas répéter *au bureau*, on utilise **y**.

6. LES VERBES SORTIR ET OUVRIR

CONJUGAISON	J'ouvre	Nous ouvrons
	Tu ouvres	Vous ouvrez
	Il / Elle / On ouvre	Ils / Elles ouvrent
Participe passé : ouvert		

CONJUGAISON	Je sors	Nous sortons
	Tu sors	Vous sortez
	Il sort / Elle / On sort	Ils / Elles sortent
Participe passé : sorti		

7. LE PRÉSENT CONTINU

Pour parler d'une action en cours.

Je suis en train de préparer le programme de visite.

Être en train de + infinitif
L'action est commencée mais n'est pas finie.

☞ Voir aussi les exercices de grammaire de l'unité 9, p. 154.

PRONONCEZ

1. Le son [R]

Écoutez les phrases et répétez.

Nos collaborateurs arrivent mardi soir.
Le directeur vient à 10 heures.
Le soir, nous irons à l'opéra.

Ils feront ce qu'ils voudront.
Mercredi, nous dînerons au restaurant.
On verra le programme.

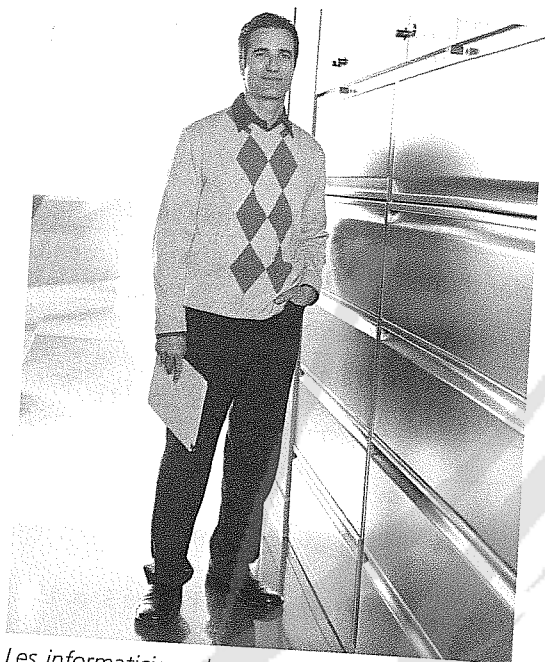
2. Écoutez et dites si vous entendez [ã] (comme dans *l'assistant*) ou [õ] (comme dans *la direction*).

- Arrivée Frank
- Contrats Mittel
- Rendez-vous Drucker
- Salon informatique
- Conférence presse
- Réunion DRH
- Banque
- Nouvelle collection

Répétez les énoncés.

À chaque métier, son style

En France, les codes vestimentaires correspondent souvent à la culture d'entreprise. Ils varient selon le secteur, la fonction et parfois le jour de la semaine (on s'habille plus décontracté le vendredi dans certaines sociétés).



Les informaticiens, les responsables administratifs de PME préfèrent des tenues décontractées : pull, chemise unie ou à motifs sans cravate, pantalon ou jean.

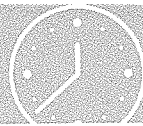


Dans les métiers de la finance, des assurances, de l'audit, on porte une tenue plus sévère. Costume sombre, chemise blanche ou bleue, cravate classique et tailleur pour les femmes.



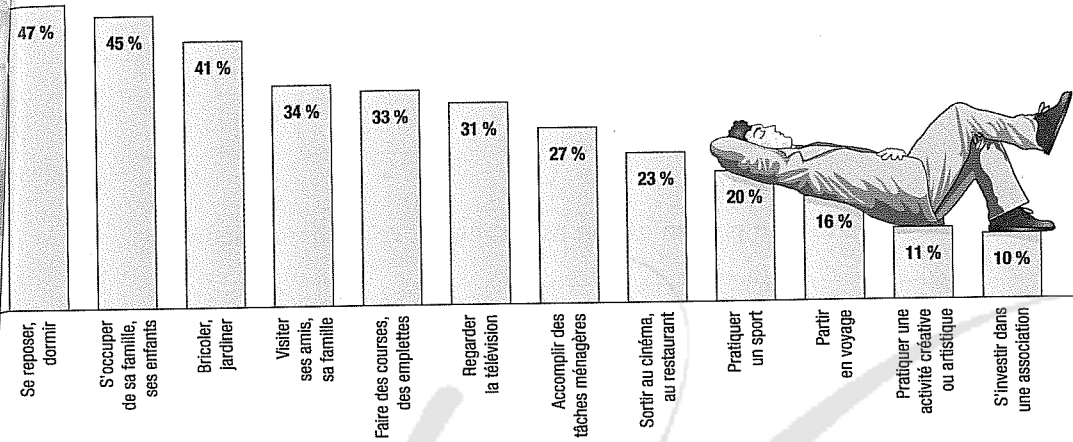
Dans la publicité, le journalisme, la mode, les métiers artistiques et de la culture en général, « être branché » (à la mode) est important.

- > Et sur votre lieu de travail, comment s'habille-t-on ?
- > Et dans votre pays ? Parlez des secteurs d'activité qui ont des codes vestimentaires différents.



Que font les Français quand ils ne travaillent pas ?*

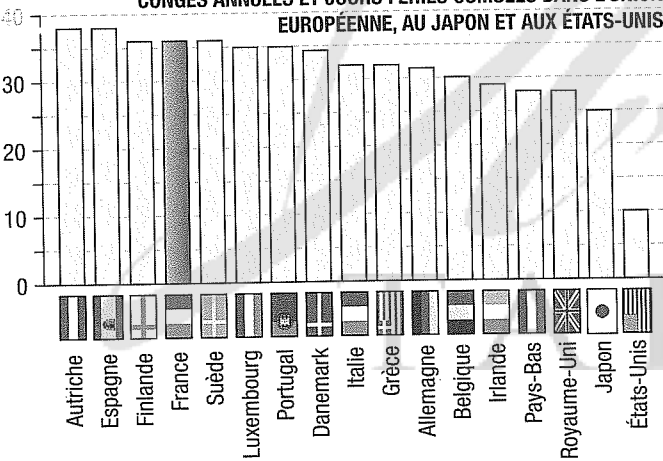
Avec la loi sur les 35 heures (1998), les salariés français ont plus de temps libre.



* d'après un sondage Credoc/Le Point, sept. 2004.

> Et vous, quels sont vos loisirs pendant votre temps libre dans votre pays ?

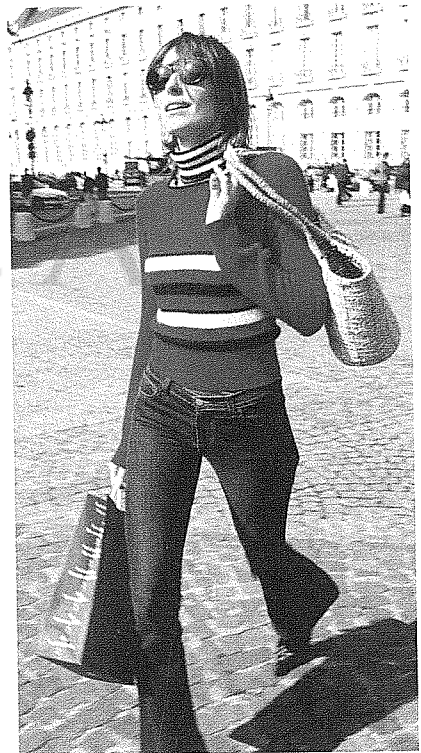
CONGÉS ANNUELS ET JOURS FÉRIÉS CUMULÉS DANS L'UNION EUROPÉENNE, AU JAPON ET AUX ÉTATS-UNIS





Source : étude comparative de l'EIRO (European Industrial Relations Observatory), mai 2004.

>>> CAS PRATIQUE >>> CAS PRATIQUE



- > Vous conseillez des activités culturelles et / ou sportives à un expatrié français dans votre pays.
- > Existe-t-il des activités de loisirs utiles dans les relations professionnelles (golf, tennis, sorties...)?
- > Les entreprises de votre pays aident-elles des activités sportives ou culturelles (équipe de foot, compétitions de voile, marathon...)?



1. Suivez les consignes !  

Écoutez les annonces suivantes. Dans quel lieu peut-on les entendre ?
Cochez dans la bonne colonne.

Lieu	Annonce 1	Annonce 2	Annonce 3	Annonce 4	Annonce 5	Annonce 6
Un avion						
Un train						
Un parking						
Un magasin						
Un théâtre						
Un salon professionnel						

2. Un agenda bien rempli !  


Écoutez le dialogue entre un patron et son assistante et complétez l'agenda.

L 08		J 08	
09		09	
U 10		E 10	
11		11	
12		12	
N 13		U 13	
14		14	
15		15	
D 16		D 16	
17		17	
18		18	
I 19		I 19	
M 08		V 08	
09		09	
A 10		E 10	
11		N 11	
12		12	
R 13		D 13	
14		R 14	
15		15	
D 16		E 16	
17		D 17	
18		18	
I 19		I 19	
M 08		S 08	
09		09	
E 10		A 10	
11		11	
R 12		12	
C 13		M 13	
14		14	
15		E 15	
E 16		16	
17		D 17	
D 18		18	
19		I 19	

LE MUSÉE RODIN

Au cœur de Paris, proche des Invalides, le musée Rodin présente l'œuvre du plus célèbre sculpteurs du XIX^e siècle.
Découvrez cette collection unique de sculptures présentée dans l'hôtel Biron, prestigieux particulier du XVIII^e siècle qui fut la demeure de l'artiste, et venez flâner dans son parc à la française, véritable havre de paix et de beauté.

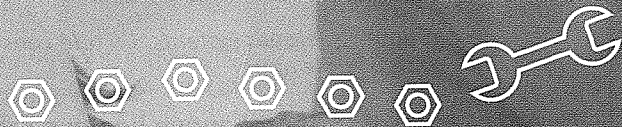
Duvert du mardi au dimanche.
Horaires d'hiver (du 1^{er} octobre au 31 mars) de 9 h à 16 h 45, dernière entrée à 16 h 45, fermeture de l'hôtel Biron à 16 h 45, fermeture du parc à 17 h.
Horaires d'été (du 1^{er} avril au 30 septembre) de 9 h à 17 h 45, dernière entrée à 17 h 45, fermeture de l'hôtel à 17 h 45. Fermeture du parc à 18 h 45.
Métro : ligne 13, station Varenne.
RER : ligne C, station Invalides.
Bus : 69, 82, 87, 92.
Visite gratuite commentée tous les mercredis à 14 h 30.
La cafétéria du musée Rodin vous accueille dans le parc.
Gratuit pour les moins de 18 ans et le premier dimanche du mois.

3. En sortie. 

Vous effectuez un séjour professionnel en France et vous avez du temps libre. Vous décidez d'aller visiter le musée Rodin. Lisez le document et cochez dans la bonne colonne.

	Vrai	Faux	?
1/ On peut visiter le musée le lundi.			
2/ Le musée est situé à proximité de Paris.			
3/ Rodin est un sculpteur.			
4/ On peut prendre un café ou un thé dans le parc.			
5/ En février, le parc ferme à 16 h 15.			
6/ Il y a trois moyens de transport pour aller au musée.			
7/ On peut visiter le musée avec un audio-guide en sept langues.			
8/ La visite est gratuite pour les adultes une fois par mois.			

UNITÉ 10 UN PROBLÈME ? VOICI LA SOLUTION !



Vous allez apprendre à :

- comprendre et fournir des renseignements bancaires
- nommer les parties du corps et décrire des symptômes
- expliquer le fonctionnement d'un appareil, une panne
- rapporter des événements et des circonstances passées
- décrire une personne

Vous allez utiliser :

- le conditionnel de politesse (demande polie, souhait)
- le pronom *en*
- le passé composé et l'imparfait
- le gérondif (sensibilisation)

Pour être capable :

- de suivre des instructions sur boîte vocale
- d'effectuer des opérations simples dans une banque
- d'expliquer un problème et de raconter brièvement un événement



UNITÉ 10 UN PROBLÈME ? VOICI LA SOLUTION !

A Je voudrais ouvrir un compte

1. ÉCOUTEZ LE DIALOGUE



Agrobanque bonjour.

Appuyez sur la touche « étoile » de votre appareil. Si vous disposez d'un numéro de client, tapez 1, sinon faites le 2.

Merci de patienter quelques instants, un télé-conseiller va donner suite à votre appel.

Le télé-conseiller : Agrobanque bonjour, Laurent Bertier à votre service.

La cliente : Oui, bonjour, Monsieur. Alors... Je viens d'arriver en France et je souhaiterais ouvrir un compte. Pourriez-vous me renseigner ?

Le télé-conseiller : Mais oui, bien sûr ! Vous devez prendre rendez-vous avec un conseiller clientèle et venir avec une pièce d'identité et un justificatif de domicile.

La cliente : Un « justificatif de domicile » : c'est quoi ?

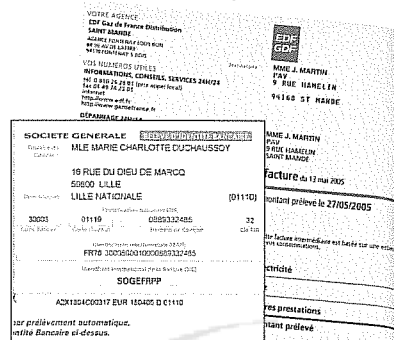
Le télé-conseiller : Et bien, c'est par exemple, une quittance de loyer, une facture d'électricité ou de téléphone fixe.

La cliente : Ah oui ! Pas de problème. Alors, autre chose : mon employeur a besoin d'un « RIB » pour payer mon salaire. Qu'est-ce que c'est ?

Le télé-conseiller : C'est un relevé d'identité bancaire. Il permet de faire un virement sur votre compte. Vous le trouverez dans votre carnet de chèques.

La cliente : Merci. J'aimerais aussi pouvoir consulter mes comptes sur Internet. Ce sera possible ?

Le télé-conseiller : Mais bien sûr, en vous connectant sur notre site. Vous aurez un code pour ça.



2. VÉRIFIEZ VOTRE COMPRÉHENSION

Cochez dans la bonne colonne.

	Vrai	Faux
a/ Un télé-conseiller décroche tout de suite.		
b/ La cliente tape le 1.		
c/ La cliente a un compte chez Agrobanque.		
d/ La cliente doit prendre rendez-vous avec un conseiller clientèle.		
e/ Une facture de téléphone mobile est un justificatif de domicile.		
f/ La cliente recevra son salaire sur son compte.		
g/ La cliente voudrait consulter ses comptes sur Internet.		

LE VOCABULAIRE

- Appareil (n. m.)
- Bancaire (adj.)
- Banque (n. f.)
- Carnet de chèques (n. m.)
- Facture (n. f.)
- Justificatif de domicile (n. m.)
- Pièce d'identité (n. f.)
- Quittance de loyer (n. f.)
- Relevé (n. m.)
- Renseigner (v.)
- Télé-conseiller (n. m.)
- Touche (n. f.)
- Virement (n. m.)

3. RETENEZ

Les consignes des boîtes vocales :
 Appuyez sur la touche « étoile ».
 Faites le 1.
 Tapez 1.
 Merci de patienter.

Pour exprimer le désir / le souhait et demander poliment :
 Je souhaiterais ouvrir un compte.
 Pourriez-vous me renseigner ?
 J'aimerais consulter mes comptes.

4. COMMUNIQUEZ

1. Quelle carte choisir ?
 Vous travaillez en France et vous voulez prendre une carte bancaire.
 Vous allez voir un conseiller clientèle. Jouez la scène à deux.
 Aidez-vous du document.

Rôle 1
 Le / la client(e)
 > Vous voulez une carte bancaire.
 > Vous voyagez beaucoup à l'étranger.
 > Vous avez besoin de retirer 500 € en espèces par semaine.
 > Vous voulez payer vos achats à l'étranger par carte.
 > Vous faites votre choix.

Rôle 2
 Le / la conseiller(ère) clientèle
 > Vous accueillez le / la client(e).
 > Vous posez des questions pour connaître les besoins, le montant des retraits.
 > Vous proposez une carte adaptée au client.
 > Vous donnez les avantages de la carte.
 > Vous dites quand le client pourra obtenir sa carte.

AGRObanque
 vous propose ses différentes cartes bancaires :

- **La carte Agro Plus**
 Vous pouvez retirer de l'argent dans tous les distributeurs du réseau Carte Bleue (CB) en France et VISA à l'étranger, jusqu'à 300 € sur 7 jours. Vous pouvez consulter vos comptes, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

- **La carte bleue nationale**
 Vous pouvez retirer jusqu'à 300 € sur 7 jours en France et vous pouvez régler vos achats chez tous les commerçants de France.
- **La carte Visa**
 Vous pouvez retirer des espèces jusqu'à 500 € sur 7 jours dans les distributeurs et régler vos achats jusqu'à 2 500 € sur une période de 30 jours.

- **La carte Premier**
 Vous pouvez retirer en France et à l'étranger jusqu'à 2 000 € sur 7 jours dans les distributeurs. Pour vos règlements chez les commerçants dans le monde entier, vous disposez d'un montant personnalisé de 600 € à 150 000 € sur 30 jours.



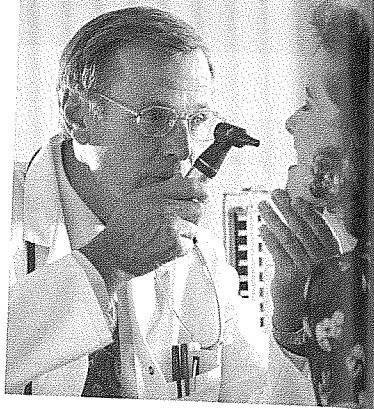
2. Un problème à régler.
 Complétez la lettre de réclamation avec le mot qui convient.

- | | | |
|-----------------|--------------|-------------|
| (1) a/ répondre | b/ rédiger | c/ recevoir |
| (2) a/ payé | b/ demandé | c/ acheté |
| (3) a/ chèque | b/ code | c/ compte |
| (4) a/ agréer | b/ souhaiter | c/ désirer |

Messieurs,
 Je viens de ... (1) mon relevé de compte daté du 14 mai et j'ai relevé une erreur.
 J'ai ... (2) 42 € par carte bancaire et vous avez débité la somme de 420 €.
 Je vous envoie une photocopie de la facturette qui correspond à l'achat.
 Je vous demande de créditer mon ... (3) dans les plus brefs délais.
 Veuillez ... (4), Messieurs, mes salutations distinguées.

B Vous avez mal où ?

1. ÉCOUTEZ LE DIALOGUE



Le médecin : Madame Couvreur ?
La patiente : Oui, oui, bonjour, Docteur.
Le médecin : Bonjour, Madame. Entrez !...
 Alors, qu'est-ce qui vous arrive ?
La patiente : J'ai très mal à la gorge et aux oreilles depuis trois jours.
Le médecin : Vous avez de la fièvre ?
La patiente : Non, je suis très fatiguée.
Le médecin : Et vous toussiez ?
La patiente : Non, mais ça fait très mal quand j'avale.
Le médecin : Bon, je vais vous ausculter. Ouvrez la bouche... Ah ! en effet...
 Vous avez une angine. Bien, je vais faire un prélèvement dans votre gorge pour faire un test rapide... Et je vais examiner vos oreilles... Bon... C'est bien, vous n'avez pas d'otite.

Quelques minutes après...
Le médecin : Bon, d'après le test, vous n'avez pas besoin d'antibiotiques. Je vais vous donner un anti-inflammatoire. Ce sont des comprimés, vous en prendrez six par jour.
La patiente : Je dois en prendre pendant combien de jours ?
Le médecin : Pendant six jours et je vous prescris aussi du sirop pour la gorge. Vous en prendrez trois cuillères à soupe par jour. Voici votre ordonnance.
La patiente : Très bien. Merci, Docteur.

2. VÉRIFIEZ VOTRE COMPRÉHENSION

Cochez les informations qui correspondent à la situation.

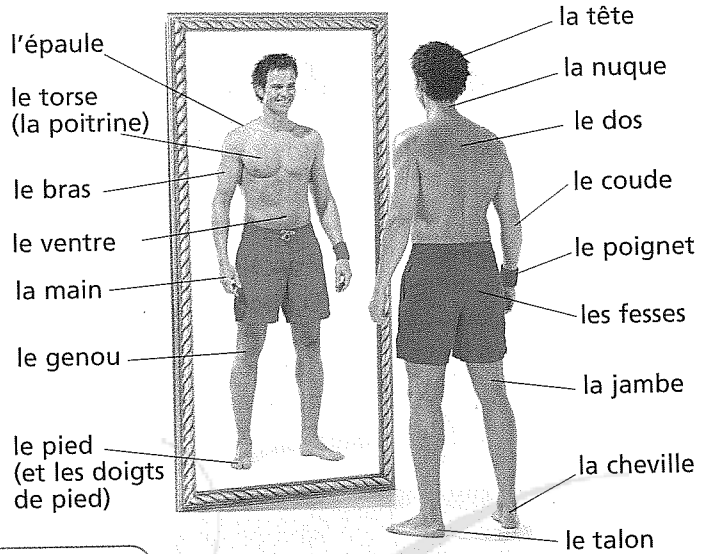
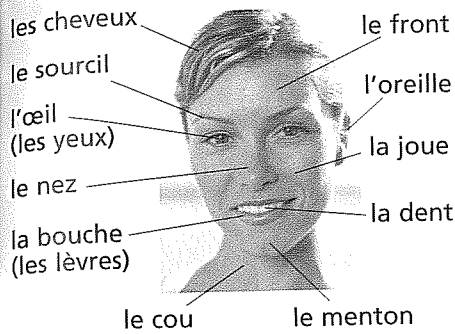
Les symptômes	La maladie	Le traitement
La patiente a mal : à la tête. <input type="checkbox"/> aux oreilles. <input type="checkbox"/> à la gorge. <input type="checkbox"/> La patiente : a de la fièvre. <input type="checkbox"/> est fatiguée. <input type="checkbox"/> toussée. <input type="checkbox"/>	La patiente a : une otite. <input type="checkbox"/> une grippe. <input type="checkbox"/> une angine. <input type="checkbox"/>	Le médecin prescrit : des antibiotiques. <input type="checkbox"/> un anti-inflammatoire. <input type="checkbox"/> un sirop. <input type="checkbox"/>

LE VOCABULAIRE

- Angine (n. f.)
- Antibiotique (n. m.)
- Anti-inflammatoire (n. m.)
- Auscultier (v.)
- Avaler (v.)
- Comprimé (n. m.)
- Cuillère à soupe / à café (n. f.)
- Examiner (v.)
- Fièvre (n. f.)
- Gorge (n. m.)
- Mal (n. m.)
- Ordonnance (n. f.)
- Otite (n. f.)
- Prélèvement (n. m.)
- Prescrire (v.)
- Sirop (n. m.)
- Toussier (v.)

3. RETENEZ

Les parties du corps :



Pour décrire des symptômes :

- J'ai (très) mal à la gorge / aux oreilles / au pied.
- J'ai de la fièvre.
- Je tousse.
- Je suis très fatiguée.
- Je vomis.

4. COMMUNIQUEZ

● Vite ! À la pharmacie !

Vous n'allez pas bien et vous allez à la pharmacie. Vous dites ce que vous avez, et vous demandez conseil au pharmacien. Il vous pose des questions et vous conseille. Jouez la situation à deux. Aidez-vous du vocabulaire donné.

Rôle 1

Choisissez des symptômes

- > Vous avez mal à la tête.
- > Vous vous êtes blessé.
- > Vous avez mal à l'estomac.
- > Vous tousssez.
- > Vous avez de la fièvre.
- > Vous êtes en décalage horaire et vous dormez mal.

Rôle 2


Proposez quelque chose en fonction des symptômes

- > De l'alcool à 90°.
- > Des comprimés (à avaler, à sucer, à croquer, à faire fondre).
- > Des cachets d'antalgique.
- > Des pansements.
- > Un sirop.
- > Un somnifère.



C C'est encore en panne !

1. ÉCOUTEZ LE DIALOGUE

 Le dépanneur :

Un employé :

Le dépanneur :

Un employé :

che

Le dépanneur :

Un employé :

Le dépanneur :

Un employé :

Le dépanneur :

Bonjour, Monsieur, c'est pour la photocopieuse en panne.

Ah ! Bonjour ! C'est par ici.

Bon alors, quel est le problème ?

D'abord, il y a des taches bizarres sur les photocopies. Ensuite, quelquefois le voyant rouge clignote et quand on appuie sur le bouton vert, ça ne marche pas. Mais j'ai trouvé la solution, j'éteins tout et je remets la photocopieuse en marche en appuyant sur le bouton marche/arrêt.

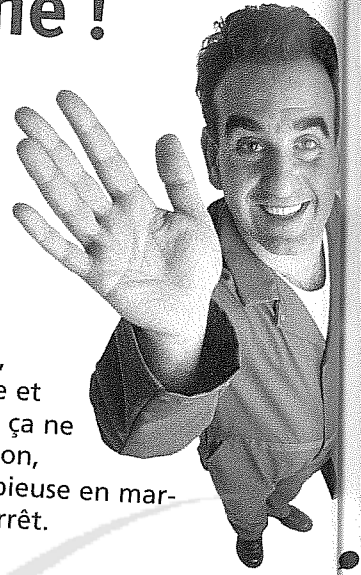
Ah bon, et ça fonctionne ?

Oui.

Vous avez d'autres problèmes encore ?

Oui, parfois elle fait un drôle de bruit et le papier est souvent coincé.

Bien, je vais vérifier tout ça !



2. VÉRIFIEZ VOTRE COMPRÉHENSION

Complétez la fiche d'intervention du technicien. Cochez les symptômes de la panne.

Photocop'

Service après-vente
Fiche d'intervention

Date : 28/06

Code intervention : 56823

Agent n° : 126

Symptômes de la panne :

- photocopies trop claires trop foncées
- taches sur les photocopies
- bruit anormal
- réservoir d'encre bouché
- court-circuit
- autres :

Description de la réparation :

Démontage et remplacement des pièces défectueuses. Réglage. Nettoyage.

Nos réparations sont garanties six mois.

3. RETENEZ

Pour indiquer les problèmes d'un appareil / d'une machine :

La photocopieuse est en panne.
Il y a des taches bizarres.
Le voyant rouge clignote.
Ça ne marche / ne fonctionne pas.
Ça / elle fait un drôle de bruit.
Le papier est souvent coincé.

Pour indiquer les manipulations :

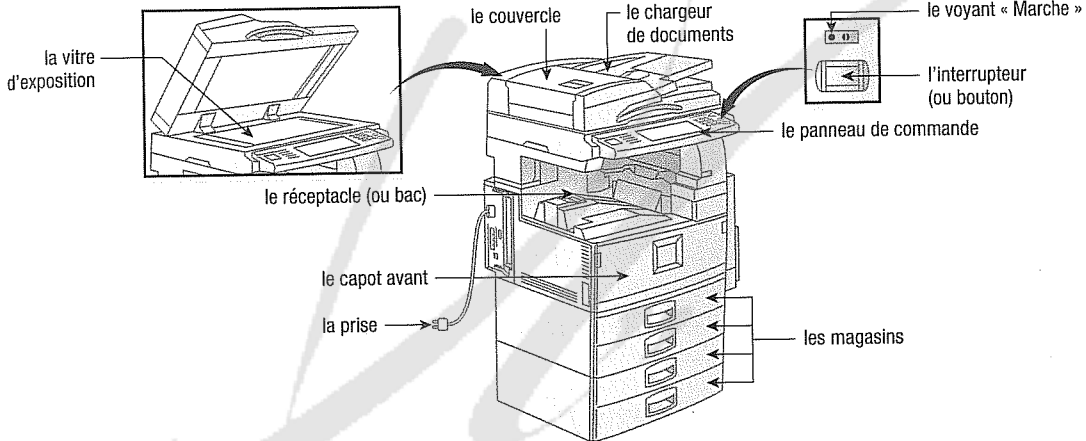
On appuie sur le bouton vert.
J'éteins la machine.
Je (re) mets la machine en marche.

LE VOCABULAIRE

Allumer (v.)
Photocopie (n. f.)
Rouge (adj.)
Solution (n. f.)
Tache (n. f.)
Trouver (v.)
Vert (adj.)

4. COMMUNIQUEZ

1. Expliquez à un(e) stagiaire comment faire une photocopie. Jouez la situation à deux.



2. Vous avez fait réparer un appareil (ordinateur, imprimante, appareil photo, lecteur CD...), mais vous avez toujours des problèmes. Complétez la lettre de réclamation.

Messieurs,
Vous avez effectué des réparations sur mon / ma, et vous avez changé des pièces défectueuses.
Or, les mêmes anomalies se reproduisent :

- 1)
- 2)
- 3)

Je vous prie de bien vouloir remettre mon / ma en état de marche dans les plus brefs délais.

Veuillez agréer, Messieurs, mes salutations distinguées.

D Déclaration de vol

1. ÉCOUTEZ LE DIALOGUE

- Le policier :** Madame ?
- Madame Pinaud :** Bonjour, Monsieur, on m'a volé mon sac, alors je voudrais faire une déclaration de vol.
- Le policier :** Ah, d'accord. Ça s'est passé quand ?
- Madame Pinaud :** Hier, vers 17 heures.
- Le policier :** Et où ça ?
- Madame Pinaud :** Devant la gare.
- Le policier :** Et comment ça s'est passé ?
- Madame Pinaud :** J'attendais un taxi et j'avais mon sac à l'épaule. À un moment, un homme est passé devant moi, il l'a arraché, et puis il s'est enfui en courant.
- Le policier :** Ah, je vois... Vous pouvez le décrire ?
- Madame Pinaud :** Ah oui, ça ! ... Il était grand et fort et avait des cheveux blonds et bouclés. Et il portait des vêtements de sport.
- Le policier :** Vous pouvez décrire votre sac et son contenu.
- Madame Pinaud :** C'est un petit sac noir en cuir. Il contenait mes papiers, mon portefeuille aussi avec un peu d'argent et ma carte bancaire.
- Le policier :** Ah ! Ça, c'est ennuyeux ! Vous avez fait opposition à la banque ?
- Madame Pinaud :** Non, pas encore.
- Le policier :** Vous devez le faire rapidement !

2. VÉRIFIEZ VOTRE COMPRÉHENSION

Remettez les dessins dans l'ordre du récit.



a



b



c



d

3. RETENEZ

Pour raconter :

Hier devant la gare, j'attendais un taxi, et j'avais mon sac à l'épaule. À un moment, un homme est passé devant moi et il l'a arraché, puis il s'est enfui en courant.

LE VOCABULAIRE

- Affaire (n. f.)
- Contenu (n. m.)
- Courir (v.)
- Déclaration (n. f.)
- Décrire (v.)
- Ennuyeux (adj.)
- Opposition (n. f.)
- Vol (n. m.)
- Voler (v.)

Pour décrire une personne :

- Il est / était grand et fort.
- Il a / avait des cheveux blonds et bouclés.
- Il porte / portait des vêtements de sport.

Pour décrire un objet :

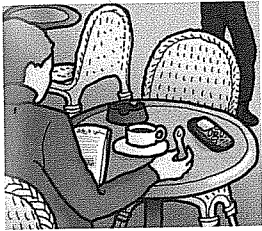
- La taille : C'est un petit sac.
- La couleur : C'est un petit sac noir.
- La matière : C'est un petit sac noir en cuir / en tissu.
- Le contenu : Il contient / contenait mes papiers.

Les couleurs :

- bleu rouge vert rose violet orange noir blanc gris

4. COMMUNIQUEZ

1. On vous a volé votre téléphone portable, vous allez au commissariat. Vous expliquez comment on vous l'a volé et vous décrivez votre téléphone. Jouez la situation à deux.



1



2



3

Rôle 1
Vous

Rôle 2
Le policier

2. Une opposition à la banque.

Retrouvez l'ordre des paragraphes de la lettre d'opposition.

Lettre recommandée
avec accusé de réception

Objet : opposition sur carte bancaire
Compte n° 65789422681

Madame, Monsieur,

- (1) Je confirme cette opposition. Vous trouverez ci-joint une photocopie de ma déclaration de vol.
- (2) Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.
- (3) J'ai fait une déclaration de vol auprès des services de police et j'ai contacté par téléphone le centre des oppositions des cartes bancaires.
- (4) Le 20 mai, on m'a arraché mon sac dans la rue. Celui-ci contenait des papiers d'identité et ma carte bancaire n° 12569898741.

1. LE CONDITIONNEL

Pour exprimer une demande, un souhait.

J'aimerais consulter mes comptes.

Pourriez-vous me conseiller ?

Il voudrait ouvrir un compte.

Verbe	Futur	Présent du conditionnel
Être	Je serai	Je serais
Avoir	Tu auras	Tu aurais
Aimer	Il / Elle / On aimera	Il / Elle / On aimerait
Vouloir	Nous voudrions	Nous voudrions
Pouvoir	Vous pourriez	Vous pourriez
Souhaiter	Ils / Elles souhaiteraient	Ils / Elles souhaiteraient
Base du futur simple + terminaisons de l'imparfait (ais / ais / ait / ions / iez / aient)		

2. LE PRONOM EN

Pour éviter la répétition.

Je vous donne des comprimés :	vous en prenez six par jour.
Je vous prescris aussi du sirop pour la gorge :	Vous en prenez trois cuillères à soupe par jour.
Vous prenez des pastilles :	mais vous n'en prenez pas beaucoup.
Le pronom EN remplace un nom précédé d'un article défini ou d'un partitif. Avec les quantités, on utilise le pronom EN et on répète la quantité après le verbe.	

3. LE PASSÉ COMPOSÉ ET L'IMPARFAIT

Pour raconter.

J'attendais un taxi et j'avais mon sac à l'épaule. À un moment, un homme l'a arraché et s'est enfui. Il était grand et fort.

J' attendais un taxi, j' avais mon sac à l'épaule. Il était grand et fort.	Un homme l' a arraché , il s'est enfui .
Les circonstances sont à l' imparfait : – actions en cours – description du temps, des objets, des personnes au moment de l'événement.	Les événements sont au passé composé .

4. LE GÉRONDIF

Pour expliquer la manière / la façon de faire.

Je remets la photocopieuse en marche	en appuyant sur le bouton.
Vous pourrez consulter vos comptes	en vous connectant sur notre site.
Il s'est enfui	en courant.

En + participe présent.

La formation du participe présent :

Appuyer	Nous appuyons	→ en appuyant
Courir	Nous courons	→ en courant
Base du verbe avec « nous » au présent + ant .		

⚠ Verbes irréguliers

Être → en **étant**
 Avoir → en **ayant**
 Savoir → en **sachant**

👉 Voir aussi les exercices de grammaire de l'unité 10, p. 155.

PRONONCEZ

1. Opposition des sons [p] et [b]

🔊 Écoutez et répétez les énoncés.

Pas de problème !

Parlez après le **bip** !

Mon employeur a **besoin** d'un RIB.

Prenez des **espèces** à la banque.

Faites une **opposition** bancaire.

Il y a des **symptômes** bizarres.

Mon beau portable est bien en **panne**.

2. Le son [v]

🔊 Écoutez et répétez les énoncés.

Hervé n'**arrive** pas à avaler.

Valérie **soigne** son visage.

Victor a mal au **ventre**.

Valentin **voit** mal.

Yvan a de la **fièvre**.

UNITÉ 10 REPÈRES CULTURELS

الإحصاءات الجامعية

Comment paient les Français ?

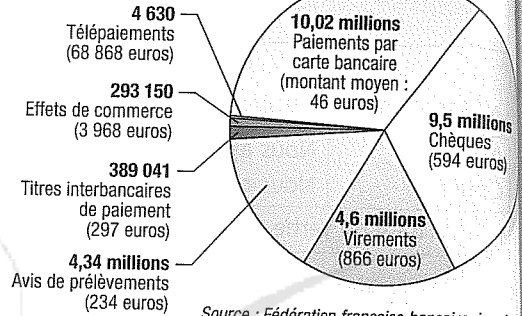
Pour payer des achats courants, les Français utilisent des espèces : les pièces de monnaie et les billets de banque en euros.

Ils peuvent aussi payer leur stationnement et leurs petits achats (limités à 30 €) avec la carte **Monéo**. C'est un porte-monnaie électronique rechargeable (jusqu'à 100 €).

Les Français sont nombreux à payer par **chèque**, mais ils utilisent beaucoup les **cartes bancaires**. Des entreprises, comme les opérateurs téléphoniques ou l'EDF, proposent de payer les factures par **prélèvement automatique** (c'est comme un virement bancaire).

COMMENT PAIENT LES FRANÇAIS

29,161 millions de paiements en moyenne sont effectués chaque jour



Source : Fédération française bancaire, janvier

>>> CAS PRATIQUE >>> CAS PRATIQUE >>>

Vous êtes en France.

- > Vous achetez un journal.
 - > Vous payez votre première facture EDF.
 - > Vous payez votre loyer.
 - > Vous achetez un billet d'avion.
 - > Vous faites des courses au supermarché.
- > Quels moyen(s) de paiement utilisez-vous dans ces situations : espèces, Monéo, carte bancaire, chèque, virement bancaire, prélèvement automatique ?

> Quels sont les moyens de paiement utilisés dans votre pays ?

> Et vous, comment payez-vous vos achats ?

Le pourboire

Le pourboire n'est pas obligatoire en France. Dans les cafés et les restaurants, le service est compris. On peut laisser un pourboire au serveur ou à la serveuse, au chauffeur de taxi, au coiffeur, à l'ouvreur ou à l'ouvreuse qui vous place dans un théâtre ou à l'opéra par exemple.



> Et dans votre pays, est-ce qu'on donne des pourboires ? À qui ?



Les Français et la santé



Les Français bénéficient de la **Sécurité Sociale**. Cet organisme rembourse les soins médicaux.

Les assurés ont une carte électronique, la **Carte Vitale**. Cette carte contient leurs informations médicales personnelles. Avec la **feuille de soins**, elle permet de se faire rembourser. Les Français sont très fiers de leur système de santé.

1. Des boîtes vocales.  

Écoutez la boîte vocale. Notez le numéro de chaque message et faites correspondre les informations par une flèche.

n° du message	Vous appelez pour...	Vous devez...
...	A- connaître les horaires d'un film. ●	● a- prononcer un mot.
...	B- consulter vos comptes. ●	● b- appeler un autre numéro.
1.	C- faire une inscription. ●	● c- appuyer sur la touche 1.
...	D- acheter un billet. ●	● d- composer un code spécial.
...	E- expliquer un problème sur un appareil. ●	● e- téléphoner plus tard.
...	F- prendre rendez-vous. ●	● f- faire le 2.

2. Vous avez la solution !  

Lisez la lettre et cochez la bonne réponse.

Madame, Monsieur,

Vous voulez changer de voiture, faire des travaux dans votre maison ou réaliser un projet personnel ?

N'hésitez pas, avec le prêt CRÉDITPLUS, vous avez la solution !

Vous bénéficiez d'un crédit adapté pour chaque type d'utilisation et à des taux très compétitifs.

Pour effectuer votre demande de prêt, c'est très facile :

- par courrier en retournant la demande ci-jointe complétée et signée,
- par téléphone en appelant le 0 856 026 002,
- par Internet en vous connectant sur notre site www.creditplus.fr avec votre code client.

La somme est virée sous 48 heures sur votre compte bancaire.

Nous vous remercions de votre confiance.

Michel Labbé
Directeur de la clientèle

1/ La lettre est envoyée par :

- a/ une banque.
- b/ une entreprise de travaux.
- c/ un concessionnaire automobile.

2/ On vous propose :

- a/ d'acheter une voiture ou une maison.
- b/ d'effectuer des travaux.
- c/ de prendre un crédit.

3/ Vous pouvez :

- a/ choisir votre voiture en vous connectant.
- b/ contacter un architecte en téléphonant.
- c/ obtenir un crédit en complétant un imprimé.

3. À la pharmacie.

Écoutez les dialogues et cochez la bonne réponse.

	Quel est le problème ?	Pour se soigner il / elle devra :
Dialogue 1	1. L'homme a mal au dos. <input type="checkbox"/> 2. L'homme a mal à l'estomac. <input type="checkbox"/> 3. L'homme a mal au cœur. <input type="checkbox"/>	a. Sucrer six pastilles par jour. <input type="checkbox"/> b. Prendre une cuillère à café de sirop avant les repas. <input type="checkbox"/> c. Croquer deux comprimés après les repas. <input type="checkbox"/>
Dialogue 2	1. La femme s'est cassé la cheville. <input type="checkbox"/> 2. La femme a mal à l'épaule. <input type="checkbox"/> 3. La femme a mal aux jambes. <input type="checkbox"/>	a. Se masser avec une crème. <input type="checkbox"/> b. Mettre une bande. <input type="checkbox"/> c. Prendre un anti-inflammatoire. <input type="checkbox"/>
Dialogue 3	1. L'homme ne respire pas bien. <input type="checkbox"/> 2. L'homme ne dort pas bien. <input type="checkbox"/> 3. L'homme n'a pas bon appétit. <input type="checkbox"/>	a. Prendre des comprimés le soir. <input type="checkbox"/> b. Prendre des sachets aux repas. <input type="checkbox"/> c. Prendre un sirop une fois par jour. <input type="checkbox"/>

4. Sous garantie.

Écoutez le dialogue et complétez la fiche de réclamation.

Fiche de réclamation

Nom du client :

Type d'appareil : Modèle :

Motif de la réclamation :

Sous garantie : Oui Non

Intervention : Oui Non

Jour : Heure

1. Bienvenue à la banque

a) **Conjugez les verbes au conditionnel pour exprimer les souhaits.**

- | | |
|--|--|
| 1. Je (souhaiter) ... voir un conseiller, s'il vous plaît. | 4. Je (avoir) ... besoin d'un crédit, s'il vous plaît. |
| 2. M. et Mme Dumont (vouloir) ... ouvrir un compte. | 5. Tu (aimer) ... consulter tes comptes sur Internet. |
| 3. Mademoiselle Jacot (être) ... intéressée par une carte de crédit. | 6. Vous (vouloir) ... déposer de l'argent ? |

b) **Exprimez poliment votre demande (variez les formules), pour obtenir :**

- | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. un rendez-vous avec le conseiller | 3. un carnet de chèques | 5. les horaires d'ouverture |
| 2. un relevé de compte | 4. le solde de votre compte | 6. un RIB |

2. Sondage santé

Répondez au questionnaire sur la santé. Utilisez le pronom **en**.

Questionnaire EuroSanté +

Sexe : M F Âge : ans Nationalité :

1. Vous avez des enfants ?
Oui, j'en ai trois ou **Non, je n'en ai pas**
2. Si non, souhaitez-vous avoir des enfants ?
3. Combien de visites chez le médecin faites-vous par an ?
.....
4. Avez-vous des problèmes de santé ?
.....
5. Prenez-vous des médicaments particuliers ?
.....
6. Faites-vous du sport ?
7. Consultez-vous souvent des spécialistes ?
.....
8. Combien de jours d'arrêt maladie avez-vous pris cette année ?
9. Vous avez subi combien d'opérations ?
10. Combien y a-t-il d'hôpitaux dans votre ville ?

EuroSanté + vous remercie de votre participation.

3. Suivez le guide !

Expliquez le fonctionnement d'un ordinateur en transformant les phrases.

Exemple : Mettez l'ordinateur en marche / appuyez sur le bouton marche/arrêt.

Mettez l'ordinateur en marche **en appuyant** sur le bouton marche/arrêt.

1. Éditez votre document / cliquez sur « imprimer ».
2. Supprimez un mot / sélectionnez-le.
3. Transférez une partie d'un texte / faites un « copier-coller ».
4. Recherchez une information / allez sur Internet.
5. Présentez votre texte différemment / choisissez une autre police de caractères.
6. Protégez votre session / saisissez votre code secret.
7. Accédez à vos méls / ouvrez votre messagerie.

4. Série noire

Transformez les témoignages au passé. Utilisez le passé composé et l'imparfait.

1. Je rentre d'un séminaire. Je suis sur la nationale 10. Il fait nuit et il pleut alors, je ne roule pas vite. Au carrefour, je vois une voiture qui arrive à toute vitesse. J'essaye d'éviter l'accident, mais je ne peux pas m'arrêter.
2. Je suis au café de la gare avec une collègue. Nous attendons l'heure de départ du train et nous lisons le journal. Ma valise et mon sac avec mon ordinateur portable sont par terre à côté de moi. Soudain, ma collègue crie et je vois un homme s'enfuir avec mon sac. Je cours mais je ne le rattrape pas !
3. Nous sommes en réunion et il fait très chaud. Jacques explique les derniers résultats de l'entreprise et nous écoutons avec attention. Tout à coup, il a un malaise et il tombe par terre. J'appelle les pompiers et ils transportent notre collègue à l'hôpital.

UNITÉ 8

1. Des offres d'emploi.

1-b, 2-a, 3-c, 4-d, 5-e

2. Des entrepreneurs racontent.

1-b, 2-a, 3-b, 4-c

3. Une organisation qui marche.

1-b, 2-c, 3-a, 4-c, 5-b

UNITÉ 9

1. Suivez les consignes !

- Un avion : annonce 2
- Un train : annonce 6
- Un parking : annonce 4
- Un magasin : annonce 5
- Un théâtre : annonce 1
- Un salon professionnel : annonce 3

2. Un agenda bien rempli !

3. En sortie.

- 1/ On peut visiter le musée le lundi : faux
- 2/ Le musée est situé à proximité de Paris : faux
- 3/ Rodin est un sculpteur : vrai
- 4/ On peut prendre un café ou un thé dans le parc : vrai
- 5/ En février, le jardin ferme à 16 h 15 : faux
- 6/ Il y a trois moyens de transport pour aller au musée : vrai
- 7/ On peut visiter le musée avec un audio-guide en sept langues : ?
- 8/ La visite est gratuite une fois par mois pour les adultes : vrai

L 08	J 08
U 09	E 09
U 10	E 10
U 11	E 11
U 12	E 12
N 13	U 13
N 14 entretien d'embauche	U 14
D 15	D 15
D 16	D 16
D 17 rdv agence de publicité	D 17
I 18 réunion commerciaux	I 18
I 19	I 19
M 08	V 08 Infomat
A 09	E 09
A 10	E 10
A 11	N 11
R 12	D 12
R 13	D 13
R 14 rdv société Altus	R 14
D 15	E 15
D 16	E 16
D 17	D 17
I 18	D 18
I 19	I 19
M 08	S 08
E 09	A 09
E 10	A 10
R 11	A 11
R 12	M 12
C 13	M 13
C 14	E 14
R 15	E 15
E 16	E 16
E 17	D 17
D 18	D 18
D 19	I 19
I 20 h 30 restaurant Laurent avec client brésilien	I 23 h 15 départ de Roissy Ch-de-Gaulle pour Tokyo

UNITÉ 10

1. Des boîtes vocales

Voir le tableau ci-dessous.

2. Vous avez la solution !

1-a, 2-c, 3-c

3. À la pharmacie.

Dialogue 1 : 1-c

Dialogue 2 : 3-a

Dialogue 3 : 2-c

n° du message	Vous appelez pour...	Vous devez...
2	A- Connaître les horaires d'un film.	a- Prononcer un mot.
5	B- Consulter vos comptes.	b- Appeler un autre numéro.
1	C- Faire une inscription...	c- Appuyer sur la touche 1.
3	D- Acheter un billet.	d- Composer un code spécial.
4	E- Expliquer un problème sur un appareil.	e- Téléphoner plus tard.
6	F- Prendre rendez-vous.	f- Faire le 2.

4. Sous garantie.

Fiche de réclamation

Nom du client : *Société Canop*

Type d'appareil : *imprimante-scanner-copieur*... Modèle : *PSC-125*..

Motif de la réclamation : *imprime mal... taches d'encre sur les documents imprimés*.....

Sous garantie : Oui Non

Intervention : Oui Non

Jour : *mercredi 13*..... Heure : *15 heures*.....