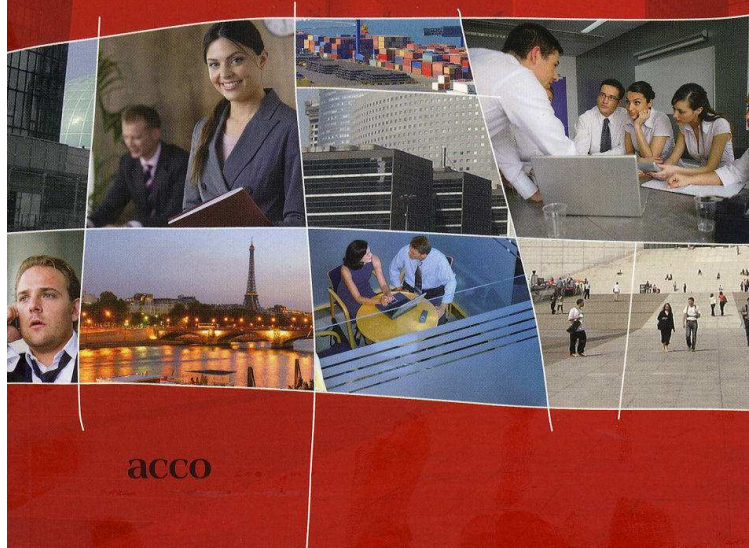


Sara Rymenams
Kimberly Merckx
Liesbeth Vandenbulcke
Elke Weylandt

Le français économique,
j'en fais mon affaire



Le français économique, j'en fais mon affaire
Corrigé des exercices

Rymenams Sara - Merckx Kimberly - Vandenbulcke Liesbeth - Weylandt Elke

Module 1 : L'entreprise

Vocabulaire

1. Mise en route

- 1) - Remue-méninges: notez tout ce qui vous passe par la tête en voyant le mot « entreprise ». (p. 13)

réponse libre (cf. aussi lexique)

- Un administrateur délégué, un actionnaire, un syndicaliste et un fonctionnaire du fisc mettraient-ils l'accent sur d'autres éléments clés que vous ? Lesquels ? (p. 13)

réponse libre (cf. aussi lexique)

- 2) Reconnaissez-vous les logos suivants ? Que savez-vous des entreprises qu'ils représentent ? Pensez au type d'entreprise, à son secteur d'activité, aux produits ou aux services qu'elle offre, etc. (p. 13)

- **Arcelor Mittal:**

groupe sidérurgique (fondé en 2006, après la fusion d'Arcelor et de Mittal Steel)

actif dans plus de 60 pays

siège social à Luxembourg (au Luxembourg)

PDG : Lakshmi Mittal (propriétaire de Mittal Steel)

...

cf. aussi <http://www.arcelormittal.com>

<http://www.arcelormittal.com/gent/prg/selfware.pl>

<http://fr.wikipedia.org/wiki/ArcelorMittal>

- **Apple:**

entreprise informatique

multinationale, d'origine américaine

créée en 1976

concurrent principal : Microsoft

gamme de produits assez diversifiée : ordinateurs, mais aussi multimédia (iPhone, iPod, etc.)

essaie d'allier fonctionnalité et design

Steve Jobs (fondateur et CEO ; en août 2011, il annonce sa démission du poste de PDG/CEO de l'entreprise. Il reste toutefois président du conseil d'administration.)

...

cf. aussi <http://www.apple.com/be>

http://fr.wikipedia.org/wiki/Apple_Inc

http://fr.wikipedia.org/wiki/Steve_Jobs

- **The Coca-Cola Company:**

multinationale

secteur agroalimentaire

entreprise d'origine américaine

siège social : Atlanta, Géorgie

son produit phare : Coca-Cola

autres produits: Fanta, Sprite, Minute Maid, etc.

concurrents : PepsiCo, Virgin Cola

...

cf. aussi <http://www.thecoca-colacompany.com/>

<http://www.coca-cola.be/threeway.php#cokered/>

http://fr.wikipedia.org/wiki/The_Coca-Cola_Company

- **bpost:**

> La Poste : société anonyme de droit public ; depuis 2010 : bpost

détient le un monopole sur certaines prestations de courrier

(mais : quelles seraient les conséquences d'une libéralisation du marché ?)

à l'origine : institution parastatale (semi-overheidsinstelling) ; cf. aussi BRT, Belgacom ; fondée par les autorités belges, mais bénéficiant d'une certaine autonomie

suite aux réformes d'état + la libéralisation du marché : entreprise est devenue +/- indépendante (mais : avec 24,14%, l'État belge est toujours un actionnaire important de l'entreprise (+ une participation supplémentaire à travers la Société Fédérale d'Investissement, qui détient 25,87% des actions ; données pour 2011)

...

cf. aussi <http://www.bpost.be>

<http://nl.wikipedia.org/wiki/Bpost>

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Bpost>

- **BNP Paribas Fortis:**

> Fortis : groupe d'assurances belgo-néerlandais-français / banque et assurances

2005-... : Fortis est à son sommet : 23^e groupe financier mondial, position dominante sur les marchés belge et luxembourgeois

crise bancaire : entre octobre 2008 et mai 2009, les actifs de la société ont été partagés essentiellement entre le gouvernement des Pays-Bas et BNP Paribas

maintenant : BNP Paribas Fortis : marque commerciale de Fortis Banque S.A. suite à l'achat de la banque par BNP Paribas le 12 mai 2009 ; actionnaires : BNP Paribas, Etat belge

...

cf. aussi <https://www.bnpparibasfortis.be/portal/start.asp>

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Fortis>

- **Etat belge:**

le logo sert ici à renvoyer au secteur public (par opposition au secteur privé)

fonctionnaires

peuvent être nommés à vie

pension plus élevée que celle d'un travailleur dans le secteur privé

bureaucratie

perspectives/évolution de carrière moins intéressante(s) que dans le secteur privé ?

l'idée de 'concurrence' joue moins ; les bénéfices ne sont pas le premier souci

...

3) Qu'est-ce qu'une S.A. ? Quelles autres formes juridiques une entreprise peut-elle adopter ? (p. 13)

- une S.A. : une société anonyme (nv)
- une A.S.B.L. : une association sans but lucratif (vzw)
- une S.P.R.L. (B.) : une société privée/personnelle à responsabilité limitée (bvba)
(+ S.P.R.L.U. : une société privée/personnelle à responsabilité limitée unipersonnelle, (eenpersoons-bvba / ebvba)
- une S.A.R.L. (Fr.) : une société à responsabilité limitée

- [une P.M.E. : une petite et/ou moyenne entreprise (KMO)]

2. L'économie et ses secteurs

Quels mots associez-vous aux secteurs primaire, secondaire et tertiaire ? (p. 14)

secteur primaire (exploiter les ressources naturelles)	secteur secondaire (industrie)	secondaire tertiaire (les services)
les ressources naturelles les matières premières la pêche les mines la forêt exploiter / l'exploitation des mines l'agriculture	les biens de consommation la main-d'œuvre la sidérurgie la métallurgie le textile la construction automobile le bâtiment l'industrie agroalimentaire (ou : agro-alimentaire) l'industrie de pointe la chimie	les professions libérales les banques et assurances le tourisme le commerce l'enseignement la distribution le transport

3. Ecover, ou la voie de l'économie durable

1) Avant la lecture (p. 15)

1. Commentez les affirmations suivantes. Partagez-vous la même opinion, ou pas ?

réponse libre

2. - Qu'entendez-vous par le mot 'durable' ? Inspirez-vous éventuellement du diagramme ci-dessous.

- Comment une entreprise peut-elle être « durable » ? Connaissez-vous des entreprises qui respectent cette philosophie ?

réponse libre

cf. la Banque Triodos, Oxfam Magasins du Monde, le label Max Havelaar, Ello Mobile, etc.

2) Lecture (p. 16-17)

- | | |
|--------------------|------------------------|
| (1) société | (8) chiffre d'affaires |
| (2) pionnière | (9) croissance |
| (3) siège | (10) départements |
| (4) filiales | (11) usine |
| (5) rachetée | (12) emplacement |
| (6) collaborateurs | (13) chômage |
| (7) débouchés | (14) assume |

3) Après la lecture (p. 18)

1. Complétez la fiche d'identité de l'entreprise Ecover :

Fiche d'identité:

- Dénomination sociale: **Ecover**
- Forme juridique : **S.A.**
- Année de fondation : **1980**
- Administrateur délégué: **M. (= Mick) Bremans**
- Siège social: **à Malle (Belgique)**
- Effectifs : **quelque 150 salariés**
- Filiales: **aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Suisse**
- Produits ou services proposés : **lessives et produits de nettoyage écologiques, produits cosmétiques, accessoires pour la maison (parfum, etc.)**
- Clientèle-cible : **clients particuliers et professionnels (cf. « missions » : besoins domestiques et professionnels)**
- Chiffre d'affaires : **66 millions d'euros (2007) – 78 millions d'euros (chiffre attendu en 2008)**
- Position sur le marché : **numéro 1 mondial de la production de lessives et nettoyants écologiques / leader du marché**

2. « *Intégrité, respect et engagement* », voici les valeurs promues par Ecover.

- **Quelles initiatives la société Ecover prend-elle pour réaliser ces objectifs ?**

Engagement écologique:

Produits : lessives et nettoyants écologiques (> respect pour l'environnement)

Usines écologiques (toit engazonné, économie d'eau, électricité verte, possibilité de placer des panneaux solaires, etc.); « Ecover a étendu sa politique écologique à tous les départements de l'entreprise, de la production au marketing. »

→ « Ecover considère que l'environnement est indissociable de l'économie. L'entreprise vise à minimiser les incidences négatives sur l'environnement en encourageant des activités de recherche sur de nouvelles technologies et matières premières. »

Engagement social :

Bien-être du personnel : « Ecover considère le rendement au travail comme un moyen de promouvoir le bien-être social et l'épanouissement personnel de ses collaborateurs directs et indirects. »

Chômage dans le nord de la France : Ecover assume sa responsabilité en engageant des gens de la région.

- **Consultez le site web d'Ecover (www.ecover.be). Y trouvez-vous d'autres exemples d'initiatives qui contribuent à cet équilibre ?**

mobilité: prime vélo, covoiturage, voitures hybrides

prévention des déchets: papier recyclé, encre végétale, l'entreprise incite ses fournisseurs à prendre des mesures pour éviter ou limiter les emballages, et à choisir le plus judicieusement possible le matériau

formations et visites d'entreprise relatives à l'environnement

<http://www.ecover.com/be/fr/About/Politique.htm>

autres: Ecover a fait calculer l'empreinte écologique et de CO2 de certains de ces produits (cf.

<http://ecover.reference.be/be/fr/News/Details.htm?ID=173>)

voir également: <http://ecover.reference.be/be/fr/News>

3. Ecover attache également beaucoup d'importance à l'aspect social de son entreprise.

- **Comment le fait-elle ?**

cf. supra

- **'L'économie sociale' est une notion qui se répand de plus en plus dans le monde des entreprises. Que signifie-t-elle ? Illustrez votre réponse à l'aide d'exemples concrets.**

cf. <http://www.econosoc.be>

http://www.belgium.be/fr/economie/economie_sociale

<http://www.socialeconomie.be/>

http://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89conomie_sociale_et_solidaire

http://www.cooperatiefondernemen.be/e-notes/enote4_nl.pdf

4) Entraînez-vous ! (p. 19-22)

1. Mots croisés (p. 19)

- | | |
|-----------------|----------------------------|
| 1. minimiser | 6. (l')épanouissement (m.) |
| 2. (un) domaine | 7. performant |
| 3. fonder | 8. efficace |
| 4. distribuer | 9. remplir |
| 5. racheter | 10. pionnier |

2. Complétez le tableau à l'aide de verbes et substantifs utilisés dans le texte pour parler de chiffres et de tendances. (p. 20)

mot utilisé dans le texte	synonymes (=) et antonymes (↔)
augmenter (de x%) une croissance une hausse	= atteindre, être de ... ↔ un ralentissement ↔ maximaliser, maximiser

3. Ne confondez pas les termes suivants. Utilisez-les correctement dans les phrases données. (p. 21)

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. a) une filiale | b) succursales |
| 2. a) un créneau | b) un débouché |
| 3. a) l'emplacement | b) la location |
| 4. a) main-d'œuvre | b) l'effectif |
| 5. a) cotisations (x4) | b) contributions |

4. Famille de mots : complétez le tableau suivant à l'aide de dérivés du mot donné en capitales. (p. 22)

VERBE	SUBSTANTIF		ADJECTIF
	qui ?	quoi ?	
produire	producteur	productivité	producteur productifs
	innovateur	innovation	innovant innovateur
respecter	X		respectable / respectueux respectueux
économiser	économiste		économique économe
rendu rentabiliser	X	rentabilisation	rentables

4. L'organigramme

1) Indiquez pour chaque collaborateur quelle fonction il occupe dans l'entreprise et les tâches qu'il y effectue. (p. 23)

Claire Morhange	responsable recherche et développement	C + j
François Leclerc	chef magasinier	E + i
Laure Langlois	chef comptable	A + d
Vincent Carpentier	employé au département des ressources humaines	B + g
Chantal Corbin	secrétaire	F + h

2) Situez les départements suivants dans l'organigramme selon les informations que vous trouvez dans les témoignages. (p. 24)

directeur adjoint – **secrétariat**

directeur administratif → **département des ressources humaines** / services financiers et **services comptables**

directeur technique → **service recherche et développement (R&D)** / **magasin** et service d'expéd^{ition}

3) Comment le dit-on ? Remplacez les mots en italique par le terme spécifique qu'on utilise dans les témoignages. (p. 25)

assumer
consiste à
effectuer
réaliser

établir
rédiger
livres

4) Voici quelques verbes et expressions qu'on utilise pour parler des relations hiérarchiques dans l'entreprise. Regroupez-les selon qu'ils suggèrent une position de supériorité ou d'infériorité sur l'échelle hiérarchique. (p. 25)

supériorité
être à la tête de
gérer une équipe
un supérieur
encadrer une équipe
superviser
être responsable de

infériorité
être placé sous l'autorité de
rendre des comptes à
un subalterne
seconder le directeur

5) Retournez à l'exercice 2. En quoi consisterait le travail des employés suivants ? Notez au moins 3 tâches pour chaque collaborateur. Décrivez également leur position hiérarchique dans l'entreprise. (p. 26)

- un employé au service des ventes :
 - conclure des contrats de vente
 - prospecter de nouveaux clients
 - gérer les relations avec la clientèle
 - éventuellement : gérer des problèmes financiers, monétaires, juridiques et commerciaux inhérents à l'importation/l'exportation
 - mener des négociations
 - ...(cf. p.ex. <http://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/33113.html#>)

- un employé au service marketing :
 - détecter les besoins/attentes du marché

- réaliser des études de marché
 - effectuer des enquêtes de satisfaction
 - proposer une stratégie/politique commerciale
 - établir un budget
 - organiser des événements commerciaux autour d'un thème ou d'un produit spécifique
 - ...
- (cf. p.ex. <http://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/33112.html#>)

- un employé au service juridique :
 - conseiller sur les aspects juridiques des problèmes commerciaux de l'entreprise
 - établir/rédiger des documents légaux
 - collecter les informations nécessaires au traitement du dossier
 - fournir des informations et des conseils argumentés dans le domaine juridique
 - proposer le montage juridique le plus avantageux pour son client
 - veiller à la légalité des actions entreprises par son client
 - rédiger des documents légaux
 - traiter les réclamations et les litiges
 - organiser l'adéquation des objectifs de développement et de rentabilité d'une entreprise avec l'ensemble des règles juridiques qui la concerne
 - assister la direction dans l'élaboration et la rédaction de contrats ou projets
 - assurer le suivi des réclamations
 - ...

(cf. p.ex. <http://www.leforem.be/Horizonemploi/rome/32141.html#>)

5. Devenir son propre patron

1) Avez-vous l'étoffe d'un indépendant ? Faites le test et découvrez si vous avez le profil d'un véritable entrepreneur... (p. 27-28)

réponse libre

2) Pourquoi devenir son propre patron ? Voici quelques raisons qui pourraient vous convaincre de diriger un jour votre propre entreprise. (p. 29)

- En trouvez-vous d'autres ?
- Quels sont les préjugés que vous y retrouvez quant à la vie comme salarié ?

réponse libre

3) La vie d'un entrepreneur n'est pas toujours aussi belle qu'on vient de la présenter. Quels peuvent être les obstacles, selon vous ? Pensez entre autres aux éléments suivants : (p. 30)

réponse libre

4) Et finalement, quelles sont les démarches à accomplir si vous voulez créer votre propre entreprise ? Associez les verbes de la première colonne aux substantifs de la deuxième. (p. 30)

1. f) choisir la forme juridique de la société
2. b) s'immatriculer au R.C.
3. e) demander un numéro de TVA
4. c) établir une politique commerciale
5. i) étudier le marché
6. a) cibler une clientèle
7. h) trouver des financements
8. g) établir un budget
9. d) publier les statuts dans le Moniteur belge

6. Rédiger un e-mail

1) Introduction : Êtes-vous esclave de votre e-mail ? (p. 31)

2) Un peu de terminologie : Identifiez les différentes parties d'un message électronique. (p. 31)

le courrier électronique
un e-mail, un mél, un courriel
une fenêtre
un message
une annexe (« En annexe, vous trouverez/je vous envoie... »)
le carnet d'adresses
un fichier
(message) en priorité
à... : destinataire
Cc : Carbon Copy
Bcc : Blind Carbon Copy
Objet (+ qu'est-ce qu'on met dans l'objet ? → objet concis, seulement dire l'essentiel)
sauvegarder
imprimer
couper/copier – coller
un caractère (type de caractère)
la taille (des lettres)
en caractères gras / en italique / souligné
un paragraphe
...

3) Si vous deviez expliquer à quelqu'un comment rédiger un e-mail, quels conseils lui donneriez-vous ? Notez-en au moins 3. (p. 32)

p.ex. : soyez concis
 soyez pertinent

soyez clair (le destinataire doit comprendre ce que vous voulez dire) → mettez-vous à la place du destinataire
soyez poli
utilisez toujours une appellation (au début) et, de préférence, une formule de politesse (à la fin)
veillez à utiliser un registre adéquat (formel vs. informel)
parlez de manière directe (plutôt des phrases actives, évitez des phrases passives, etc.)
mettez toujours un objet
évitez les abréviations (surtout pas dans un contexte plus formel)
évitez les « émoticons » dans un contexte plutôt formel
relisez vos textes (orthographe, cohérence syntaxique, etc.)
une idée de base par paragraphe/alinéa
quand vaut-il mieux opter pour d'autres voies de communication (téléphone, lettre, etc.) ? → message délicat (conflit, licenciement, décès, etc.), message compliqué, quand on veut avoir une réponse rapide (« cas d'urgence »), ...
...

4) Voici deux e-mails qui peuvent être améliorés de différents points de vue. D'après vous, quels sont les points faibles des messages suivants ? Quelles stratégies proposez-vous pour y remédier ? Pensez à l'appellation, le registre (formel, familier), la subdivision en paragraphes, le lexique, etc. (p. 32-33)

1.

fautes de langue

appellation : abréviation ne convient pas dans le contexte donné → *Professeur, / Chère Madame X / Madame, ...*

La phrase "Je n'ai pas pu participer..." est trop longue → en faire deux phrases plus courtes.

une idée par alinéa : commencer un nouvel alinéa à partir de la 3^e phrase

Formule de politesse: "Madame": doit reprendre l'appellation

d'autres formules de politesse :

Je vous prie d'agréer, XXX, mes salutations distinguées / l'expression de mes sentiments distingués, etc. / Veuillez agréer, ...

Meilleures salutations, / Salutations distinguées,

Bien à vous,

Cordialement, (plus informel)

2.

appellation

fautes de langue

registre trop informel

une idée par alinéa

« Merci pour votre temps » : ne convient pas vraiment dans le contexte donné

« Salutations » : trop informel

	problème	comment y remédier ?
langue <ul style="list-style-type: none"> - orthographe - syntaxe - lexique 	<ul style="list-style-type: none"> - fautes de langue (fautes de frappe ?) - phrases longues et complexes, syntaxe incorrecte - mots inadéquats / trop généraux 	<ul style="list-style-type: none"> - évitez les fautes de langue (relisez votre texte !) - phrases courtes et relativement simples - mots adéquats et précis/spécifiques
registre (formel vs. familier)	- pas adapté au contexte	- veillez à adapter le registre en fonction du contexte (écrire à un prof n'est pas la même chose qu'écrire à un ami par ex.)
structure <ul style="list-style-type: none"> - introduction – corps – conclusion - subdivision en paragraphes 	<ul style="list-style-type: none"> - présentation chaotique des idées - paragraphes trop longs 	<ul style="list-style-type: none"> - pour les messages informatifs, on suit très souvent la structure « passé-présent-futur » : introduction : qu'est-ce qui s'est passé ? présent : situation actuelle (quel est le problème actuel ?) futur : qu'est-ce que je dois entreprendre/qu'est-ce que je veux obtenir pour y remédier ? - une idée de base par paragraphe/alinéa
appellation / formule de politesse	cf. supra	cf. supra

5) Lu et non approuvé... Comment amélioreriez-vous les phrases suivantes ? (p. 33)

1. Ci-joint / En annexe, je vous envoie / vous trouverez mon exercice écrit.
2. Si possible, j'aimerais fixer un rendez-vous pour parler de mon examen. Je suis disponible/libre aujourd'hui et demain, et ceci pendant toute la journée (sauf aujourd'hui entre 14h et 14h30).
3. Comme j'étais malade la semaine passée, je n'ai pas pu vous donner ma fiche d'info dans le cours même. Toutefois, vous la trouverez en annexe.
Je n'ai pas réussi à coller une photo dans le cadre prévu, mais je vous en apporterai une la semaine prochaine. (+ éventuellement : « je regrette de ne pas avoir collé ... »)
4. d'avance / par avance / à l'avance (mais pas : en avance)
Dans un contexte plus formel : En attendant une réponse favorable/rapide/... de votre part / En attendant votre réponse, je vous prie d'agréer, XXX, mes salutations distinguées.
5. Nous nous verrons donc lundi, comme convenu.
Meilleures salutations / Bien à vous / ...,

6) Réécrivez maintenant les e-mails sous 4. (p. 33)

Grammaire

1. Le substantif et l'adjectif qualificatif

1) Précisez le genre des substantifs suivants. Donnez également le pluriel de chaque mot. (p. 34)

masculin		féminin		masc.&fém.	
journal	journaux	économie	économies	secrétaire	secrétaires
détail	détails	/	archives	aide-comptable	aides-comptables
chiffre	chiffres	raison	raisons	Renault	des Renault
capital	capitaux	association	associations		
établissement	établissements	compagnie	compagnies		
financement	financements	implantation	implantations		
créneau	créneaux	action	actions		
contrat	contrats	société	sociétés		
statut	statuts	formalité	formalités		
brevet	brevets	clientèle	clientèles		
service	services	entreprise	entreprises		
texte	textes	firme	firmes		
problème	problèmes	image	images		
conseil	conseils	Suisse	/		
chômage	/	S.P.R.L.	des S.P.R.L.		

2) Masculin ou féminin ? Inscrivez les mots suivants dans la colonne qui convient. (p. 35)

Masculin	féminin
Volvo → camions : masc.	Citroën → voitures : fém.
droit	économie pédagogie
R.C.	A.S.B.L.
mémoire	mémoire
mode	mode
critique	critique
poste	poste
	victime
tour	tour
Danemark	Italie

3) La position de l'adjectif : intégrez les adjectifs dans les phrases correspondantes de sorte qu'ils se rapportent aux substantifs. (p. 35)

1. Les *collaborateurs* exigeants / les meilleurs *chefs*
2. cet vieil *homme* gris / petite *femme* blonde
3. des *résultats* incroyablement bons

4. une très petite *entreprise* / *entreprise* très petite
5. Les différents *membres* / des *opinions* différentes
6. L'*année* dernière / la dernière *année*
7. des *serviettes* propres / mes propres *serviettes*
8. Un simple *clic* / un *procédé* simple.
9. L'*ancien directeur des ventes* / une *maison* ancienne
10. Cette *famille* nombreuse / de nombreuses *maisons*

2. L'adverbe

1) Voici quelques adjectifs. Formez les adverbes correspondants et formulez, si possible, la règle de formation. (p. 36)

adjectif	adverbe	règle de formation
fort négatif	fortement négativement	féminin de l'adjectif + -MENT
vrai résolu	vraiment résolument	adjectif se terminant par une voyelle → l'adverbe est formé sur le masculin
indifférent élégant	indifféremment élégamment	adjectif en -ANT/-ENT → -AMMENT/EMMENT
précis énorme	précisément énormément	cas spéciaux : adverbes en -ÉMENT
bref grave	brièvement grièvement (avec « blesser » (sinon : gravement)	cas spéciaux
bon mauvais	bien mal	cas spéciaux

2) Adjectif ou adverbe ? (p. 37)

1. décidément / promise
2. mal
3. exacts / exactement
4. insuffisant / brut / nettement
5. suffisamment / nouvelle
6. cher / net
7. Apparemment / passée / extrêmement mauvais
8. dur / bon
9. clair / clairement
10. mieux / précisément

3) Quels défis pour l'avenir ? Traduisez les formes entre parenthèses. (p. 38)

l'entreprise idéale - amplement – sociales – écologiques – exigeantes - ouverte – informelle - bon – nouvel - franche – claire – éventuels	les médias idéaux - objectives - banals - facilement – brefs – généraux – longs – informatifs - inutilement sensationnelles
--	---

<p>la voiture idéale</p> <ul style="list-style-type: none"> - nouvelles – innovatrices - élégamment – moderne – confortable – puissant – économe - respectueuse 	<p>la banque idéale</p> <ul style="list-style-type: none"> - consciencieusement (ponctuellement) – éthiques – humaines – internationaux - ambiguës – particuliers – professionnels - financiers – boursières
---	--

3. L'article

Hugo et Manon vous racontent leurs expériences professionnelles. Complétez les textes suivants à l'aide de l'article (défini, indéfini, partitif) qui convient. (p. 39)

ni **les** chiffres ni **les** langues étrangères / **le** travail artistique et **la** créativité / Manon n'a jamais eu **de** problèmes / **des** ordres intéressants / elle a eu **de la** chance / beaucoup d'**∅** ambition / je ne me suis jamais fixé **d'**objectifs précis / **D'**autres collègues / moins de **∅** succès / **de** l'argent

Cas particuliers : Quels sont les moments ou les réussites dont Hugo et Manon se souviendront avec plaisir le jour où ils prennent leur retraite ? Nous leur avons posé cette question, et voici leurs réponses : (p. 39-40)

- **Le** 12 février 1997 / **le** prince Antoine
- prendre **le** café / **le** vendredi
- **d'**autres pays / **la** Roumanie / **le** Danemark / **les** Pays-Bas / **de** nouvelles succursales / besoin de **∅** nouveaux défis
- l'argent / **d'**autres priorités / **le** luxe matériel / **le** temps / **∅** mercredi / Je rêve d'**un** équilibre
- Peu de **∅** gens / la plupart des livres / traduits en **∅** plusieurs langues / l'allemand / l'espagnol / **le** finnois
- **∅** certaines / J'habite **∅** Place de la Madeleine / **la** Saint-Nicolas / **∅** Noël / **le** nouvel An / **des/les** occasions idéales

4. La comparaison

1) Ici aussi on parle le français... Comparez les données dans le tableau suivant et complétez les phrases à l'aide des structures de la comparaison. (p. 40-41)

1. **plus de** langues officielles / **moins de** langues officielles
2. un pays **plus grand** (un plus grand pays) / le pays **le plus grand** (le plus grand pays) / Le pays **le moins grand** (le moins grand pays)
3. des pays presque **aussi grands** / presque **autant de** kilomètres carrés / presque **autant d'**habitants
4. la densité de population **la plus élevée** / le pays **le moins peuplé**
5. une **plus longue** espérance de vie / **aussi longue** / un âge **moins jeune** / l'espérance de vie **la plus favorable** (rem. : « celui d'un Suisse » → « celle d'un Suisse »)
6. **aussi élevé** / **moins nombreuses** / **le plus de** naissances / l'indicateur de fécondité **la plus faible** / **le moins de**

2) Répondez aux questions suivantes en utilisant les structures de la comparaison. Basez-vous également sur les données reprises dans le tableau ci-dessus. (p. 42)

1. Monaco compte le moins de langues officielles / À Monaco, on parle moins de langues officielles que dans les autres pays. / Monaco compte moins de langues officielles que les autres pays.
2. Le Burundi a le taux d'alphabétisation le moins élevé / le plus bas. Le taux d'alphabétisation de la Suisse est aussi élevé que celui de Monaco et du Canada.
3. Au Luxembourg, les femmes reçoivent autant d'enfants qu'à Monaco. L'espérance de vie y est presque aussi longue / favorable.
4. Le PIB/habitant y est moins élevé / important que celui de la plupart des autres pays. Il est plus élevé que celui du Burundi.

5. L'adjectif numéral

Des chiffres qui parlent. Retrouvez les numéraux corrects dans la liste suivante. Puis, lisez les phrases à haute voix. (p. 43)

1. **30** km/h en **2030**
2. Bénédicte **XVI**
3. **900** €/kg
4. **1,5 millions** de personnes / € **1805** par mois
5. plus d'un **tiers** des Européens
6. **150000** dollars australiens
7. **36171**

Exercices de synthèse

1) Traduisez. (p. 44)

1. Contrairement à mon associé, je n'ai pas de secrétaire personnelle. Personnellement, cela ne me dérange pas vraiment.
2. Franchement, je trouve qu'un indépendant paie trop d'impôts. De plus/En outre, il paie une cotisation plus élevée à la sécurité sociale qu'un salarié.
3. Il parle couramment quatre langues: le français, le néerlandais, l'allemand et l'italien. Comme il est marié avec une femme grecque, il parle aussi quelques mots de grec.
4. Pharmasain fait partie des cinq entreprises européennes qui connaissent actuellement la croissance la plus rapide. Selon le directeur adjoint/l'adjoint à la direction, le chiffre d'affaires a augmenté de 7% cette année-ci. Pharmasain détient maintenant 42% du marché/détient maintenant une part de marché de 42%.
5. Quelle est la différence principale entre une société anonyme et une association sans but lucratif ?
6. En novembre, ce concessionnaire a vendu plus de Skoda et moins de Volkswagen.
7. Les États-Unis, le Canada, le Mexique et la Russie sont nos débouchés les plus lucratifs. Nous y cherchons maintenant un emplacement/endroit/site idéal pour la construction/l'implantation de quelques nouvelles usines.
8. Nous sommes payés à l'heure. D'autres employés/travailleurs/salariés reçoivent un salaire fixe.

9. Les chiffres sont sa plus grande passion : elle préfère les mathématiques et la statistique à la biologie ou le droit.
10. Il y a deux semaines/quinze jours, l'entreprise a enregistré une perte de 3 millions d'euros. Il y a une semaine/huit jours, l'administrateur délégué a convoqué l'assemblée générale des actionnaires pour leur dire que la firme/l'entreprise dépose(ra) le bilan.
11. Les deux derniers candidats – des experts-comptables – étaient clairement/nettement les meilleurs. Nous pouvons certainement leur confier la direction du nouveau département.
12. Le 1er mai et le 21 juillet sont des jours fériés. Notre siège social et nos succursales sont alors fermés/ sont fermés ces jours-là.
13. Ma soeur cadette et mon frère aîné ont les cheveux châtons/bruns et les yeux bleus. Elle travaille dans le textile, lui dans la pétrochimie.
14. Nous ne pouvons pas minimiser l'impact de vos efforts. Si vous continuez à lancer des projets innovants et rentables, les chiffres de vente seront aussi bons que l'année dernière/passée et notre SPRL fera/réalisera/enregistrera autant de bénéfices.
15. François nous a longuement expliqué en quoi consistent ses tâches comme employé au service après-vente d'une multinationale turque importante.

2) Les prépositions: complétez à l'aide de la préposition correcte, si nécessaire. (p. 45)

- | | |
|--|---|
| 1. à / dans / du | 7. à / à développer des procédés de fabrication |
| 2. en / de / au / à / à / dans | 8. en / avec / à / au / dans |
| 3. d' / de / à / de / d' | 9. à / ø / à |
| 4. Dans / ø / à / au / Sur / d' / en | 10. à / en |
| 5. de / à / ø | |
| 6. en / En / de / par / au / malgré / de / grâce aux | |

Module 2: L'emploi

Vocabulaire

1. Mise en route

1) Répondez aux questions de cette enquête et déterminez quel type de salarié vous serez. (p. 63-64)

réponse libre

Remarque : texte p. 63 : « à fin de dénicher ... » → « afin de dénicher ... »

résultats p. 64, les symboles : pique pour « La routine a du bon » (au lieu de cœur) et cœur pour « La liberté, ça n'a pas de prix ! » (au lieu de pique).

2) Cherchez dans le texte des adjectifs ou des expressions qui renvoient aux traits de caractère. Ensuite proposez un mot qui résume chacun de ces trois profils. (p.65)

	Traits de caractère	Profil
1.	aimer la routine avoir besoin d'être rassuré(e) avoir le soif d'apprentissage avoir l'esprit pointilleux chercher la reconnaissance	routinier, -ière prudent(e) précautionneux, -se
2.	autonome organisé(e) à l'aise en équipe – l'esprit d'équipe avoir des capacités d'adaptation	travailleur, -se
3.	allergique au train-train très autonome avoir l'âme d'un manager, d'un(e) entrepreneur, -se indépendant témérité	indépendant(e) ambitieux, -se aventureux, -se

2. Le caractère

1) Connaissez-vous les synonymes (=) ou antonymes (↔) des mots soulignés ? (p.65)

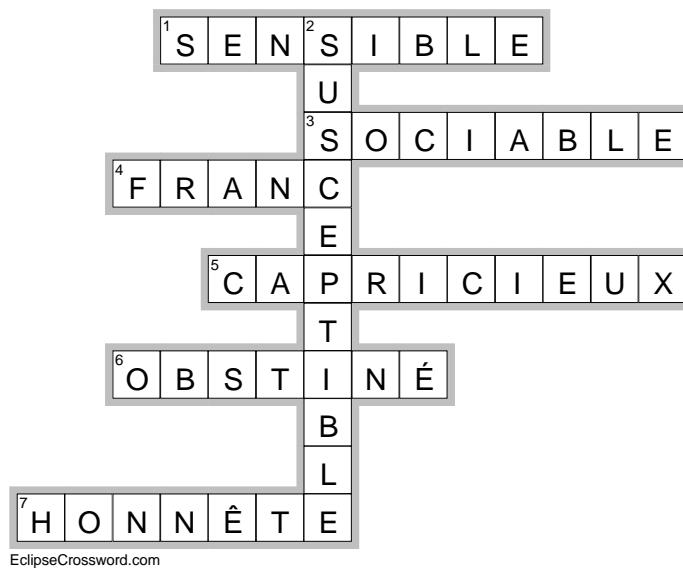
1. (a) volonté/avidité d'apprendre (être avide d'apprendre) – (b) esprit perfectionniste – (c) la méconnaissance – (d) les inconvénients, désavantages
2. (a) indépendant, dépendant – (b) chaotique – (c) individualiste – (d) irremplaçable
3. (a) flexibilité – (b) capacités – (c) détester

4. à la routine
5. (a) prudence – (c) points faibles

2) Quels traits de caractère sont illustrés par les images suivantes ? Quel est leur antonyme ? (p.66)

habile ↔ *maladroit(e), malhabile*
paresseux ↔ *Travailleur, appliqué, zélé*
précis(e) ↔ *négligent(e), nonchalant(e)*
taciturne ↔ *bavard(e)*
timide ↔ *extraverti(e)*

3) Mots-croisés. (p.67)



3. Emploi, métier, profession ou travail ?

Quelle est la différence entre ces mots? Utilisez-les correctement dans les phrases données. (p.67)

1. métier
2. une profession
3. du travail – travail
4. emploi
5. emplois
6. travail – de l'emploi/du travail
7. travail – travail

4. La carrière en un mot (p. 68)

Les syndicats	Les congés	Le salaire	L'évolution de carrière	L'horaire
<ul style="list-style-type: none"> • se syndiquer • une grève • les revendications sociales 	<ul style="list-style-type: none"> • un jour férié • être en congé de maternité • les congés payés 	<ul style="list-style-type: none"> • le revenu • toucher une pension • des avantages extralégaux • une augmentation de salaire • une prime annuelle • une rémunération attrayante • une voiture de fonction 	<ul style="list-style-type: none"> • la promotion • une pause-carrière • prendre sa retraite • le crédit-temps • le licenciement • être à la retraite 	<ul style="list-style-type: none"> • pointer • flexible • faire des heures supplémentaires • travailler à temps partiel

5. Postuler un emploi

1) Mise en route (p. 69)

réponse libre

2) Complétez les phrases suivantes à l'aide des mots dans le cadre. N'oubliez pas d'adapter les mots si nécessaire. (p.70)

Chercher de l'emploi

1. diplômé – gagner bien votre vie – le marché de l'emploi
2. La candidature – postuler
3. CV – un entretien d'embauche – au profil recherché
4. ai été engagée

Changer d'emploi

5. un employeur – licencier
6. donner ma démission – une allocation de chômage

3) L'offre d'emploi (p. 71-73)

1. Voici quelques offres d'emploi. Quelle est l'offre qui vous attire le plus ? Et celle qui vous attire le moins ? Pourquoi ?

réponse libre

2. Comment le dit-on dans les offres d'emploi ci-dessus ?

1. Vous prenez en charge.../Vous êtes responsable de.../Vous êtes en charge de...
2. Vous êtes orienté(e) clients et résultats.
3. Vous êtes résistant(e) au stress.
4. Vous parlez (l') anglais couramment.
5. Vous avez de bonnes connaissances des applications MS-Office.
6. Vous faites preuve d'un sens aigu de la précision.
7. Une expérience dans ce domaine constitue un atout/est un plus, mais n'est pas indispensable.
8. Vous êtes prêt(e) à faire des heures supplémentaires si nécessaire.
9. Nous vous offrons un salaire très compétitif et de nombreux avantages extralégaux.
10. Nous vous offrons une rémunération attractive et des possibilités (d'évolution et) de carrière.

3. Expliquez en français.

1. un délai serré : une période de temps très courte pour exécuter, terminer qqch.
2. performant: capable d'obtenir de bons résultats
3. un défi : un obstacle qu'on doit surmonter pour arriver à son but
4. soucieux : qui se préoccupe de
5. le logiciel : les programmes informatiques installés sur un ordinateur

4. Combinez les deux colonnes.

1. j) assurer la satisfaction des clients
2. f) fixer un rendez-vous
3. d) respecter la politique prescrite par l'entreprise
4. h) seconder le chef de bureau
5. b) e) préparer les factures, les documents de livraison
6. b) approuver les factures
7. c) exercer des responsabilités
8. c) g) prendre des responsabilités, des initiatives
9. a) diriger une équipe de 15 collaborateurs
10. i) garantir le suivi des dossiers

5. Quels sont les substantifs dérivés des verbes marqués d'un astérisque (*) sous 4 ?

1. assurer – une assurance
2. respecter – le respect
3. préparer – la préparation
4. approuver – l'approbation
5. exercer – l'exercice (m.)
6. diriger – la direction, le dirigeant, le directeur
7. garantir – la garantie

4) La lettre de motivation (p. 74-75)

1. À faire/à éviter:

A FAIRE	A EVITER
préciser la fonction indiquer la raison indiquer où vous avez trouvé la vacance expliquer pourquoi vous êtes la personne idéale essayer d'être le plus original possible lettre courte – phrases courtes ne pas dépasser une page	postuler plusieurs fonctions énumérer en détail vos connaissances et expériences ne rien dire sur un entretien d'embauche terminer par une formule de politesse compliquée modeste et prudente copier une lettre verbes passifs mentionner vos lacunes mentionner votre salaire souhaité

2. Voici une lettre de motivation. Remettez les parties dans le bon ordre.

4-8-3-7-9-5-1-2-6

3. Commentaire

5) L'entretien d'embauche (p. 76-78)

1. Avant l'écoute

réponse libre

2. Écoute

1. Quelles sont les questions que le recruteur pose pendant l'entretien ?

- Comment voyez-vous l'évolution de notre secteur d'activité ?
- Dans quel domaine se situe votre point faible ?
- Pour quelle raison souhaitez-vous démissionner de votre poste actuel ?
- Pouvez-vous m'expliquer le blanc dans votre cv ?
- Que savez-vous de notre entreprise ?
- Quelles sont les formations professionnelles auxquelles vous avez participé ?

2. Parmi ces questions, lesquelles vous semblent pertinentes ? Lesquelles vous semblent plutôt superflues ? Pourquoi ?

3. Répondez aux questions suivantes.

- M. Dupont
- C'est l'une des plus renommées dans son secteur.

- 1-2 ans
- L'impatience
- Réussir la période d'essai, travailler en libéral.
- Pour des raisons économiques, il craint des restructurations dans son entreprise actuelle.
- Non. Vous aurez une réponse dans les 15 jours à suivre.

4. Qu'est-ce qui est moins bon dans cet entretien d'embauche. Comment peut-on y remédier ?

	<u>REMARQUES</u>	<u>REMEDES</u>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ attitude générale : 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ trop passif, pas motivé, ... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ être plus combattif, montrer plus d'ambition, de motivation, ...
<ul style="list-style-type: none"> ▪ réponses : 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ beaucoup de réponses négatives (p.ex. « Vous avez bien trouvé ? ») 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ insister sur le positif !
<ul style="list-style-type: none"> ▪ connaissance de l'entreprise : 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ne sait rien de l'entreprise et 'accuse' l'entreprise parce que l'annonce n'était pas assez explicite. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bien se préparer !
<ul style="list-style-type: none"> ▪ formations : 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ non, vie familiale demande trop de temps 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uniquement insister sur le fait que tu VEUX suivre des formations et que tu VAS t'inscrire. Ne pas faire des excuses !
<ul style="list-style-type: none"> ▪ avenir : 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Je ne veux pas dresser des plans à long terme... ; Objectifs à long terme (p.ex. réussir la période d'essai, travailler en libéral) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Même si vous n'avez pas d'idée précise, montrer votre ambition à l'intérieur de l'entreprise !
<ul style="list-style-type: none"> ▪ cv : 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ les blancs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insistez sur ce que vous avez fait pour vous former dans une période de chômage, ce que vous avez fait pour trouver au plus vite un nouvel emploi, insister que vous avez pris le risque d'attendre

		jusqu'à ce que vous ayez trouvé un emploi qui était plus intéressant, qui correspondait plus à vos capacités et compétences, etc.
--	--	---

3. Après l'écoute

- 6) Cherchez une offre d'emploi qui vous plaît et écrivez une lettre de motivation pour cette fonction. (p. 78)

Grammaire

1. Le pronom personnel

- 1) Trouvez les combinaisons correctes. (p.79)

1-g-c	6-j
2-h-e	7-k
3-f	8-b
4-i	9-m
5-d-l	10-a

- 2) Complétez les phrases suivantes par les pronoms personnels qui conviennent. Ensuite, déduisez-en l'ordre des pronoms. (p.80)

- | | |
|-----------|------------|
| 1. me le | 3. leur en |
| 2. la lui | 4. y en |

1	2	3	4	5
me	le	lui	y	en
te	la	leur		
se	les			
nous				
vous				

3) Remplacez les parties soulignées par un pronom. (p.80)

1. s'y appuient toujours
2. s'appuie toujours sur elle
3. la conduit à l'école
4. la leur donne
5. leur en donne la possibilité
6. pour elle
7. de les faire travailler ensemble
8. voulez en profiter ... présentez-la
9. à en réaliser ... les étouffer
10. leur impose
11. il n'en avait aucune idée ... y avoir réfléchi
12. se plaindre de lui
13. Contrairement à eux, je n'en reçois jamais.
14. à nous les livrer
15. Il s'y est engagé

4) Leur ou leurs ? S'agit-il du pronom personnel ou de l'adjectif possessif ? (p.81)

1. leur (pronom personnel) – leur (adjectif possessif)
2. leurs (adjectif possessif)
3. leur (adjectif possessif)
4. leur (adjectif possessif)
5. leurs (adjectif possessif) – leur (pronom personnel)

2. L'adjectif et le pronom possessifs

1) Faites des phrases en utilisant un adjectif et un pronom possessifs. Soyez original ! (p.82)

par exemple :

Nos portables sont moins récents que les vôtres.

Leurs bicyclettes sont plus/moins modernes que les siennes.

Je préfère son livre au sien.

2) Sa ou ça, ses, ces ou c'est. S'agit-il d'un possessif ou d'un démonstratif ? (p.83)

1. ses – ça – c'est – ces
2. sa – c'est – ces

3. L'adjectif et le pronom démonstratifs

1) Complétez par le démonstratif manquant. (p.83)

1. cette - ceci
2. ceux – celui
3. ça
4. cet – ces
5. ce - celle
6. ces – celles-ci – ces
7. ça
8. ça – ça

2) Insérez dans chaque phrase la traduction correcte de “het is”. (p.84)

- | | |
|-------------------|-----------|
| 1. il est – c’est | 5. c’est |
| 2. il fera | 6. c’est |
| 3. ce n’est pas | 7. il est |
| 4. c’est | 8. c’est |

4. L’adjectif et le pronom indéfinis

1) Quel adjectif ou pronom indéfini convient le mieux dans les phrases suivantes ? (p.85)

1. différentes façons pour entrer en contact avec notre entreprise.
2. chacun une tâche différente.
3. quelque dix ans.
4. n’importe quelle fonction.
5. toutes seules à travailler jusqu’à 21h.

2) Complétez par une forme de ‘tout’. (p.86)

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. tout | 6. tous |
| 2. tout | 7. tout – toute |
| 3. tout | 8. Tous – tout |
| 4. tout/toutes | 9. toute |
| 5. toute | 10. Tout |

3) Complétez par un indéfini. (p.86-87)

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| 1. Tout | 4. quelques-uns |
| 2. différentes/diverses/ (plusieurs) | 5. n’importe quelle |
| 3. Certaines plusieurs | |

5. Le pronom relatif

1) Trouvez les combinaisons correctes. (p.87)

- | | |
|-----------|--------------------|
| 1. qui | 5. quoi |
| 2. dont | 6. ce qui - ce que |
| 3. duquel | 7. Ce dont |
| 4. que | 8. où |

2) Intégrez l’information entre parenthèses dans la phrase à l’aide d’une phrase relative. (p.88)

1. L’agenda du manager est géré par son assistant, qui a pour mission de surveiller son emploi du temps.

2. Le manager veut créer un dialogue, grâce auquel on réexaminera automatiquement le problème sous un autre angle.
3. Je pense être capable de résoudre ce problème, sur lequel j'ai lu plusieurs articles.
4. Notre entreprise est aussi active en Amérique latine où elle a introduit une nouvelle machine.
5. La secrétaire a envoyé par e-mail les documents que le directeur doit signer.

3) Que savez-vous sur... ?

Trouvez les trois termes-clés qui relient à chaque fois 4 mots dans le cadre. Par après faites des phrases relatives pour expliquer les rapports. (p.88)

1. Un actionnaire : Les actionnaires sont les personnes qui détiennent une partie de l'entreprise. Le dividende est la somme d'argent que les actionnaires obtiennent pour financer leur prise de risque, l'investissement de leur capital. Ce sont les personnes qui assistent aux réunions de l'assemblée générale des actionnaires. Le prix auquel s'échangent les actions sur les bourses est appelé le cours de bourse.
2. Le programme Erasmus: C'est le programme qui offre aux étudiants la possibilité d'étudier dans un autre pays européen. C'est un programme pour lequel les étudiants peuvent obtenir des bourses. Desiderius Erasmus est la personne qui a donné son nom au programme. C'est un programme que l'Europe subventionne.
3. La mise en circulation de l'euro : Le 1er janvier 2002 est le jour où la devise européenne a été lancée/le jour depuis lequel on paie avec l'euro. C'est la monnaie qui a succédé à l' ECU (European Currency Unit). La Norvège est un des pays où l'on ne paie pas avec l'euro.

4) Complétez par *ce qui*, *ce que* ou *ce dont*. (p.88)

- | | |
|------------|---|
| 1. ce que | 4. ce qui |
| 2. Ce dont | 5. ce dont (faute de frappe : une carrière !) |
| 3. ce que | |

Exercices de synthèse

1) Complétez les fragments suivants par l'adjectif ou le pronom qui convient. (p.89)

- (a) cette discussion - d'y réfléchir - d'en débattre - C'est
 (b) Tout simplement - son expertise - ses interventions - vous ouvre - Rejoignez-nous
 (c) vous reconnaître- ce qui vous évite - à plusieurs fois - votre nom - votre mot
 (d) ce/∅ jeudi - promettent que - la manière dont - ses filiales - avec eux

2) Traduisez. (p.90)

1. Le Ministre de l'Emploi veut limiter le système des jobs de vacances, ce qui ne peut que mener à une augmentation/un accroissement du travail noir.

2. Les négociations entre les employeurs/le patronat et les syndicats ont échoué. Cela est dû au fait que ces derniers/ceux-ci ont rejeté toute/chaque autre proposition.
3. Tout le monde espère qu'un jour le monde entier sera libre de/libéré du/sans chômage.
4. As-tu encore reçu des candidatures intéressantes ?
 - Oui, j'en ai reçu encore quelques-unes et j'y ai déjà répondu.
 - Non, je n'en ai plus reçu. Qu'est-ce que tu en penses ?
5. N'importe quel expert-comptable devrait pouvoir combiner plusieurs tâches.
6. Ce commerçant-ci offre des conditions de vente plus favorables que ce commerçant-là/celui-là.
7. Certains chômeurs ont démissionné eux-mêmes, d'autres ont été licenciés.
8. Cet aide-comptable nonchalant n'est pas tout à fait content de sa rémunération. Il aimerait obtenir trois avantages extralégaux : une voiture de société/de fonction, des chèques-repas et une assurance hospitalisation.
9. Cette gréviste obstinée s'est cassé la jambe.
10. Mes points faibles/défauts? J'ai quelques préjugés sur tous les employeurs qui prétendent être sociables. Je suis bavard et je suis très distrait. Et les vôtres?
11. Elle m'a donné une tout autre version des faits.
12. Ce dont nous avons besoin maintenant, n'existe plus.
13. Avec ma prime et la tienne, nous pouvons payer notre voyage annuel.
14. L'un des facteurs décisifs dans mon choix d'un nouvel emploi, est le lieu où je travaillerai.
15. Dans quelque 10 jours ce chef d'équipe peut signer son contrat de travail à durée indéterminée.

3) Les prépositions : complétez à l'aide de la préposition correcte, si nécessaire. (p.91)

- | | |
|------------------|------------------------------|
| 1. envers - à | 6. à - pour - à |
| 2. à - en | 7. dans le/en - Ø - à/pour/Ø |
| 3. par - à | 8. en - du |
| 4. de - sur - du | 9. aux - du |
| 5. au | 10. en - de - sous - de |

Rem. : lexique p. 92 : « une intérimaire » → « une intérimaire »

Module 3: La banque

Vocabulaire

1. Mise en route

1) Ce que les banques doivent faire pour leurs clients... (p.111-112)

1. B

La Banque a la faculté, sans avoir à motiver sa décision, de résilier l'autorisation de crédit à tout moment, sous réserve d'un délai de préavis de soixante jours pour tous crédits.

2. D

En droit belge, il n'existe pas de disposition légale prévoyant le droit ou l'obligation pour tout consommateur de disposer d'un compte bancaire. Depuis 1967, cette obligation existe cependant pour les commerçants.

3. D

Dans le cadre de la loi du 24 mars 2003, tout citoyen ayant sa résidence principale en Belgique a droit à un service bancaire de base. Le service bancaire de base (p.ex. de Dexia Banque) ne donne pas accès aux services suivants

- Bancontact/Mister Cash
- Maestro
- ChèqueCartes Visa/MasterCard

Rem.: « les versement sur le compte à vue » → « les versements sur le compte à vue »

4. C

Exemple : convention de compte (KBC)

La convention de compte est un contrat qui engage la banque et son client. C'est elle qui fixe les règles de fonctionnement du compte : les moyens de paiement, les modalités de gestion du compte, les autorisations de découvert, les accès au site Internet... le document précise clairement le coût de l'ensemble des services proposés et la facturation forfaitaire ou à l'acte selon la proposition de la banque.

5. A

6. A

<http://www.quickconomie.be/fr/publications/bankenverhuisdienst.jsp>

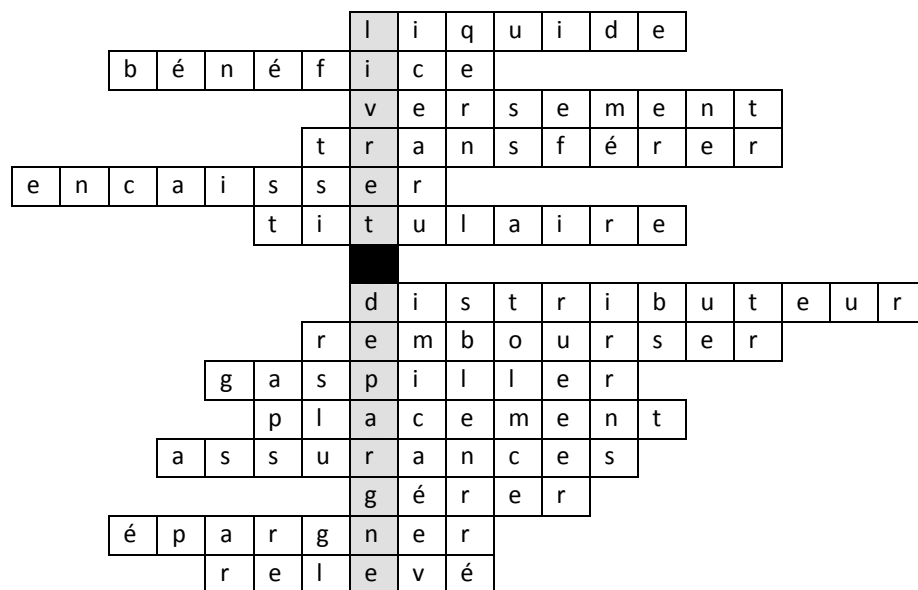
7. C

Exemple: <http://www.youtube.com/watch?v=1Soq8fJoCzA>

2) Combinez les outils bancaires suivants avec leur définition et dénommez-les. (p.113-115)

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------|
| 1. un extrait / relevé de compte (b) | 6. une carte bancaire (a) |
| 2. une action (c) | 7. un bon de caisse (i) |
| 3. une obligation (j) | 8. une domiciliation (g) |
| 4. le compte épargne-pension (h) | 9. un virement (d) |
| 5. un lecteur de carte (f) | 10. un chèque (e) |

3) Mots croisés (p.116)



4) Reconnaissez-vous les images ou photos suivantes ? Qu'en savez-vous ? (p.117)

1. l'euro / la zone euro
2. retirer de l'argent / un DAB
3. Paul D'Hoore
4. la tirelire / des épargnes
5. la banque à domicile / en ligne

2. Dix conseils pratiques pour gérer au mieux son compte bancaire (Mini-guide n° 30 - Septembre 2008) (p.118-119)

- | | |
|---------------------------|--------------------------------------|
| 1. relevé | 6. dépenses (f.) |
| 2. frais | 7. ressources (f.) (revenus) |
| 3. conseiller (financier) | 8. dépenses (f.) |
| 4. (d' être à) découvert | 9. faire crédit / accorder un crédit |
| 5. banquier | 10. financière |

11. rembourser
12. tarifaire
13. vérifiez / consultez votre solde
14. confidentiel
15. à
16. opérations

17. coordonnées
18. effectuer
19. par
20. portefeuille (m.) / porte-monnaie (m.)
21. épargne (f.)

3. La banque de demain

1) Avant l'écoute (p. 120)

2) L'écoute (p. 120)

3) Après l'écoute (p. 120-121)

1. Lisez le fragment suivant et complétez les blancs à l'aide de la vidéo :

- | | |
|------------------------|------------------|
| (1) interactifs | (5) guichet |
| (2) téléphone portable | (6) la signature |
| (3) (télé)charger | (7) renseigner |
| (4) personnalisés | |

2. Répondez aux questions suivantes.

1. Grâce aux murs et brochures interactifs, le client pourra effectuer une série d'opérations bancaires lui-même. Pour se renseigner sur les points très précis, il peut même dialoguer à distance avec *un téléconseiller*. Ainsi, l'information qu'il reçoit est personnalisée et en même temps il ne doit plus faire la queue au guichet.

Au guichet (p.ex. pour encaisser un chèque), le client peut dialoguer avec *un conseiller bien réel* mais celui-ci est également équipé de nouvelles technologies d'une efficacité hors du commun (p.e. signature électronique, logiciel d'assistance personnalisé à la vente, stylos numériques,...)

2. « *une banque expérimentale* »

La banque du futur fait appel à de nouvelles technologies et méthodes de distribution dans le futur, p.ex. le client pourra s'identifier avec son téléphone portable et y télécharger de l'information et des brochures personnalisées ; les guichets sont remplacés par des murs interactifs ; ...

« *une qualité de service supérieure* »

- faciliter l'interaction et optimiser la relation avec les clients
- mieux renseigner les clients
- mieux choisir les produits
- ...

3. Opinion personnelle p.ex. la population âgée, problèmes technologiques, panne d'électricité, chômage, etc.
4. Opinion personnelle
5.
 - a) La population âgée, p.ex. les seniors entre 60-80 ans
 - b) Souvent ils n'ont pas de gsm ; ils éprouvent des difficultés pour apprendre à bien utiliser les objets technologiques car il faut comprendre et mémoriser de nombreuses informations ; Ils aiment le contact humain ; ...
 - c) Age : 18 – 55 ans
Sexe : Plutôt des hommes ?
Catégorie socioprofessionnelle : aisé → riche (cf. projets : acheter un bateau)
Mode de vie : cf. l'ère mobile (gsm, technologies, internet,...), manque de temps, le stress, le travail, ... + opinion personnelle

4) Pour aller plus loin (p. 121-122)

réponse libre

4. Ce qu'on peut faire avec l'argent

1) Quel(s) mot(s) associez-vous aux verbes suivants ? (p.123)

1. **accorder** des avantages / un crédit / des facilités de paiement
2. **étaier** son paiement (sur six mois) / une dette / la facture
3. **coûter** de l'argent / cher / 50 euros / une fortune / beaucoup
4. **rapporter** [des avantages (financiers)] / de l'argent / [un bénéfice] / 50 euros / une fortune / beaucoup
5. **réaliser** un bénéfice / [une fortune]
6. **verser** de l'argent / 50 euros / [son paiement] / une somme / un salaire / le montant / [beaucoup] / [une pension] / [une allocation]
7. **rembourser** de l'argent / un crédit / 50 euros / une somme / le montant / une dette
8. **emprunter** de l'argent / 50 euros / [une fortune] / une somme / le montant / [beaucoup]
9. **changer** de l'argent / 50 euros / [une somme] / des dollars (en euros) / le montant
10. **alimenter** son compte
11. **financer** 50 euros / un projet / une somme / [le montant] / [un prêt / un crédit] / [beaucoup] / son compte / une dette
12. **toucher** de l'argent / 50 euros / une somme / un salaire / le montant / beaucoup / une pension / une allocation

2) Quel(s) verbe(s) associez-vous aux mots suivants ? (p.123)

- | | |
|------------------------|-------------|
| 1. encaisser (toucher) | 4. investir |
| 2. acheter | 5. payer |
| 3. gagner | |

3) Ne confondez pas les termes suivants. (p.124-125)

1. (a) virer
(b) verser
2. (a) une domiciliation
(b) un ordre de virement périodique
3. (a) prêté
(b) emprunter
4. (a) carte de crédit
(b) carte bancaire
5. (a, c, e) la monnaie
(b) l'argent
(d) la monnaie / pièces
6. (a) financière
(b) financer
7. (a) capitale
(b) capitaux
8. (a) en espèces
(b) au comptant

4) Complétez quelques expressions typiques du domaine financier.

- ✓ L'argent ne fait pas le bonheur mais y contribue.
= La richesse ne suffit pas pour atteindre le bonheur.
- ✓ L'argent n'a pas d'odeur.
= Peu importe la provenance de l'argent, l'essentiel c'est de l'avoir.
- ✓ Le temps c'est de l'argent.
= *Time is money*
- ✓ Rouler sur l'or.
= Avoir beaucoup d'argent.
- ✓ Les bons comptes font les bons amis.
= Afin de préserver l'amitié, chacun doit s'acquitter de ce qu'il doit à l'autre.
- ✓ Les bons conseils ne coûtent rien.
= Les bons conseils valent plus que l'argent.

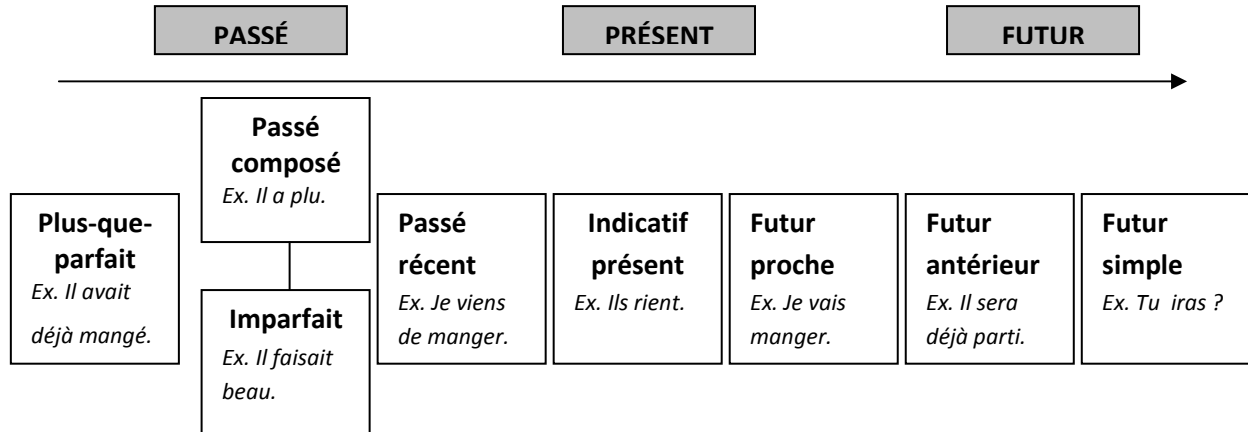
5) Les jeunes et l'argent de poche. (p.126-127)

- | | |
|--|--|
| 1. gestionnaires | 9. devise |
| 2. couvrir | 10. de côté |
| 3. dépensiers | 11. aisément |
| 4. jeter l'argent par la fenêtre / gaspiller | 12. sou |
| 5. dépenser | 13. gérer |
| 6. démesurées / immodérées | 14. gaspille / jette l'argent par la fenêtre |
| 7. démesurées / immodérées | 15. être à court d'argent |
| 8. s'assumer | 16. imprévus |

Grammaire

1. L'indicatif

1) Complétez l'axe du temps avec les temps de l'indicatif ou un exemple. (p.128)



2) L'emploi des auxiliaires *avoir* ou *être* (p.128-129)

1. ont commencé (*Gaulois*)
2. (*Vercingétorix*) a dû
3. ont occupé (*Clovis*) - a été nommé
4. (*Carolingiens*) est devenu
5. (*le Moyen Âge*) a subi
6. a éclaté (*l'Angleterre*)
7. est née (*la Pucelle d'Orléans*)
8. (*Louis XIV*) a vécu - a fait
9. (*1789*) se sont soulevés - ont pris
10. a mis (*l'Ancien Régime*)
11. (*1880*) a eu lieu
12. a joué un - a conquis - s'est proclamé (*le Code civil*)
13. (*1815*) n'a pas pu - est mort (*sur l'île de Sainte-Hélène*)
14. a poursuivi (*l'Allemagne*) - a perdu
15. (*Charles De Gaulle*) a brisé
16. (*l^e République*) a oublié

3) L'emploi du passé composé ↔ l'imparfait

1. Complétez le cadre (p.130)

PASSE COMPOSE	IMPARFAIT
une action ou un évènement accompli(e) <i>ex. (...) on l'a appelé le petit Poucet.</i>	une description ou une situation <i>ex. L'aîné n'avait que dix ans. Ils étaient fort pauvres.</i>
une action unique <i>ex. (...) quand il est venu au monde(...)</i>	une habitude <i>ex. On lui donnait toujours le tort. (...) et s'il parlait peu, il écoutait beaucoup.</i>
une durée indiquée, à un moment précis <i>ex. Il est venu une année très fâcheuse. Ces pauvres gens ont décidé (alors) de se défaire de leurs enfants.</i>	une durée indéterminée
Actions ou événements successifs qui font avancer l'histoire	Actions, événements ou situations qui constituent le décor

2. Complétez ces contes de fées en mettant les verbes entre parenthèses au passé composé ou à l'imparfait selon le contexte. (p.131)

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| 1) s'appelait | 14) a dansé |
| 2) habitait | 15) a entendu |
| 3) ressemblaient | 16) s'en est allée |
| 4) a décidé | 17) a perdu |
| 5) est arrivé | 18) l'a ramassée |
| 6) s'est mise | 19) appartenait |
| 7) pouvait | 20) l'a cherchée |
| 8) pleurait | 21) est arrivé |
| 9) était | 22) l'a essayée |
| 10) a apparu | 23) est entrée |
| 11) a agité | 24) se sont mariés |
| 12) se sont transformés | 25) a vécu |
| 13) est partie | |
| 1) était | 10) a eu |
| 2) allait | 11) n'a pas osé |
| 3) l'appelait | 12) étaient |
| 4) a dit | 13) a demandé |
| 5) m'a dit | 14) allait |
| 6) était | 15) ne savait pas |
| 7) est partie | 16) était |
| 8) demeurait | 17) a répondu |
| 9) a rencontré | |

3. L'expression d'une durée interrompue par une action ponctuelle. (p.132)

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 1. était
ai encaissé | 3. étais
suis parti(e) |
| 2. ai commencé
marchait | 4. s'est arraché
était |

4) L'emploi du plus-que-parfait

1. Complétez les citations à l'aide d'une des formes suivantes du plus-que-parfait. (p.133)

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| a) avait prédit (W. Churchill) | d) avais mangé (F. Kafka) |
| b) étais devenu (G. Clooney) | e) avait dit (M. Twain) |
| c) avait prédit (L. Peter) | f) était né (Gentil-Bernard) |

2. L'expression d'une action accomplie avant un moment donné au passé. (p.134)

/

3. L'expression d'une action accomplie avant une autre action dans le passé. (p.134)

- | | |
|-------------------|----------------------------------|
| a. avait pris | f. avait été distribué |
| b. s'était brossé | g. avait préparé |
| c. avait lu | h. avait téléphoné |
| d. avait parcouru | i. s'était penché - avaient fait |
| e. avait sorti | j. avait oublié - s'était rendue |

5) L'emploi des temps du passé

1. Ecrivez les verbes indiqués au passé: imparfait, passé composé ou plus-que-parfait. (p.135)

- | | |
|--|--|
| 1. a remboursé / avait volé | 6. me suis aperçu(e) / avait oublié / ai téléphoné |
| 2. a été / connaissait (avait connu) | 7. a dû / avait emprunté |
| 3. a renvoyé / avait découvert / possédait | 8. a réalisé / avait annoncé |
| 4. avais raté / suis arrivé(e) | 9. est devenu / était / s'était déroulée |
| 5. as appris / avait déposé | 10. a avoué / avait organisé |

2. « Un hold-up de la Banque Trésor » (p.136)

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. était | 5. voulions |
| 2. avait | 6. est arrivée |
| 3. venions | 7. se trouvaient |
| 4. avions réservé | 8. roulait |

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 9. s'est arrêtée | 19. sont montés |
| 10. portaient | 20. se sont échappés |
| 11. sont descendus | 21. se tenait |
| 12. portait | 22. a essayé |
| 13. dirigeait | 23. est arrivée |
| 14. était sortie | 24. a apparu |
| 15. a crié (criait) | 25. s'est essuyé |
| 16. sont entrés | 26. étaient |
| 17. sont ressortis | 27. sont restés |
| 18. était | 28. avaient vu |

6) L'emploi du futur antérieur

1. L'expression d'une action terminée avant un moment donné du futur. (p.136)

Exemples :

Dans 10 ans, j'aurai acquis de l'expérience professionnelle car j'aurai exercé plusieurs travaux de bureau.

Tu te seras établi à ton propre compte ?

En 2020, nous nous serions mariés et nous aurons 3 enfants.

2. L'expression d'une action terminée avant une action future. (p.137-138)

1. Complétez les phrases suivantes en mettant les verbes entre parenthèses au futur simple ou au futur antérieur.

1. aurai reçu – transmettrai
2. aurons - auront augmenté
3. achèterons - aurons trouvé
4. demanderont - aura touché
5. auront terminé - partiront

2. Reformulez les phrases comme dans l'exemple.

1. Dès que vous m'aurez envoyé la facture je vous adresserai un chèque.
2. Une fois que nous aurons fini nos études nous chercherons un travail.
3. Aussitôt que tu auras écrit une lettre à la banque et elle te remboursera l'argent qu'on t'a volé au distributeur.
4. Quand elle aura fait fortune, elle se mettra à son propre compte.
5. Lorsque vous aurez signé le virement la banque l'exécutera dans les plus brefs délais.

3. France Crédit

- | | |
|-------------------|---------------|
| 1. aurez complété | 2. rappellera |
|-------------------|---------------|

3. étudiera
4. proposera
5. correspondra
6. aura établi
7. enverra
8. aurez reçu

9. renverrez
10. recontactera
11. auront été soumises
12. aurons reçu
13. procéderons

3. L'expression d'une hypothèse (p.138)

Exemples:

1. Elle aura eu une dispute avec son ami.
2. Il aura dû payer beaucoup de factures.
3. Je les aurai perdues.
4. Sa voiture sera tombée en panne.
5. Il aura discuté avec son patron.

7) L'emploi des temps de l'indicatif : Mon job de vacances. (p.139)

- | | |
|---|---|
| 1. ai travaillé | 17. ai déposé (déposerai) |
| 2. j'ai reçu | 18. vous demandez / vous demanderez (se demander) |
| 3. pouvais | 19. prend/ prendra |
| 4. ai accepté. | 20. fait/ fera |
| 5. ai augmenté/j'aurai augmenté/augmenterai | 21. veux/voudrai/voudrais |
| 6. se sont déroulés | 22. avoir permis |
| 7. avais effectuées | 23. était/serait |
| 8. ai pris | 24. manquent/manqueront |
| 9. ai mis | 25. ai entamé (j'entame/ j'entamerai) |
| 10. mettaient | 26. sortirai/sortirais statisticien |
| 11. ai eu | 27. attend/attendra |
| 12. ont déclaré | 28. entre/entrerais/serai entré |
| 13. avais eu | 29. envisage/envisagerai |
| 14. avais reçu | 30. aurai obtenu |
| 15. ai eu | |
| 16. ai ouvert (ouvrirai) | |

Exercices de synthèse

1) Traduisez. (p.140)

1. Vu que/Puisque/Comme son capital n'était pas assez grand/élevé, il a dû emprunter de l'argent à la banque pour financer son projet.

2. Pour virer/transférer cette somme/ce montant, le titulaire du compte doit remettre/déposer un (formulaire de) virement correctement/dûment rempli, date et signé, à son agence bancaire qui effectuera le paiement au compte du bénéficiaire.
3. Dès que/Aussitôt que l'entreprise nous avait distribué (verse/payé) le dividende, nous avons vendu nos actions.
4. Vous devrez avoir remboursé vos dettes avant la fin de l'année.
5. Quelqu'un qui gagne bien sa vie et qui est aisé peut prendre plus de risques financiers en investissant/plaçant son argent en Bourse/à la Bourse.
6. Je suis allé(e) à la banque pour encaisser/toucher le chèque que tu m'avais donné.
7. Espérons qu'à l'âge de 62 ans/que quand nous aurons 62 ans nous aurons épargné/économisé assez pour pouvoir prendre notre retraite.
8. Avez-vous assez de monnaie? Sinon, changez vos billets au guichet.
9. Ses dettes sont tellement grandes/lourdes qu'il a déposé le/son bilan.
10. Nous vous enverrons une confirmation des que/aussitôt que nous aurons reçu votre paiement.
11. Notre succursale offre les/Dans notre succursale agence vous bénéficiez des taux d'intérêt les plus avantageux sur les prêts et les livrets d'épargne.
12. Comment voulez-vous payer/régler la facture? Par chèque, par carte (bancaire ou de crédit) ou en espèces/ en liquide.
13. Le conseiller financier nous a proposé d'investir/placer notre argent dans des actions et des obligations. Cela rapporterait plus (d'argent) qu'un livret d'épargne.
14. Dans cette période de crise économique le pouvoir d'achat des Belges a diminué/baissé de 5% (pour cent) et dans le futur/à l'avenir, on devra épargner (réduire les dépenses) encore plus/ on devra faire encore plus d'économies.
15. Pour pouvoir bénéficier/ profiter des avantages fiscaux de l'épargne-pension, vous devez avoir entre 18 et 64 ans.

2) Les prépositions : complétez à l'aide de la préposition correcte, si nécessaire. (p.141)

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1. à / de / de | 6. Par (Grâce à) / de / de / à |
| 2. Ø / du / Ø | 7. En / d' / dans |
| 3. Ø / pour / pendant / du | 8. En / à / d' / à |
| 4. Grâce à (par) / en / de / à | 9. de / d' / à / à (vers) / du |
| 5. de / à / au (pendant le) / sur / du (vers). | 10. en / sur / en |

Module 4 : Le marketing

Vocabulaire

1. Mise en route

1) Regardez les publicités suivantes. (p. 155)

- **Quel produit ou service veulent-elles promouvoir?**
- **Lesquelles trouvez-vous réussies et accrocheuses? Lesquelles trouvez-vous moins réussies? Pourquoi ?**

réponse libre

parler des stéréotypes dans la publicité, des campagnes réussies et moins réussies

campagnes publicitaires auxquelles on renvoie dans l'exercice :

1. Dove
2. image qui rappelle les images traditionnelles des publicités pour lessives
3. Nespresso (avec George Clooney)
4. Luminus
5. Evian (cf. aussi <http://www.youtube.com/watch?v=k1Vo7WDhqso&feature=fvsr>)

2) Les différents canaux de la promotion

Identifiez les différents supports de promotion qui sont représentés ci-dessous. (p. 156)

1. un échantillon
2. le **bouche à oreille**
3. une **annonce publicitaire**
4. un **bon de réduction**
5. une **bannière**
6. un **dépliant**
7. un **homme-sandwich**
8. une **lettre de vente** (cf. aussi '*mailing*', '*direct mail*')

2. La publicité

1) Qui suis-je ? Quel rôle m'est-attribué dans la conception d'une campagne publicitaire ?

Complétez les énoncés suivants à l'aide d'un dérivé des mots du cadre. Puis, reliez les personnages à leurs propos respectifs. (p. 157)

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------|
| 1. collaboration | le directeur artistique |
| 2. diffusés / s'adresse | la cible |
| 3. promouvoir | un annonceur |
| 4. rédige / accrocheurs | le concepteur-rédacteur |
| 5. gère / sens | le gestionnaire de clients |
| 6. conception / élabore / supervision | une agence de publicité |

2) La campagne publicitaire pour Materne (p. 158-162)

Infos supplémentaires : <http://www.materne.be>

1. Avant l'écoute : la marque Materne et son positionnement sur le marché

1. **Que savez-vous de la marque Materne ?**
Quels sont les produits que Materne vend ?
Qui achètera les produits de Materne ? Pourquoi ?

réponse libres

2. **Où situez-vous la marque Materne par rapport à d'autres marques vendant le même type de produits ? Peut-on parler d'une image de marque différente ? Inspirez-vous des mots en pâte-mêle.**

Réponses possibles:

Carrefour (marque de distributeur = huismark)	Effi	Bonne Maman	Materne
conservateurs la fabrication industrielle quotidien sucré arômes ajoutés bon marché ...	fruité la fabrication industrielle jeune allégé sain branché qualité haut de gamme (?) innovateur (?) ...	gourmand fruité haut de gamme qualité savoureux naturel traditionnel fiable vieux jeu le travail artisanal fiable ...	cf. +/- Bonne Maman

3. Regardez le film promotionnel sur la framboise.

1. **Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Justifiez votre réponse.**

1. vrai
2. faux → légende grecque
3. vrai
4. faux → il y a également des framboises jaunes p.ex.
5. vrai

2. Complétez :

1. délicieuse / d'excellentes
2. convient / âges
3. framboisier

4. Voici quelques slogans sortant de différentes campagnes publicitaires de Materne. Selon vous, essaient-ils de créer une certaine image de marque ? Laquelle ?

le *fruit* = élément central

la *nature* : de bons fruits, grâce à la nature (la terre, le soleil, éventuellement la vie)

→ cf. également l'idée d'une certaine *authenticité*

la *gourmandise* (Mmmaterne)

2. Écoute

1. Quelle était la situation de Materne au moment où elle a pris contact avec Nextage ?

- 1) COMMUNICATION :
communication / les produits de base
→ les autres produits de la marque (p.ex. jus de fruits, confiture allégée, etc.)
- 2) POSITIONNEMENT :
codes de communication / haut de gamme
→ haut de gamme (« premium ») (chère) / milieu de gamme (« medium range »)

2. Quelles solutions l'agence de publicité Nextage a-t-elle proposées pour améliorer la communication autour de la marque Materne ?

1) *l'identité*

- Comment ? en réorganisant/diversifiant la gamme de produits de Materne, en créant de nouvelles marques
- Dans quel but ? adapter la stratégie de communication en fonction du produit en question (« Plutôt que d'avoir une seule manière de communiquer, Materne devait en avoir trois : une pour chaque gamme de produits. »)
- Monsieur Segati décrit la gamme de produits de Materne à l'aide de quelques produits concrets. Complétez la grille en vous basant sur les informations données dans le reportage.

nom du produit	type de produit	position dans la gamme de produits Materne	caractéristiques (par rapport à la gamme de Materne/la concurrence/la communication/...)
<i>Materne</i>	confiture compote	o pilier	- produits de base → position forte sur le marché - nom de la marque est associé immédiatement à ces produits
Materne	compote potagère	o extension	- produits avec une identité de marque et un positionnement très proches des pilliers parce que

			le savoir-faire de la marque, sa position sur le marché, son leadership restent très cohérents
<i>Enjoy</i>	confiture allégée	o endossement	<ul style="list-style-type: none"> - concurrent principal : Effi - comment Materne essaie-t-elle de faire face à cette concurrence ? → en créant une nouvelle marque avec ses propres codes de communication ex. pot typique des produits 'light' (↔ pot triangulaire classique de Materne) → en améliorant la formule de la confiture de sorte qu'elle soit meilleure qu'Effi

2) **le blason**

a.

logo de la marque : correspond à une sorte de symbolique (cœur et bouche à la fois → le côté sain des fruits + la gourmandise)

on a mis en avant les fruits → permettent d'identifier le type de confiture (= côté utilitaire) + renforce la dimension fruits de la confiture (valeur de base de Materne)

le tout : l'approche s'avère moins « premium » et plus « medium range » (correspond donc au positionnement de Materne sur le marché)

3) « *Merci les fruits* »

Slogan créé en 1980 → c'est le slogan le plus connu + il résume toute la mission de Materne

4) *Campagne publicitaire*

- produits concernés : les confitures et les compotes de Materne (donc : les « piliers »)
- support utilisé : abribus (campagne d'affichage)
- point de départ de la campagne : les campagnes de Materne faites dans le passé (une véritable tradition d'abribus qui remonte aux années 70 > le public-cible de la campagne sont des personnes de 40-50-60 ans → ils connaissent donc l'historique de la marque et se souviendront des campagnes publicitaires précédentes → campagne sera plus efficace/rentable)
- principaux ingrédients de la publicité : le fruit, le pot, le slogan connu de Materne
- pourquoi les a-t-on choisis ? le fruit et le pot reprennent les éléments utilisés dans les campagnes précédentes (« continuité », « saga »)
les fruits entiers dans le pot renvoient à la naturalité, la pureté du produit (= une des valeurs principales de la marque Materne)

3) Quels mots associez-vous aux situations suivantes ? (p. 162)

1. le conditionnement
2. l'image (f.) de marque
3. exploiter un marché
4. concurrence
5. promotionnel
6. un support publicitaire
7. un dépliant
8. (un slogan) accrocheur
9. le salon (de l'automobile)
10. mensonger (la publicité mensongère)

3. L'étude de marché

1) **Connaître le marché sur lequel vous vous lancez est essentiel pour votre réussite. Quelles sont ses caractéristiques ? Comment identifier la demande, la concurrence, les autres produits ? Quel potentiel le marché présente-t-il ? Comment décrire la cible à laquelle vous vous adressez ? L'étude de marché vous permet de collecter et d'analyser toutes les informations dont vous avez besoin pour réussir votre mission... (p. 163-164)**

- **Complétez le texte à l'aide des équivalents français des mots du cadre.**

- (1) service
- (2) besoin
- (3) comportement d'achat
- (4) biens
- (5) producteur
- (6) concurrence
- (7) enquête
- (8) échantillon
- (9) questionnaire
- (10) entretiens
- (11) panels
- (12) tendances

- **Dans le texte, on distingue entre les études documentaires et les études de terrain. Une autre approche oppose les études quantitatives aux études qualitatives. En quoi consiste la différence entre ces deux types d'études ? À quelles fins se prêtent-elles ?**

Etude qualitative :

« Collecte d'informations permettant de comprendre l'attitude et les motivations des individus d'une population. Elle repose le plus souvent sur des entretiens individuels en profondeur ou sur des entretiens de groupe à partir d'un petit échantillon (moins de 50 personnes en général). « L'approche qualitative de la recherche concernera les travaux dont l'objectif est de définir les qualités essentielles de l'objet étudié, et non de travailler sur les quantités ou d'énumérer les cas existants » (...). » (Lehu 2004 : 330)

Etude quantitative (ou étude descriptive) :

« Collecte d'informations permettant de décrire, en les quantifiant, les attitudes, les opinions et les comportements d'une population ou d'un échantillon représentatif de cette population. « La stratégie de recherche issue d'une logique

inductive et d'une approche quantitative a pour objectif de trouver des relations spécifiques entre un grand nombre d'objets et de les décrire en un modèle qui soit généralisable au monde d'où sont issus ces objets, » (...). » (Lehu 2004 : 330)

2) Quels verbes utilise-t-on dans les expressions suivantes ? Donnez à chaque fois plusieurs possibilités. (p. 164)

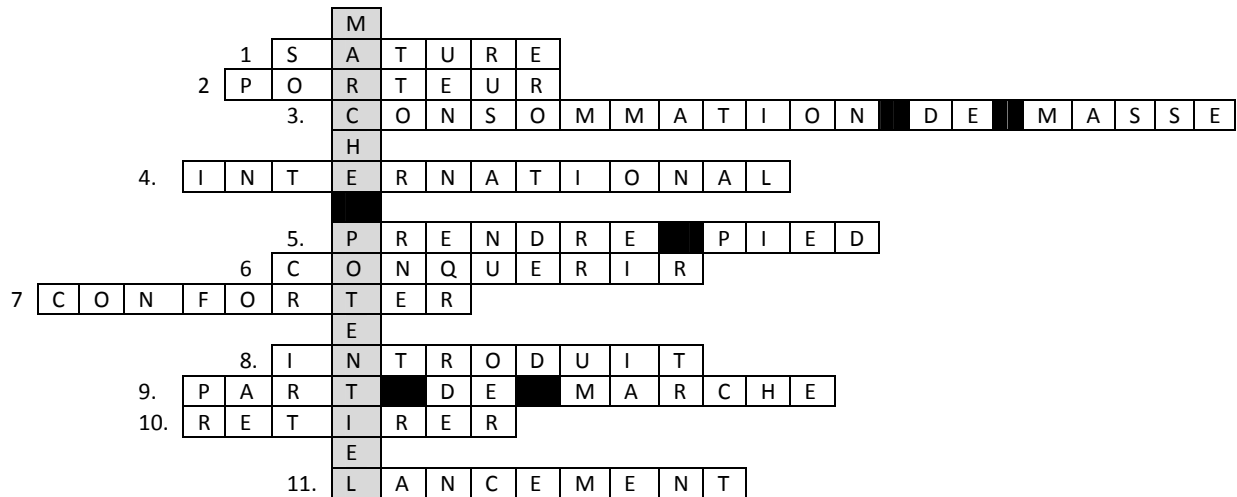
1. effectuer / mener / remplir / ...
2. rédiger / établir / remplir / ...
3. collecter / traiter / analyser / dépouiller / ...
4. composer / constituer / ...
5. découvrir / ...

3) Le type de test auquel on recourt, dépend des informations qu'on veut recueillir. Quel est le type de test qui vous semble le plus approprié dans les situations suivantes ? Justifiez votre réponse. (p. 165)

Les réponses proposées correspondent aux scénarios les plus probables.

1. **Eye-tracking** : permet de suivre les mouvements des yeux et d'en déduire la meilleure position d'un produit dans les rayons
2. **Sondage** : étude à plus grande échelle, à l'aide d'un questionnaire → questions et réponses relativement simples, permet de collecter des informations d'un grand nombre de consommateurs (étude quantitative) → permet de 'mesurer' dans quelle mesure une certaine marque est connue auprès du grand public
3. **Panel de consommateurs / interview en profondeur** : les deux méthodes permettent de collecter des informations +/- détaillées (« qualitatives ») sur le produit en question. Le cas échéant, l'intervieweur peut toujours demander des explications supplémentaires, etc. (ce qui n'est pas (vraiment) le cas pour les enquêtes à l'aide de questionnaires p.ex.)
4. **Test (en) aveugle** : un panel de consommateurs peut goûter la confiture allégée de différentes marques et indiquer quelle confiture ils préfèrent aux autres (et pourquoi).
5. **Observation de consommateurs qui utilisent le produit** : le fait d'observer les consommateurs dans un environnement soi-disant 'naturel' permet de détecter les qualités et les défauts d'un produit. Ce test peut être complété par un entretien en profondeur pour vraiment connaître les expériences des consommateurs avec le produit en question.
6. **Sondage** : si on veut obtenir des informations spécifiques, +/- objectives, à grande échelle
Panel / interview en profondeur : si on veut poser des questions plus détaillées, plus nuancées, qui demandent une réponse plus élaborée

**4) Le marché potentiel : offre-t-il des opportunités ?
Complétez la grille avec les mots qui manquent dans les phrases ci-dessous. (p. 166)**



4. L'annonce publicitaire

1) Introduction (p. 167)

1. Qu'est-ce que vous trouvez important dans une bonne publicité ? Indiquez les deux éléments que vous aimez certainement y retrouver.

Réponse libre

2. Quels sont les ingrédients principaux d'une publicité type pour *une lessive* • *un parfum* • *une voiture* ?

réponse libre.

2) Analyse d'une annonce publicitaire (p. 167-168)

1. Selon vous, à qui l'annonce ci-dessus s'adresse-t-elle ? En d'autres mots, quel est son groupe-cible ? Justifiez votre réponse.

des personnes qui aiment une voiture plutôt « haut de gamme », de qualité, sportive
 + ici : des personnes qui sont sensibles à l'argument du « vert »

2. Quelles parties reconnaissez-vous dans cette annonce ?



3. Comment l'annonce attire-t-elle l'attention du lecteur ?

Surtout : par l'image et le slogan d'accroche (« Uniquement disponible en vert »)

- ➔ Jeu de mots qui joue sur l'ambiguïté de l'expression « en vert » : la photo montre une voiture blanche, ce qui semble être en contradiction avec le slogan d'accroche (la suite de l'annonce – le corps – éliminera toute ambiguïté en explicitant comment nous devons comprendre le « en vert »).

4. Quelle est, selon vous, la fonction du corps du texte? Et celle du slogan ?

Corps de l'annonce : convaincre le lecteur à l'aide d'arguments bien spécifiques (ici, on insiste surtout sur les aspects techniques de la voiture).

Slogan : reprend en général la promesse de base de la marque (aide à créer une certaine image de la marque) + se répète à travers les différentes campagnes publicitaires. Est court et facile à mémoriser.

5. Quels sont les arguments utilisés pour convaincre le lecteur ? Pourquoi les utilise-t-on, d'après vous ?

En gros : voiture sobre (consommation et émission réduites, cf. l'argument du « vert ») sans que cela limite ses « prestations extraordinaires » (« qualités sportives », « dynamisme », « performances typiques des motorisations BMW »)

« world green car of the year » : sorte d'argument d'autorité

6. La technique 'AIDA' est très souvent utilisée par les rédacteurs publicitaires afin de convaincre le lecteur et l'inciter à acheter le produit. Savez-vous sur quels principes cette technique est fondée ?

A	attirer l' Attention (p.ex. par l'accroche et l'image)
I	susciter l' Intérêt (pourquoi le produit répond-il aux besoins du consommateur ? dans quelle mesure offre-t-il une réponse adéquate au « problème » du consommateur ?)
D	éveiller le Désir (à l'aide d'arguments bien concrets)
A	inciter le lecteur à passer à l' Action (inciter le consommateur à acheter le produit → en donnant une adresse, un numéro de téléphone où le consommateur peut trouver le produit ou obtenir plus d'informations ; en ajoutant un coupon-réponse à l'aide duquel le consommateur peut demander des informations supplémentaires ; en insistant sur une offre promotionnelle, pour que l'acheteur soit incliné à passer commande immédiatement ; etc.)

Retrouvez-vous ces mêmes éléments dans l'annonce de BMW ?

- attention : image + slogan d'accroche
- intérêt: plutôt indirectement :
 "BMW 118d. World Green Car of the Year 2008.
 La BMW 118d, équipée d'origine d'une boîte manuelle à 6 rapports, démontre noir sur blanc qu'une voiture enthousiasmante peut aussi être étonnamment sobre. »
 → suggère qu'en général, une voiture du type BMW ne correspond pas vraiment à l'image de « consommation sobre ». Mais : cette voiture le fait.
- désir : arguments apportés dans le corps de l'annonce
 « Son moteur ne développe pas moins de 143 ch*, mais ne consomme que 4,5l/100km et n'émet que 119 g/km CO2. Ces prestations extraordinaires ont valu à la BMW 118d le titre de World Green Car of the Year 2008. Un résultat obtenu grâce aux technologies BMW Efficient Dynamics, qui englobent toutes les actions visant à réduire constamment la consommation et les émissions, tout en renforçant les qualités sportives, le dynamisme et les performances typiques des motorisations BMW. »
- action : « Pas encore convaincu ? Un essai vous fera voir la vie... en vert. »

3) Le langage publicitaire (p. 168-169)

- Danacol : rime
- Lave-linge Öko-Lavamat : surtout : emploi d'adjectifs spécifiques + la comparaison
 « plus beau », « plus longtemps », « prix avantageux », « gratuites », « SuperEco »
- Mars Delight : choix des adjectifs (+ adverbes)
 rime
 rythme du slogan
 (aident à mieux retenir le slogan (et la marque))
- Rouge à lèvres Nivea : allitération : beauté – bouleverse / secret – séduction
 mots suggestifs : « séduction », « secret », « bouleverser »
- Duyvis : jeu de mots
- Mercedes : l'idée du « vous » : on se met à la place du lecteur
 emploi d'adjectifs et adverbes (« agréable », « raffinée », « maîtriser sereinement », « nouvelle », ...)
 choix des mots + allitération : « savourez le sentiment »

Rem. : des adjectifs comme « nouveau » et « gratuits » semblent toujours bien fonctionner dans une publicité.

5. Décrire un produit

1) Le site www.etrangenouveauxproduits.fr regroupe une sélection des produits les plus insolites et drôles que l'on peut trouver à la vente sur Internet. En voici quelques-uns. (p. 170-171)

1. Lisez leur description et traduisez les mots entre parenthèses.

Croyez-vous que ce sont des produits qui feront fureur ? Pourquoi (pas) ?

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| 1. conçu | 8. équipé d'un |
| 2. livré en deux parties | 9. s'adaptera parfaitement à |
| 3. vous permet de | 10. Composé de ... de |
| 4. contient | 11. allie / combine |
| 5. prévoit | 12. procure |
| 6. pourvu d' | 13. permet d' |
| 7. assurer | |

2. Comment le dit-on ? Traduisez les phrases suivantes à l'aide d'expressions que vous trouvez dans les descriptions ci-dessus.

- Ces animaux en feutre servent de système de classement astucieux et pratique pour séparer vos livres et dvd.
- En un clin d'oeil, cet objet design exceptionnel et radicalement révolutionnaire prend la taille et la dimension que vous voulez.
- Grâce à sa structure renforcée, ce fauteuil est extrêmement solide. Il a 720 cm de long et peut ainsi accueillir jusqu'à 16 personnes.

3. Indiquez dans les descriptions sous 1. les expressions utilisées pour:

o **décrire l'aspect physique / la composition du produit ;**

en feutre

il contient...

le tout est pourvu de...

Il y a deux ouvertures...

Le lavabo est monté sur ..., équipé de...

Il s'adaptera parfaitement à...

(être) composé de...

allier/combiner modernité, ...

Sa structure renforcée lui procure à la fois une solidité et une modularité extrêmes.

avoir x cm de long

supporter un poids de x kg

o **mettre en exergue les qualités du produit ;**

emploi des adjectifs et adverbes (*astucieux, radicalement révolutionnaire, etc.*)

o **insister sur la fonction du produit.**

être conçu pour ...

X vous permet de ...
servir de ...
prévoir ...
assurer ...
être ...

2) Voici quelques objets que vous essaieriez de conseiller ou de déconseiller à votre voisin. En choisissez un et décrivez-le en insistant sur les aspects suivants :

- l'aspect physique de l'objet en question ;
- sa fonction (à quelle fin l'utiliser ? où ? comment ?) ;
- ses qualités/avantages et défauts/désavantages.

Variez les expressions que vous utilisez. Inspirez-vous des exercices précédents ainsi que des mots donnés en pêle-mêle et ceux repris dans la section « Décrire un produit » du lexique. (p. 171)

réponse libre

6. Créer une annonce publicitaire

Grammaire

1. L'impératif

1) - Complétez les slogans suivants à l'aide de l'impératif des verbes entre parenthèses. Donnez à chaque fois les autres personnes de l'impératif en question.

- Qu'est-ce que les slogans suggèrent ? (p. 174)

- | | |
|---|--|
| 1. Gagnez / gagne - gagnons | 9. Reposez-vous / repose-toi – reposons-nous |
| 2. Mettez / mets - mettons | 10. Attendez-vous / attends-toi – attendons-nous |
| 3. Devenez / deviens - devenons | 11. Construisons / construis - construisez |
| 4. vivez / vis – vivons, nettoyez / nettoie - nettoions | 12. Surprenez-vous / surprends-toi – surprenons-nous |
| 5. Prenez / prends - prenons | 13. Faites / fais - faisons |
| 6. Soyez / sois - soyons | 14. Goûtez / goûte - goûtons |
| 7. Aidons / aide - aidez | 15. Imaginons / imagine - imaginez |
| 8. Faisons / fais - faites | |

2) Traduisez. (p. 175)

- | | |
|--|--|
| 1. Rejoins (Rejoignez) notre organisation. | 3. Sachez bien que vous êtes toujours les bienvenus. |
| 2. Résous / résolvez ce problème! | |

- | | |
|---|---|
| 4. Veuillez remplir ce formulaire clairement. | 12. Parles-en/Parlez-en avec le/au concepteur-rédacteur/copywriter. |
| 5. Ne m'en veux / voulez pas. | 13. Parle-lui-en. / Parlez-lui-en. |
| 6. Aie/Ayez confiance en moi. | 14. Ne lui en parle pas. / Ne lui en parlez pas. |
| 7. Rends-moi/Rendez-moi la monnaie. | 15. N'exagérons pas. |
| 8. Ne lui confie/confiez pas cette tâche. | 16. Ne décevons pas notre client. |
| 9. Dépêchez-vous de réserver des tickets. | 17. Laisse-moi te présenter notre nouvelle campagne. |
| 10. Ne te trompe pas ! | 18. Fais-lui / Faites-lui rédiger/établir une offre. |
| 11. Parle/Parlez de cette affaire avec le/au directeur. | |

3) Répondez en utilisant l'impératif et les pronoms correspondant aux compléments. (p. 175)

1.
 - a) Oui, contacte-les / contactez-les.
 - b) Non, ne les contacte pas / ne les contactez pas.
2.
 - a) Oui, montrez-les-lui.
 - b) Non, ne les lui montrez pas.
3.
 - a) Oui, exigez-le d'eux.
 - b) Non, ne l'exigez pas d'eux.
4.
 - a) Oui, règle-la / réglez-la par virement bancaire.
 - b) Non, ne la règle pas / ne la réglez pas par virement bancaire.
5.
 - a) Oui, vas-y / allez-y.
 - b) Non, n'y va pas / n'y allez pas.

2. Le conditionnel

1) Conjuguez les verbes entre parenthèses au conditionnel. Puis, traduisez les phrases en néerlandais. Qu'est-ce qui explique l'emploi du conditionnel ? (p. 176)

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. Voudriez | 6. stimuleraient |
| 2. Seraient | 7. aurais conçu |
| 3. ne serais pas allé(e) | 8. renverrait |
| 4. auraient négocié | 9. pourriez |
| 5. accueillerions | 10. auraient conforté |

2) Le conditionnel dans la subordonnée

Mettez les phrases suivantes au passé. Puis, traduisez-les en néerlandais. (p. 177)

1. Le directeur marketing prétendait / a prétendu que nous devrions modifier l’emballage du produit afin d’augmenter son attrait auprès du grand public.
2. Le bureau d’études nous a assuré qu’ils découvrirait certainement de nouvelles tendances en soumettant les données à des analyses statistiques spécialisées.
3. Il a affirmé qu’une telle campagne nous permettrait de mieux atteindre notre cible.
4. Notre chef nous a dit que vous démissionneriez dès que le projet serait terminé.
5. J’étais convaincue que tu trouverais un emploi dans ta boîte préférée aussitôt que tu aurais obtenu ton diplôme d’ingénieur commercial.

3) L’expression de la condition à l’aide d’une subordonnée introduite par SI

Conjuguiez le verbe entre parenthèses à la forme qui convient. Puis, traduisez les phrases en néerlandais. (p. 177)

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. sont/seront | 9. n’imposeraient pas |
| 2. voulez | 10. n’y aurait pas |
| 3. serait | 11. ne serions pas rentrés |
| 4. était | 12. n’avait pas travaillé |
| 5. serait partie | 13. pourrions/pouvons |
| 6. réduisons | 14. ne se verrait pas |
| 7. aurait démissionné / se serait établi | 15. n’aurait pas dû |
| 8. ne nous aurait pas accordé | |

4) Certains rêves ne se réaliseraient pas ou ne se seraient pas réalisés si...

Faisons le tour du groupe et décrivons ces rêves à l’aide d’une subordonnée introduite par SI. Un compagnon de classe enchaîne en reprenant les propos de l’étudiant précédent. (p. 178)

réponse libre

5) Donner conseil : le panel des consommateurs (p. 179)

réponse libre

3. Le subjonctif

1) Complétez par une forme du subjonctif. (p. 180)

- | | |
|---------------|-----------------------------|
| 1. ait envoyé | 6. soit engagé |
| 2. aient lieu | 7. voie |
| 3. ailles | 8. parte |
| 4. soyez | 9. preniez en considération |
| 5. ait oublié | 10. puisse |

Quels mots ou expressions expliquent l'emploi du subjonctif dans les phrases ci-dessus ?

- phrases 1-8 : le sens du verbe principal
- phrases 9-10 : la conjonction

2) Le subjonctif après certains verbes (p. 181-182)

1. Faites un schéma avec les classes de verbes qui sont suivis du subjonctif.

Verbes exprimant	un doute
	une (im)possibilité
	une appréciation
	une émotion
	une volonté
	une nécessité

2. Indicatif ou subjonctif ? Conjuguez la forme entre parenthèses dans le mode qui convient. Qu'est-ce qui explique l'emploi de l'indicatif ou du subjonctif ?

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. a | 6. craigne |
| 2. soyons | 7. soient |
| 3. suit | 8. ne se sent pas |
| 4. réussirez | 9. attende |
| 5. partions | 10. a pris |

3. Travaillez à deux. Pensez aux études universitaires que vous suivez maintenant (les cours, le contact avec les autres étudiants, les profs, votre progrès, vos attentes, la vie estudiantine, l'évaluation redoutée, ...) et exprimez :

réponse libre

4. Petit débat : Qu'en pensez-vous ?

réponse libre

3) Le subjonctif après certaines conjonctions de subordination (p. 183-185)

1. Classez les conjonctions selon la nuance qu'elles expriment. Désignez les conjonctions suivies du subjonctif.

temps	but	cause	conséquence	opposition / concession	condition	manière / moyen
après que avant que* en attendant que* jusqu'à ce que*	afin que* pour que* (de sorte que*)	étant donné que puisque parce que comme	de sorte que	à moins que* bien que* pourvu que* quoique* même si alors que	à condition que*	sans que*

2. Dans une agence de publicité : ce qu'on dit et ce qu'on pense...

Transformez les phrases comme dans le modèle.

1. ... avant que tu t'en ailles
2. ... pour que le consommateur retienne mieux le slogan
3. Au moment où le client a ridiculisé la proposition ...
4. Bien que le slogan puisse être simple, il exprime ...
5. ... à condition qu'on comprenne encore le slogan.
6. ... jusqu'à ce que tu atteignes un résultat satisfaisant.
7. Puisque le consommateur est très exigeant ...
8. ... quoiqu'elle ne se mette pas au courant ...
9. ... afin que les créatifs sachent ...
10. ... parce qu'il travaille déjà dans l'agence ...

3. Complétez les phrases suivantes par la conjonction qui convient le mieux.

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Où qu' | 6. jusqu'à ce que / en attendant que |
| 2. après que | 7. Bien qu' / Quoiqu' |
| 3. En attendant que / Avant que /
(Jusqu'à ce que) | 8. après qu' |
| 4. à condition que | 9. afin que |
| 5. à moins que / bien que / quoique | 10. à moins que |

4. Complétez avec une des formes suivantes. Puis, traduisez les phrases en néerlandais.

- | | |
|---------------|-------------|
| 1. Quelle que | 5. Quoi qu' |
| 2. Où qu' | 6. Qui que |
| 3. Quoi que | 7. Quoiqu' |
| 4. Quels que | 8. Qui que |

4. Le gérondif

1) Donnez le gérondif des verbes suivants : (p. 186)

en peignant, en étant, en concevant, en incluant, en prédisant, en croyant, en pouvant, en plaisant, en sachant, en ayant

2) Comment aboutir à des idées créatives dans une campagne publicitaire ? Reformulez les tuyaux en transformant l'infinitif en gérondif. (p. 186)

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1. En appliquant | 4. En gérant |
| 2. en construisant | 5. En identifiant |
| 3. En investissant | |

3) Utilisez le gérondif lorsque c'est possible. (p. 187)

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1. ... en jouant ... | 4. En étudiant, ... |
| 2. ... en suivant ... | 5. / |
| 3. / | |

4) Remplacez le gérondif par une subordonnée. (p. 187)

1. Puisqu'elle/ Comme elle a abandonné son poste actuel, elle a laissé énormément de dossiers dont son successeur devra s'occuper d'urgence.
2. Notre département réalise ses objectifs de façon plus efficace parce que nous avons introduit un horaire flexible/ Par l'introduction/Grâce à l'introduction d'un horaire flexible...
3. S'il s'était excusé auprès de son directeur artistique, ce graphiste aurait évité le licenciement.
4. Quand / pendant que j'attendais notre client, j'ai parlé longuement avec notre stagiaire.
5. Comme/Puisque (Etant donné qu') il a insisté tellement sur les avantages, le chef du personnel a réussi à convaincre les collaborateurs de l'urgence de cette réorganisation.

Exercices de synthèse

1) Traduisez.

1. Ne te trompe pas. Quoi qu'il prétende/dise, ce producteur de café ne pourrait jamais renforcer son image de marque si son café était de qualité lamentable.
2. Notre agence de publicité élabore/conçoit une campagne publicitaire entière afin d'améliorer/augmenter la notoriété de la marque.

3. Nous créons/concevons un slogan accrocheur, rédigeons le texte du dépliant (de la brochure), diffusons/passons des spots à la radio aux heures de grande écoute, créons / concevons une affiche et assurons le suivi des résultats.
4. Les résultats (dé)montrent que la génération plus âgée trouve (que) notre nouveau modèle (est) solide, authentique et fiable.
5. Les jeunes, par contre, sont d'avis/d'opinion que cette nouveauté est artificielle et même démodée.
6. Si nous voulons également prendre pied sur le marché étranger, il est indispensable que nous révisions à fond notre stratégie de communication.
7. En rédigeant/établissant le questionnaire, les enquêteurs ont tenu compte du mode de vie et du niveau de vie supposés/présumés/probables de la cible.
8. L'institut de sondage qui a analysé en détail/qui a dépouillé les données collectées, a découvert quelques tendances surprenantes.
9. Cet homme publicitaire vante l'efficacité de ce détergent/ce produit pour la vaisselle en le comparant à/avec un produit concurrent.
10. Bien qu'à première vue, le résultat semble (être) impeccable, j'ai l'impression que cet exemple de publicité comparative est peu crédible.
11. Faites concevoir un conditionnement attrayant par l'équipe créative. Celui-ci/Ce conditionnement peut être sobre, à condition qu'il attire la tranche d'âge/qu'il plaise à la tranche d'âge des 20 à 30 ans. Prévoyez également des échantillons qui leur permettent de tester/d'essayer le produit.
12. Ce (fin) connaisseur/Ce fin gourmet trouve fantastique que nous bénéficions chez Materne d'une grande/large/vaste offre de produits traditionnels, savoureux et sains.
13. Leur part de marché augmente continuellement et le marché ne semble pas encore (être) saturé/est loin d'être saturé/ne semble pas (être) saturé du tout.
14. Le nouveau gsm avec lequel cette entreprise veut faire concurrence au leader de marché, a à peine 7,5 cm de long, 4 cm de large et 9 mm d'épaisseur. De plus, il est pourvu d'un écran couleur excellent.
15. Malgré le design innovateur, le logiciel de cet ordinateur portable serait de qualité médiocre. Il me semble donc bizarre que cette nouveauté connaisse/ait tant de succès/fasse fureur.

2) Les prépositions: complétez à l'aide de la préposition correcte, si nécessaire.

1. sur / de
2. sur / pour, afin de / des / d'
3. à / sur / ø / pour, afin de / à
4. A, Sur / des / jusqu'à / ø / en / des / des / en (cf. aussi : vous pouvez obtenir ce catalogue *sur* demande)
5. à
6. auprès du
7. en / en / avec / sur
8. en, ø / dans / à / de
9. des / de, sur / d' / de
10. d' / d' / à

Module 5 : La distribution

Vocabulaire

1. Mise en route

Que savez-vous de la grande distribution ? (p.207-208)

1. de 400 à 4000 m²
2. Delhaize
3. 13 caractères
4. 1963
5. le taux de marque réduit sur tout l'assortiment
« Au-delà de la taille de la surface de vente et de la largeur de l'assortiment proposé (alimentaire et non-alimentaire sous un même toit), l'apparition de l'hypermarché permet des [économies d'échelle](#) et donc des prix de vente inférieurs à ceux des surfaces plus petites.»
<http://fr.wikipedia.org/wiki/Hypermarch%C3%A9>
6. permettre à sa femme d'échanger, d'acheter et de vendre les distributeurs de bonbons « Pez » dont elle fait la collection.

2. Les magasins

Déchiffrez les anagrammes. (p.209)

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1. un hypermarché | 6. une rue commerçante |
| 2. une boucherie | 7. un caddie |
| 3. un maxidiscount | 8. un code à barres |
| 4. une chaîne de magasins | 9. une supérette |
| 5. un supermarché | 10. une épicerie |

3. La distribution

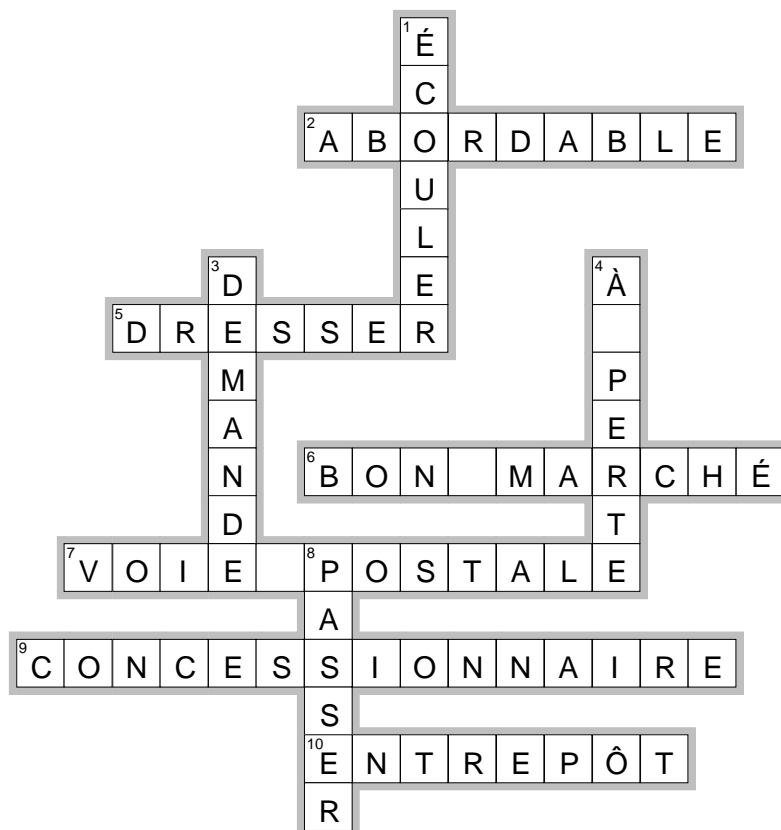
1) Famille de mots. Complétez par un mot dérivé du verbe mentionné entre parenthèses. (p.210)

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. fabricant | 7. l'exportation (f.) |
| 2. distribution | 8. distributeurs |
| 3. produits | 9. fabriqué |
| 4. un fournisseur | 10. la livraison |
| 5. consommateurs | 11. la fabrication |
| 6. la production | |

2) Ne confondez pas les termes suivants. Complétez les phrases en les adaptant si nécessaire. (p.210-211)

- | | |
|---|---|
| <p>1.
a) des marchandeurs
b) des marchands</p> <p>2.
a) Le stockage
b) hors stock</p> <p>3.
a) livrer
b) fournir
c) fournir / livrer</p> <p>4.
a) courses
b) un cours</p> | <p>5.
a) Les coûts
b) Les frais</p> <p>6.
a) une offre
b) a offert</p> <p>7.
a) concessionnaire
b) représentant</p> <p>8.
a) confirmer
b) a affirmé</p> |
|---|---|

3) Les mots croisés (p.212)



EclipseCrossword.com

5. Au téléphone

1) Choisissez la fiche A ou B et jouez les trois conversations téléphoniques différentes avec votre voisin/e. (p.214-216)

Conversation 1 : 1a – 2b – 3b – 4c – 5b – 6b – 7b – 8a – 9b – 10b – 11a – 12b – 13b

Conversation 2 : 1b – 2a – 3a – 4a – 5c – 6a – 7a – 8c – 9c – 10a – 11c – 12a – 13a

Conversation 3 : 1c – 2c – 3c – 4b – 5a – 6c – 7c – 8b – 9a – 10c – 11b – 12c – 13c

Quel était le but des conversations téléphoniques précédentes ?

1. Demander des renseignements
2. Passer une commande
3. Plainte sur une erreur de facturation

2) Récupérez des trois conversations les expressions les plus importantes et ajoutez- y d'autres formules utilisées fréquemment au téléphone. (p.217)

Les expressions pour...		D'autres formules ?
1) Répondre au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> - Société Télévente, Sylvie Renoir à l'appareil. - Société Télévente, bonjour. - Société Télévente, je vous écoute. - Excusez-moi, je parle bien à la firme Télévente ? 	- ...
2) Se présenter	<ul style="list-style-type: none"> - Ici Madame Leclerc - De (la part de) Madame Lejeune. 	- ...
3) Demander à parler à quelqu'un	<ul style="list-style-type: none"> - Pourriez-vous me passer le responsable de la facturation, s.v.p. ? 	- Je voudrais parler à Madame Lambert.
4) Demander le nom de quelqu'un	<ul style="list-style-type: none"> - C'est de la part de qui, s.v.p. ? 	<ul style="list-style-type: none"> - Qui est à l'appareil ? - Pourriez-vous épeler votre nom s.v.p.? - Monsieur Leroy ?
5) Transférer l'appel	<ul style="list-style-type: none"> - Ne quittez pas. / Un instant, s.v.p., je vous passe Monsieur Durand. 	- ...
6) Se renseigner sur la disponibilité de quelqu'un	<ul style="list-style-type: none"> - Quand sera-t-il de retour ? 	<ul style="list-style-type: none"> - Pourriez-vous me dire quand je peux joindre Monsieur le Directeur ? - J'essaie de contacter Madame Perrin.
7) Prendre ou laisser un	<ul style="list-style-type: none"> - Voudriez-vous lui laisser un 	- De la part de qui puis-je lui

<i>message</i>	message ?	laisser un message ?
8) <i>Terminer la conversation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Au revoir et merci pour votre aide. - Je vous remercie des renseignements. Au revoir ! - D'accord mais c'était la première et dernière fois que j'ai fait appel à vos services. Au revoir ! - Merci à vous et bonne journée ! - Merci d'avoir appelé, Madame. - Au revoir, Monsieur et nos excuses pour les agréments causés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Au revoir et bonnes vacances ! - Ce serait très gentil de votre part, Monsieur. Mille fois merci.

3) Que répondriez-vous lorsqu'on vous dit... ? (p.218)

- | | |
|-------------|----------|
| 1. b (c, d) | 6. e |
| 2. d (a,i) | 7. c (a) |
| 3. g | 8. j |
| 4. h | 9. f |
| 5. i | 10. a |

4) Trouvez le mot correct. (p.218)

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. en | 9. patienter/attendre |
| 2. composer/former | 10. concernant / au sujet de |
| 3. l'indicatif | 11. confirmer |
| 4. l'annuaire | 12. sonne |
| 5. les pages jaunes / d'or | 13. trompée |
| 6. la communication | 14. appuyez |
| 7. Raccrochez | 15. répondeur téléphonique / automatique /-
enregistreur |
| 8. fort | |

5) À vous la parole ! (p.219-220)

6) Écoutez l'une des deux conversations téléphoniques suivantes et prenez note de toutes les informations pour que vous puissiez les transmettre après à votre voisin(e). (p.220-221)

Transcription 1

- La Redoute, bonjour.
- Bonjour, Madame. Madame Suisbelle à l'appareil.
- Bonjour, Madame Suisbelle, qu'y a-t-il pour votre service ?

- Je voudrais commander une jupe par catalogue, mais je ne sais pas très bien comment le faire. Pourriez-vous me renseigner sur les modalités de commande ?
- Bien sûr. Vous pouvez passer votre commande par courrier, par téléphone ou bien par Internet. Vous devez alors mentionner le numéro d'article, les numéros de couleur et de taille et la quantité. Finalement, n'oubliez pas d'indiquer le point de livraison de votre choix. Ceci peut être un magasin Delhaize ou Colruyt, mais vous pouvez également faire livrer votre commande à domicile.
- D'accord, je vois. Et comment le paiement se fait-il ?
- Ou bien vous payez au comptant, lorsque vous retirez votre produit dans un point de vente Delhaize ou Colruyt, ou bien vous payez par virement, quand vous faites livrer votre colis à domicile.
- D'accord. Et qu'est-ce qui se passe si la jupe ne me convient pas ?
- Dans ce cas, vous pouvez renvoyer l'article à La Redoute. Nous vous rembourserons alors votre argent.
- Très bien, Madame. Je crois que je sais tout maintenant. Merci pour les renseignements.
- À votre service, Madame. Au revoir, et bonne journée.
- À vous aussi. Au revoir.

Transcription 2

- Dell, Service Après-Vente, je vous écoute.
- Bonjour, Madame. Claire Plume à l'appareil. J'ai un problème avec le paiement d'un ordinateur que j'ai acheté chez vous. J'ai payé les 1400 euros qui étaient mentionnés sur la facture, l'ordinateur a été livré comme prévu, mais entre-temps, j'ai déjà reçu quelques lettres de rappel dans lesquelles on me dit que mon paiement n'a toujours pas été enregistré. Est-il possible qu'il s'agisse d'une erreur ?
- Un instant, s.v.p. Je vous passe les services comptables. Ils s'occupent de tous les paiements, ils pourront certainement vous répondre.
- D'accord, merci.
- ...
- Dell, le service comptabilité, bonjour.
- Bonjour, Madame. Madame Plume à l'appareil. J'ai une question concernant le paiement de mon ordinateur. J'ai payé 1400 euros au moment de la commande, l'ordinateur a été bien livré, mais maintenant, je reçois toujours des rappels de paiement. Je me demande s'il s'agit d'une erreur.
- Un instant, s.v.p. Je vais vérifier Pourriez-vous répéter votre nom ?
- Plume, P-L-U-M-E.
- D'accord. Et quand avez-vous effectué le virement ?
- Le 15 décembre déjà.
- Et vous avez viré l'argent à partir de quel compte ? Pouvez-vous donner le numéro ?
- C'était le 000-0508021-78.
- Alors ... le 000-0508021-78.
- Oui, c'est correct.
- Je suis désolée, Madame, mais je ne le retrouve pas dans l'ordinateur. Avez-vous peut-être un extrait de compte avec tous les détails de la transaction ?
- Oui, je l'ai ici.
- Très bien. Alors, je vais vous demander de nous envoyer une copie de cet extrait par poste ou par fax. Si tout est en ordre, nous adapterons les données dans notre ordinateur. A ce moment-là, le problème devrait être résolu.
- D'accord. Je vais envoyer l'extrait par fax. Pouvez-vous me donner le numéro ?
- Oui, c'est le 03/458.15.79.

- Donc, le 03/458.15.79. C'est noté. Je vous enverrai l'extrait aujourd'hui encore. Merci pour les informations, et au revoir.
- Il n'y a pas de quoi, Madame. Au revoir.

Grammaire

1. Le passif

1) Décrivez, à l'aide des images ci-dessous, le trajet qu'un produit parcourt entre créateur et utilisateur final. Utilisez des formes du passif. (p.222)

le fabricant:

- le produit est fait/produit/fabriqué par le fabricant.
- le produit est (directement) vendu par le fabricant (au grossiste, au détaillant, au client/consommateur (p.ex. par la VPC)

le grossiste

- le produit est acheté par le grossiste
- le produit est revendu au détaillant par le grossiste

le consommateur

- le produit est stocké par le grossiste
- le stock est éliminé par le grossiste

le détaillant

- le produit est livré/fourni par le détaillant
- le produit est soldé par le détaillant

- le produit est acheté par le consommateur
- le produit est utilisé par le consommateur
- le produit est jeté par le consommateur

2) Complétez les textes suivants à l'aide des formes du passif. (p.223)

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| 1. sont faites | 6. a été organisée |
| 2. êtes intéressés | 7. être rapportés |
| 3. était acceptée | 8. a été emportée |
| 4. pourrait être considérée | 9. sera acheté |
| 5. êtes tenu | 10. (sera) vendu |

3) Mettez au passif, si possible. (p.223-224)

1. Notre stock devrait être alimenté au plus vite.
2. Une carrière dans la publicité était envisagée par son frère.
3. Beaucoup de consommateurs ne sont pas convaincus par l'e-commerce./Les consommateurs ne sont pas trop convaincus par l'e-commerce.
4. Le chef a été appelé par la caissière parce que le client ne pouvait pas être calmé (par elle).

5. impossible
6. Le produit sera vendu au grossiste par le fabricant. Le grossiste s'adressera ensuite au détaillant.
7. Plus de 75% de la surface des supermarchés serait consacré à l'alimentaire. Par contre la part de l'alimentaire dans les hypermarchés a toujours été limitée à la moitié de leur surface.
8. Les prix de 20 produits qui avait été repris par Ikea dans son catalogue ont été comparés par le CEC.
9. Le législateur veut que les clients soient informés par les magasins sur les prix TVA incluse.
10. Pour chaque supermarché un indice reflétant le niveau de prix va être calculé par les enquêteurs de Test-Achats.
11. Les familles issues des groupes sociaux supérieurs et plus souvent wallonnes que flamandes sont attirées par Colruyt.
12. impossible
13. Ma voiture coûtait 20.000 € au moment où elle a été achetée (par moi).
14. Impossible.
15. Comme la livraison ne pouvait pas être effectuée avant le 15 mars, la commande a dû être annulée.

2. Les verbes pronominaux

1) Est-ce que le passif pronominal est possible ? Si oui, formulez-le. (p.224)

1. Les factures se paient dans les 30 jours.
2. impossible
3. impossible
4. Les produits que vous avez commandés sur internet s'envoient par la poste.
5. Les lettres des clients se sont rangées d'après la date de la poste.
6. Les voitures ne se garent pas devant la porte du magasin !
7. Un tel projet ne pourra pas se réaliser sans financements.
8. Les travaux se seront terminés avant la fin de l'année.
9. Ces médicaments ne se vendent pas sans prescription.
10. impossible

2) Réfléchi, réciproque ou idiomatique? Complétez et traduisez. (p.225)

1. se verra - De klant zal zichzelf zien in de weerspiegeling van de etalage.
2. Regardez-vous/en vous croisant - Kijk elkaar recht in de ogen wanneer jullie elkaar kruisen op straat.
3. se préserve - De directie behoudt zich het recht voor uw getrouwheidskaart in te houden.
4. Tais-toi - Zwijg en wees mooi !
5. se recommandent - Die twee concessiehouders raden elkaar aan bij hun klanten.
6. se douterait - De directeur zou niets vermoeden.
7. se sont affaiblis - Verschillende bedrijven in die sector hebben zichzelf verzwakt door hun onderlinge strijd.
8. s'en était allée. Toen de secretaresse aankwam op kantoor, was haar collega al vertrokken.
9. nous détestions - De bureauchef heeft toegegeven dat hij betreurt dat wij elkaar zo haten.
10. se réunissait/se rencontrent/s'en plaignent - Voor de crisis kwam de algemene aandeelhoudersvergadering jaarlijks samen in een zeer chic hotel in Knokke. Nu ontmoeten de aandeelhouders elkaar in het bedrijf zelf en ze klagen erover.

3. Les verbes impersonnels

1) S'agit-il d'un « IL » personnel ou impersonnel ? (p.225)

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 1. impersonnel | 4. impersonnel |
| 2. impersonnel - personnel | 5. impersonnel ou personnel |
| 3. impersonnel | |

2) Réécrivez en utilisant une structure impersonnelle. (p.226)

1. Il est très difficile d'obtenir des bons de réduction pour ce magasin.
2. Il existe deux types de dépliants publicitaires pour cette entreprise.
3. ... et il vous reste des questions ?
4. Il manque un code à barres sur votre carte. Il est donc impossible de scanner votre numéro de client.
Je pense qu'il faudrait la faire remplacer par une nouvelle à l'accueil.
5. ... il suffit de nous donner un simple coup de fil et nous vous aiderons !

3) Voici le relevé du stock du petit restaurant « L'Auberge ». Commentez-le en utilisant des structures impersonnelles variées. (p.226)

- Il faut que tu ailles chez l'autre.
- Il reste encore des bananes dans le stock.
- Il suffit de commander 3 kg de citrons.
- Il ne faut pas commander de courgettes.
- Il y a encore 6 kiwis, il faudra en commander encore 30.
- Il est urgent que tu commandes des oranges, parce qu'on n'en a plus!
- Il n'est pas nécessaire de commander des poires, puisqu'on en a encore 5 kg.
- Il vaut mieux commander les pommes Granny Smith.
- Il est à craindre que tu oublies de commander les pommes de terre.
- Il est grand temps que tu commandes les tomates.

4. L'accord du verbe

1) Complétez les pensées d'un prof de français et l'une de ses étudiantes. Attention à l'accord ! (p.227)

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. connaîtrait | 6. ai commis |
| 2. concernent | 7. reste . |
| 3. pensent . | 8. se mettait (se mettaient) |
| 4. étaient arrivés (était arrivée) / se sont
excusés (s'est excusée) | 9. aimerions |
| 5. contribueront | 10. suffiront |

2) Même exercice. (p.228)

- | | |
|-------------------------|-------------|
| 1. intéressent / compte | 2. feraient |
|-------------------------|-------------|

- | | |
|-----------------|--------------|
| 3. dépendront | 7. avez fait |
| 4. avons réussi | 8. aviez mis |
| 5. sera | 9. serions |
| 6. étaient | 10. viendra |

5. L'accord du participe passé

1) Reliez les phrases aux dessins ci-dessous. Parfois, il y a plusieurs possibilités. (p.229)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. des lunettes (de soleil) / des montres / ... | 5. un panier |
| 2. le pull / l'ordinateur / ... | 6. des cadeaux / des gsm (?) / ... |
| 3. les ordinateurs / les cadeaux / les livres / ... | 7. la montre / la voiture / la moto |
| 4. la voiture / la moto | |

2) Complétez le message suivant par la forme correcte du participe passé. (p.230)

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. réussie(s) | 8. ont posé |
| 2. ai décidé | 9. ai apprises |
| 3. sont payées | 10. a posé |
| 4. requises | 11. ai pu |
| 5. ai fait | 12. ai inventée |
| 6. ai reçu | 13. ai oublié |
| 7. a accordée | |

3) Complétez les phrases suivantes par la forme correcte du participe passé mais faites attention aux pièges ! (p.230-231)

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1. Vue | 9. a coûté |
| 2. Vu | 10. ai passé |
| 3. j'ai dormi | 11. ai vécu |
| 4. a plu | 12. a-t-il faites |
| 5. a eu | 13. ai eue |
| 6. s'est produit | 14. ai lu |
| 7. a courus | 15. avais vu |
| 8. a couru | |

Exercices de synthèse

1) Traduisez. (p.232)

1. La plupart des sites de ventes aux enchères semblent faire de bonnes affaires parce que beaucoup de gens vont à la recherche du cadeau le meilleur marché.
2. Grâce à la réduction de (la) TVA de 21% à 6%, plus de maisons peuvent être construites à un prix abordable / raisonnable/ accessible dans le secteur de la construction.
3. Toutes les commandes sont/seront livrées par la Poste dans un délai de maximum 15 jours (au maximum).
4. Les frais d'expédition sont/seront calculés séparément et seront mentionnés / indiqués sur votre bon de commande.
5. La commande que vous avez passée sera effectuée quand le paiement est enregistré sur le compte du vendeur.
6. Ce soir, j'appellerai / je téléphonerai à notre fournisseur habituel pour lui demander une offre détaillée.
7. Dû au / Par le grand succès de cet article, cette chaîne de magasins connue est en rupture de stock et celui-ci/le stock ne sera qu'alimenté/approvisionné lundi.
8. Il doit y avoir une possibilité pour livrer plus vite les marchandises.
9. Les ouvriers se plaignaient des mauvaises conditions de travail dans l'entreprise/l'usine/la fabrique et se seraient révoltés. Quelles solutions avez-vous proposées ?
10. Si vous (re)cherchez les coordonnées d'une certaine entreprise, vous pouvez toujours consulter les pages jaunes/d'or. Celles-ci sont diffusées gratuitement dans la région en question ou peuvent être consultées en ligne.
11. Il suffit de renvoyer le coupon-réponse pour recevoir notre catalogue et nos prix.
12. Selon la loi de l'offre et de la demande, le prix d'un produit sur un marché compétitif est fixé sous l'influence du commerce entre des acheteurs (consommateurs) et des vendeurs (producteurs).
13. Nous regrettons qu'un tas d'articles de notre assortiment aient été facturés incorrectement.
14. Les paquets qui ne sont pas ouverts peuvent toujours être renvoyés et ils vous seront remboursés immédiatement.
15. Je n'arrive pas à l'atteindre / le joindre par téléphone. Peut-être est-il possible de laisser un message sur son répondeur téléphonique / automatique / répondeur-enregistreur

2) Les prépositions (p.233)

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------|
| 1. en / sans / à / du | 6. du / de / avant |
| 2. de / à | 7. de / dans / de / après |
| 3. au / en | 8. à / en / d' |
| 4. à / par | 9. Chez (Après de) |
| 5. au / selon (d'après) / sur / à | 10. Grâce à / sur / de. |

Module 6 : Le tourisme

Vocabulaire

1. Mise en route

- 1) **Les vacances nous font toujours rêver... Choisissez une situation et donnez un commentaire à votre voisin. (p. 247)**

réponse libre

- 2) **Où sommes-nous ? (p. 248)**

à Barcelone, en Espagne

aux Etats-Unis

en Suisse

à Berlin, en Allemagne

au Brésil

à Londres, au Royaume-Uni

- 3) **Connaissez-vous la ville ou le pays demandés ? Ajoutez la préposition correcte. (p. 249)**

1. au Canada

2. en Bretagne

3. la Suède

4. du Mexique

5. la Turquie

6. en Corse

7. à Cuba

8. de la Grèce

9. des Pays-Bas

10. au Pérou

- 4) **Un peu de terminologie (p. 250)**

Quels mots associez-vous à l'hébergement (1), le type de voyage (2), le transport (3) et l'animation/les visites sur place (4) ?

1. l'hébergement :

un gîte rural – une chambre en pension complète – l'accueil – le logement – une auberge – louer – un coffre-fort (cf. aussi 4)

2. le type de voyage :

un voyage d'agrément – le voyage d'affaires – faire le tour de l'Amérique – une croisière – réservation de (la) dernière heure (cf. aussi 3)

3. le transport :

l'hôtesse de l'air – la correspondance – le surclassement – la surréservation – le quai – décoller – un embarquement

4. l'animation/les visites sur place :

une agence de location, l'hôtel de ville, un guide touristique, passer un col, un itinéraire (cf. aussi 3), parcourir un trajet (cf. aussi 3), la planche à voile, un monastère médiéval, une aire de jeu, une cascade, sillonner la région, le Syndicat d'Initiative, Vaut le détour ! (Guide Michelin), essayez nos parcours en vtt !, le tourisme blanc/bleu/vert, une randonnée équestre, la boîte de nuit

2. Le tourisme d'affaires

1) Avant la lecture

Dans un contexte professionnel on fait aussi souvent des voyages. Quelles peuvent être les raisons d'un tel déplacement? (p. 251)

- prospection de nouveaux clients
- rendre visite aux « grands » clients étrangers et fidèles, aux fournisseurs
- participation aux congrès, séminaires, salons...
- voyage d'entreprise
- ...

2) Lecture

Lisez le texte suivant et répondez aux questions. (p. 251-252)

1. Donnez un exemple des voyages d'affaires suivants :

- salon : salon du livre (Francfort)
- incentive : voyage de ski avec l'équipe de vente ...
- voyage d'affaires individuel : prospection de clientèle ...

2. Expliquez en français ou donnez un synonyme des mots en caractères gras.

- a changé
- demandes d'offres
- lucratif
- dans lesquels on peut avoir confiance, crédibles

3. Reformulez dans vos propres mots.

A la suite des variations de la conjoncture nationale et internationale, le tourisme d'affaires voit diminuer ses profits, mais cela ne veut pas dire pour autant que les entreprises préfèrent ne plus organiser les voyages d'affaires en Europe. L'Europe reste une destination stable dans le secteur des voyages d'affaires.

4. Un touriste d'affaires ne se comporte pas comme un touriste de loisir. Quelles sont les principales différences ?

Le touriste d'affaires est sans doute plus rémunérateur : il dépense entre 2,5 et 3 fois plus qu'un touriste de loisir. Les raisons pour lesquelles il part à l'étranger peuvent être de nature diverse : participation à des congrès/séminaires, visites de clients ou fournisseurs, prospection du marché...

3) Traduisez les mots en italiques. (p. 252-253)

1. destination
2. destination
3. accès
4. alentours
5. accueillir
6. la côte
7. sports nautiques
8. piétonniers

Comment le dit-on dans le texte ?

- offrir des vols à plusieurs pays: **desservir**
- boire ou manger avec grand plaisir : **déguster**
- oublier le train-train quotidien par un changement de décor, de milieu, d'habitudes... : **dépaysier**

4) Une femme d'affaires témoigne... (p. 254)

1. Qui parle?	Valérie Duval. Elle habite et travaille à Grasse, à l' usine de parfumerie Fragonard. Elle occupe la fonction de représentante et sa tâche consiste surtout à faire introduire les parfums dans les grandes chaînes de produits de beauté.
2. Où est- elle allée? Quelles sont ses impressions de la ville ?	A Londres. Elle aime surtout son cosmopolitisme, son énergie, ses commerces et sa culture. Le réseau de métro est logique et transport et l'a aidée à trouver facilement le chemin. Par contre, la conduite à gauche l'a parfois déroutée.
3. Où a-t-elle séjourné exactement ?	Dans Travelodge, un hôtel plutôt modeste tout près de Covent Garden.
4. Durée du voyage?	Du 13 jusqu'au 16 juin.
5. Qu'est-ce qu'elle a dû faire sur le plan professionnel ?	Elle a visité plusieurs parfumeries pour analyser le marché et savoir comment sont perçus les parfums français. Elle a eu une rencontre avec le responsable « achats » chez Harrods était le rendez-vous le plus important de son séjour.
6. Quelles étaient ses activités en dehors du travail ?	On ne sait pas exactement ce qu'elle a fait mais elle mentionne le quartier de Covent Garden où « il est impossible de s'ennuyer » grâce à la présence de nombreux artistes et acrobates.

3. Quand ratent les vacances

1) Cela vous est déjà arrivé ? (p. 255)

réponse libre

2) Écoutons un voyageur dupé : « À bon entendeur : vacances gâchées, du rêve au cauchemar ». (p. 256)

1. Introduction

- le rêve, le calme, le paradis, une piscine immense noyée dans la verdure d'un parc tranquille
- la plage, les palmiers, le sable fin, la mer, une piscine...

2. Témoignage du voyageur dupé

- **Qu'est-ce qu'il a constaté sur place?**
Tout l'hôtel est en travaux à cause d'une rénovation. Le bruit des camions et des marteaux-piqueurs les gênent beaucoup. La piscine est vide, avec des ouvriers dedans.
- **Comment a-t-il voulu résoudre le problème?**
Il a appelé l'agence en Suisse qui lui a dit de traiter immédiatement avec l'agence à Bangkok.
- **Quelle est la solution proposée par l'agence en Suisse (et celle à Bangkok)?**
 - Bangkok: propose un unique hôtel, en face de leur. Le niveau (confort, taille) de cet hôtel est de loin inférieur à ce qu'on attendait.
 - Suisse: propose au voyageur de chercher lui-même un nouvel hôtel. La famille en a sélectionné deux.
 - Bangkok: vérifie la disponibilité de ces hôtels et communique à la famille que les deux hôtels sont complets.
- **La famille, a-t-elle accepté ces solutions? Pourquoi oui/non?**
première solution de Bangkok rejetée (voir raison *supra*)
puisque les deux autres hôtels proposés s'avèrent complets, la famille décide, afin de ne plus gâcher davantage ses vacances, de rester sur place.

3. L'avis de Nadine Frossard, avocate

- **Que faut-il faire impérativement en cas de problèmes?**

Sur place: avertir le guide, l'hôtel, l'agence de voyage (locale) ; récolter des preuves (prendre des photos, faire des enregistrements, rassembler des témoignages).

De retour: adresser une lettre recommandée à l'agence de voyage "principal" afin de réclamer des dommages-intérêts/remboursements. L'agence de voyage est responsable de l'ensemble de votre voyage, donc aussi des prestations de ses sous-traitants (sur place).

4. Comment le dit-on dans le reportage?

- la basse saison
- une prestation
- le remboursement
- un désagrément
- une indemnisation/ un dédommagement

4. Entraînez-vous !

1) Qui/quoi suis-je ? (p. 257)

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| 1. un compagnon de voyage | 6. la morte- saison |
| 2. l'itinéraire | 7. les préparatifs |
| 3. un voyageur | 8. un hôtelier |
| 4. une auberge de jeunesse | 9. l'accompagnateur de voyage |
| 5. un prestataire | 10. réservation de la dernière heure |

2) Que fais-je ? (p. 258)

- | | |
|----------------------|--|
| - guide : | diriger (un groupe), organiser (des visites) |
| - femme de chambre : | nettoyer (faire expliquer la différence avec une ménagère) |
| - garçon : | servir |
| - chef cuisinier : | diriger la brigade de cuisine |
| - réceptionniste : | accueille les hôtes/renseigner |
| - sommelier : | conseille le vin approprié aux clients |
| - animateur : | organise les activités sportives/culturelles sur place |

3) Complétez le texte à l'aide d'un dérivé des mots en italiques. (p. 259-260)

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. urbaine | 6. personnalisé |
| 2. séjour | 7. tarifaires |
| 3. qualifiés | 8. respectueuse |
| 4. bénéficierez | 9. promouvoir |
| 5. conseillers | 10. découverte |

4) Ne confondez pas les mots suivants. Complétez les phrases par le mot qui convient en l'adaptant si nécessaire. (p. 261)

1. un accompagnateur – un compagnon

- a) compagnon
- b) accompagnatrice

2. **un voyageur – un voyageur**
 - a) voyageurs
 - b) voyageur
3. **un guide touristique – un/e guide touristique**
 - a) une guide
 - b) un des meilleurs guides
4. **un voyage d'affaires – un voyage d'agrément**
 - a) ce voyage d'affaires
 - b) voyage d'agrément

5. Organiser un séminaire de travail

Réalisez la conversation téléphonique entre le responsable des Ressources humaines de Médicomonde et le manager de l'hôtel de l'Orchidée.

1. Comment le dit-on ? (p. 264)

- a) La firme m'a confié(e) l'organisation du séminaire.
- b) La salle de réunion dispose de l'équipement nécessaire et est à la disposition de tous les participants.
- c) La proximité de la gare est/constitue un atout important.
- d) Quel est le prix de location à la journée/par jour ?

2. Expliquez en français. (p. 264)

- a) s'occupe de/prend en charge
- b) lieu de distraction
- c) cordialement
- d) établir/former
- e) un fax

6. L'erreur de facturation

1) La facture du séminaire (p. 265)

Erreur de facturation : on n'a besoin d'une seule salle le 17/8 au lieu des trois mentionnées sur la facture.

- location de salle (journée : 17/8) : 1 salle (au lieu de 3) → prix total : 300 euros (au lieu de 900 euros) → montant total TTC euros : 10 587

2) Comment écrire un mail de réclamation ? (p. 266)

Voici les paragraphes d'un mail de réclamation en désordre. Mettez-les dans le bon ordre.

Madame, Monsieur,

J'ai bien reçu la facture n°3189 du 17 août dernier pour la somme de 176 euros.

Cependant il est impossible que j'aie effectué autant d'appels ce mois-ci. En outre je ne dépasse jamais les douze minutes par appel.

Le montant total figurant sur la facture est donc démesuré.

Je vous remercie de bien vouloir vérifier les documents nécessaires et de m'envoyer une facture rectifiée.

Je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

3) Quelle est la structure adoptée dans le message précédent ? (p. 266)

- « passé » : réception de la facture
- « présent » : problème actuel : faute de facturation
- « futur » : proposition de la solution

4) Rédigez le mail de réclamation à l'hôtel de l'Orchidée. Reportez-vous à la facture sous 1. (p. 267)

Grammaire

1. L'interrogation directe

1) Reformulez les questions suivantes avec **est-ce que (1)** et avec **inversion (2)**. (p. 268)

1. Êtes-vous sûr ?
Est-ce que vous êtes sûr ?
2. Pouvez-vous m'établir une facture ?
Est-ce que vous pouvez m'établir une facture ?
3. Est-ce nécessaire ?
Est-ce que c'est nécessaire ?
4. Lui avez-vous envoyé une confirmation de la réservation ?
Est-ce que vous lui avez envoyé une confirmation de la réservation ?
5. L'hôtel, est-il situé dans un quartier tranquille ?
Est-ce que l'hôtel est situé dans un quartier tranquille ?
6. Les autres participants, sont-ils informés ?
Est-ce que les autres participants sont informés ?
7. Combien de fois a-t-il essayé de le rappeler ?
Combien de fois est-ce qu'il a essayé de le rappeler ?
8. Où puis-je trouver la gare ?
Où est-ce que je peux trouver la gare ?
9. Combien d'étoiles ce restaurant a-t-il ?
Combien d'étoiles est-ce que ce restaurant a ?
10. Pourquoi n'y a-t-il pas de menu végétarien ?
Pourquoi est-ce qu'il n'y a pas de menu végétarien ?

2) Rédigez le questionnaire. (p. 268)

1. Pourquoi êtes-vous venu à notre hôtel ?
2. Qu'est-ce qui vous a attiré ?
3. Dans quelle chambre avez-vous séjourné ?
4. Quels sont les points forts de notre hôtel ?
5. Y a-t-il des points à améliorer ?
6. Quelle est votre impression de nos salles de réunion ?
7. Recommanderiez-vous notre hôtel à d'autres personnes ?

3) Complétez les conversations suivantes par une forme de QUEL ou LEQUEL, précédée ou non d'une préposition. Les interlocuteurs sont les responsables de l'hôtel de l'Orchidée (O) et de Médicomonde (M). (p. 269)

O) Nous avons un lecteur dvd et un vidéoprojecteur. **Lequel** préférez-vous ?
M) Le lecteur dvd.

O) **Quelle** salle de réunion avez-vous choisie ?
M) La salle de réunion *Erasmus*.

O) **Quelles** sont vos attentes sur les repas ?
M) Ils doivent être diversifiés, légers et se dérouler dans une atmosphère tranquille.

O) Notre personnel de restauration peut vous offrir deux dégustations de vin : une à 13h ou une à 21h.
Laquelle vous conviendrait le plus ?
M) Alors, celle de 13h. Cela nous inspirera sûrement pour les sessions de l'après-midi !

4) Qui est-ce que tu aimes... au travail ? (p. 270-271)

a. **Trouvez la différence d'emploi entre les 4 phrases suivantes, traduisez-les et déduisez-en la règle grammaticale.**

- | | |
|---------------------------|------------------------------------|
| 1. Wie heeft je verleid ? | 3. Wat doet je hart op hol slaan ? |
| 2. Wie verkies je ? | 4. Wat vergeet je nooit ? |

EMPLOI ? référentiel		EMPLOI ? fonction grammaticale
qui : personne	est-ce	qui : sujet
qu' : « chose », objet	est-ce	que : COD, attribut

b. Beaucoup de questions vous passeront par la tête quand vous tombez amoureux d'un collègue. Complétez-les par la forme qui correspond : *qui, que, qui est-ce qui, qu'est-ce qui, qui est-ce que, qu'est-ce que.*

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Qui est-ce qui | 6. Qu'est-ce qui |
| 2. Qu'est-ce que | 7. Qu'est-ce qu' |
| 3. Que | 8. Qui/qui est-ce qui |
| 4. Qui/Qui est-ce qui | 9. Qu'est-ce qui |
| 5. Qu'est-ce qui | 10. Que |

2. La négation

1) La négation simple (p. 271)

Répondez négativement aux questions suivantes.

1. Non, je n'attends personne.
2. Non, je ne prends rien comme apéritif.
3. Non, je ne veux plus de café.
4. Non, nous ne prenons jamais ensemble le petit-déjeuner.
5. Non, je ne désire rien d'autre.
6. Non, je n'ai pas encore fait mon choix.
7. Non, je ne pars nulle part en excursion aujourd'hui.
8. Non, je n'ai dégusté aucun vin recommandé.

2) La négation complexe (p. 271)

Parmi les clients, il y en a des contents et mécontents...

Monsieur D. Ésagréable dit exactement le contraire de Madame C. Ontente. Complétez ses propos en ajoutant une négation qui porte sur les deux éléments de la phrase.

1. Les repas ne sont ni sains ni variés/ Les repas ne sont pas sains ni variés.
2. Le maître d'hôtel ne comprend (pas) ni ne parle bien l'anglais.
3. Je n'aimais ni le salon de conférence ni la salle de réunion. Je n'aimais pas le salon de conférence ni la salle de réunion.
4. Ni le patron ni la réceptionniste ne m'ont bien accueilli.
5. À l'hôtel je ne travaille (pas) ni ne me relaxe.

Exercices de synthèse

1) Traduisez. (p. 272)

1. Quelle formule d'hébergement préférez-vous? Décidez à temps, car tous les agents de voyage n'offrent pas d'hôtels cinq étoiles !
2. Je trouve dommage que nous ayons raté notre correspondance.
3. L'hôtesse de l'air n'a toujours pas compris de quoi il s'agit.
4. Que s'est-il passé lors de la croisière?
5. Le séminaire aura lieu du 15 au/jusqu'au 18 avril.
6. Ils disposent d'une large salle/une salle spacieuse pourvue de/équipée de connexion Internet.
7. Le prix indicatif pour la location de la grande salle est de 600 euros par jour.
8. Ces données sont nécessaires pour vous garantir/offrir une prestation de services optimale/impeccable.
9. Voici quelques photos de notre sortie annuelle à la côte.
10. Rien ne peut me convaincre de séjourner dans une auberge de jeunesse. Je ne le ferai plus jamais!
11. Toutes les salles ne sont pas équipées d'un lecteur-DVD et d'un projecteur. Les salles ne sont pas toutes équipées d'un lecteur-DVD et d'un projecteur.
12. Quel trajet voulez-vous parcourir à cheval? Aucun, nous nous déplaçons à pied!
13. Lors de notre séjour en Norvège nous avons parcouru/sillonné le pays entier.
14. De quelle ville voulez-vous recevoir/obtenir plus d'informations/de plus amples informations?
15. A qui devons-nous nous adresser pour réserver une randonnée en montagne/montagnarde?

2) Les prépositions : complétez à l'aide de la préposition correcte, si nécessaire. (p. 273)

1. **aux** Etats-Unis/ **en** Espagne, **en** Iran et **au** Portugal/ **à** Bruxelles
2. **en** retard/ **à** quatre heures
3. **sur** l'écotourisme/ **sur** les activités respectueuses **de** l'environnement
4. **à** Bordeaux/ **du** 21 **au** 23 novembre
5. **à** moto/ **aux** alentours de la ville.
6. **Dans** la morte-saison/ **chez** eux
7. adressez-vous **à** l'hôtesse d'accueil /**à** la réception
8. **à** l'étranger/**en** avion / un hôtel quatre étoiles
9. dessert Aix-en-Provence, Cavaillon et L'Isle-sur-la-Sorgue
10. **en** plein air/**à** la plage