

8

OBJET DE RÉCLAMATION

1. BOÎTE VOCALE



Piste 41

A. Écoutez les messages laissés sur la boîte vocale de cette entreprise et classez-les dans le tableau.

| | demande de RDV | annulation ou report de RDV | commande |
|----|----------------|-----------------------------|----------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |

B. Réécoutez quatre de ces messages et laissez des notes pour les personnes concernés.



APPELS REÇUS

Heure : _____

Date : _____

Message : _____

2. LA LETTRE FORMELLE

A. Associez chacune des définitions à une partie de cette lettre formelle.

1. **Conclusion et formule de politesse** : remarquez que celle-ci reprend la formule d'appel (ici : *monsieur*).
2. **En tête** : vous y inscrivez votre nom avec vos coordonnées.
3. **Le corps de la lettre** : vous devez faire une petite introduction et développer le motif de votre courrier.
4. **Formule d'appel** : elle change en fonction de la personne à qui vous vous adressez.
5. **Signature** : nom (et le cas échéant, fonction).
6. **Le lieu et la date**.
7. **Destinataire** : vous y inscrivez le nom et l'adresse de l'organisme auquel vous vous adressez.
8. **L'objet** : il annonce le sujet de votre lettre.

Madame Leduc Sylvaine
3 rue des Chardonnerets
56100 Lorient
Tél. : 02 97 34 56 92

Société Laezh-lait
Service consommateur
24 rue Capitaine Charcot
35000 Rennes

Objet : demande de remboursement


Lorient, le 24 mars 2012

Monsieur le directeur,

Je vous écris pour vous faire part de mon mécontentement concernant la qualité de vos produits. J'ai acheté vendredi dernier dans le supermarché Au pré un pack de 24 yaourts aux fruits dont la date limite de consommation était le 31 mars. J'ai pourtant dû les jeter car ils étaient tous dans un très mauvais état de conservation (photo du produit ci-jointe).

J'ai toujours eu confiance dans les produits laitiers de votre marque et je dois vous avouer ma surprise. J'espère que ce fait ne se reproduira plus. En attendant, je compte sur votre bienveillance pour me rembourser ce produit (photocopie du ticket ci-joint) et me proposer un dédommagement pour le préjudice causé.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, monsieur le directeur, mes meilleures salutations.


Sylvaine Leduc

B. Vous adressez un courriel au Bureau de défense des consommateurs de votre ville pour lui demander d'intervenir dans le litige qui vous oppose à votre compagnie de téléphone qui continue à effectuer des prélèvements sur votre compte alors que vous avez demandé, il y a trois mois, la résiliation de votre abonnement.

antisèche

Et dans un courriel ?

Les formules de politesse sont souvent plus simples. Il suffit d'écrire « **Meilleures salutations** », « **Cordialement** » ou « **Bien / Très cordialement** », précédées parfois de « **Dans l'attente de vous lire** » ou « **Au plaisir de vous lire** ».

3. DISCOURS RAPPORTÉ

A. Rapportez ces phrases au style indirect.

« Non, je ne pourrai pas venir », m'a-t-il dit.

☞ Il m'a dit qu'il ne pourrait pas venir.

1. « Ils sont restés à la maison pendant les vacances », nous avait dit leur maman.

☞

2. « Sors immédiatement ! », lui ai-je ordonné.

☞

3. « Pourquoi tu ne viens pas avec nous ? » ai-je demandé à Claire.

☞

4. « Tu peux me prêter ta voiture ? La mienne est en panne », a demandé Pierre à son voisin.

☞

5. « Tu n'es pas venue », lui a-t-elle reproché.

☞

6. « Rends-moi mon stylo ! » a-t-elle exigé de son collègue.

☞

7. « Réveillez-moi à 6 heures » a-t-il demandé à la réception.

☞

8. « Surtout ne lui dis rien ! », me suppliait-elle en pleurant.

☞

9. « Tu viens ou tu ne viens pas avec nous ? », lui ont demandé ses parents.

☞

B. Complétez ce tableau et indiquez, entre parenthèses, le temps employé pour rapporter les paroles.

| | Discours rapporté au passé | |
|--|----------------------------|--------------------|
| | Introduction du discours | Paroles rapportées |
| Impératif : « Fais tes devoirs ! » | Jean t'a demandé... | |
| Présent de l'indicatif : « J'aime bien aller au cinéma le week-end. » | Il disait toujours... | |
| Imparfait : « Elle était tout le temps ponctuelle. » | Il a admis... | |
| Passé composé : « J'ai enfin réussi à résoudre ce problème. » | Il nous a dit... | |
| Futur simple : « Nous nous engagerons à livrer la marchandise en trois jours. » | Ils ont affirmé... | |
| Conditionnel présent : « J'achèterais volontiers ce produit s'il était moins cher. » | Elle nous a dit... | |

4. J'AURAIS DÛ...

Complétez ces phrases avec le verbe qui convient au conditionnel passé.

aimer aller avoir faire falloir pouvoir voir remarquer se débrouiller

*Parce que vous, vous auriez accepté ce travail dans ces conditions ?
 ☞ Vous savez, par les temps qui courent, nous n'aurions pas eu le choix.*

1. - Le pauvre, vous le laisser aller à la fête avec ses copains.
 - Et qui le chercher ?
2. - Dommage que tu ne sois pas venu voir ce film, tu, tu sais.
 - Je n'en doute pas mais il que vous me le disiez avant.
3. - Ah, qu'est-ce que vous si je n'étais arrivé à temps pour réparer cette fuite d'eau ?
 - Eh bien, nous ! Ne crois pas non plus que tu es indispensable, mon grand !
4. - Vous n'..... passer une jeune femme, blonde, assez grande... ?
 - Non, sinon nous l'..... !

antisèche

Temps composés = 2 auxiliaires
 Comme tous les temps composés, le conditionnel passé se conjugue avec les auxiliaires **être** et **avoir**. Les critères pour savoir quel auxiliaire utiliser sont les mêmes que pour le passé composé et le plus-que-parfait de l'indicatif.

5. SI J'AVAIS PU...

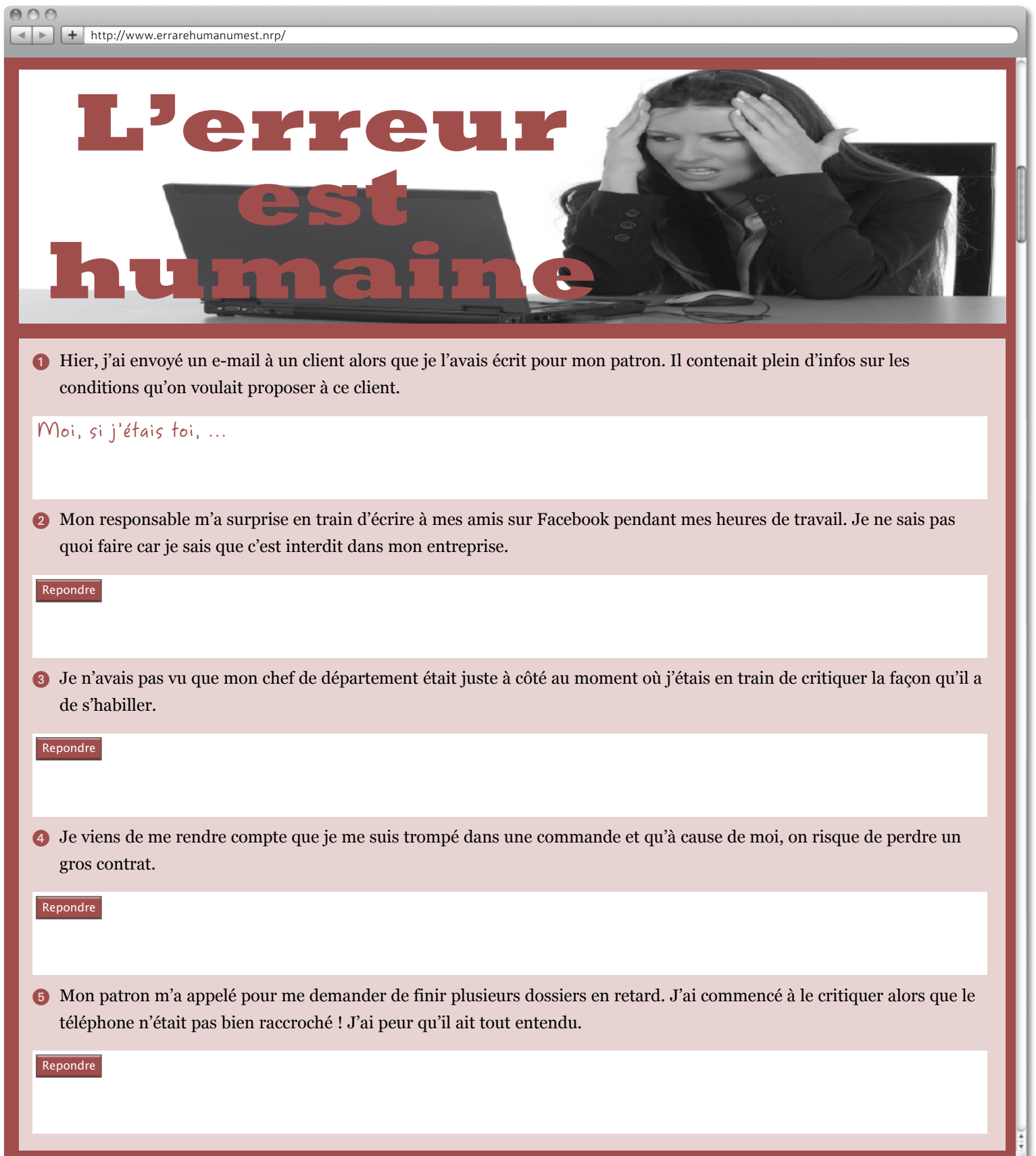
À partir des phrases proposées, imaginez un reproche ou une hypothèse, comme dans l'exemple proposé.

*Je pensais avoir le poste mais, comme je ne parle pas l'anglais, on ne me l'a pas donné.
 ☞ Si tu avais fait de l'anglais, on t'aurait donné le poste.*

1. Damien voulait sortir avec ses amis vendredi soir mais ses parents n'ont pas voulu parce qu'il n'avait pas fini ses devoirs.
 ☞
2. Nous souhaitions passer Noël en famille mais les billets d'avion pour Paris étaient tellement chers que nous y avons renoncé.
 ☞
3. Vous aviez envie d'aller voir ce chanteur en concert mais les entrées étaient à un prix exorbitant.
 ☞
4. Je l'ai raté de peu, il venait de partir de chez lui quand je suis arrivé.
 ☞
5. Elle tenait absolument à aller le voir mais elle était tellement prise par son travail qu'elle ne s'est jamais rendue à l'hôpital.
 ☞

6. UN IMPAIR AU TRAVAIL

Répondez à ces internautes qui racontent une erreur commise au travail.



The screenshot shows a web browser window with the address bar containing <http://www.errarehumanumest.nrp/>. The main content area features a large, bold title "L'erreur est humaine" in red, overlaid on a black and white photograph of a woman in a business suit sitting at a desk with a laptop, holding her head in her hands in a distressed expression. Below the title, there are five numbered scenarios, each followed by a "Repondre" button and a text input field.

1 Hier, j'ai envoyé un e-mail à un client alors que je l'avais écrit pour mon patron. Il contenait plein d'infos sur les conditions qu'on voulait proposer à ce client.

Moi, si j'étais toi, ...

2 Mon responsable m'a surprise en train d'écrire à mes amis sur Facebook pendant mes heures de travail. Je ne sais pas quoi faire car je sais que c'est interdit dans mon entreprise.

Repondre

3 Je n'avais pas vu que mon chef de département était juste à côté au moment où j'étais en train de critiquer la façon qu'il a de s'habiller.

Repondre

4 Je viens de me rendre compte que je me suis trompé dans une commande et qu'à cause de moi, on risque de perdre un gros contrat.

Repondre

5 Mon patron m'a appelé pour me demander de finir plusieurs dossiers en retard. J'ai commencé à le critiquer alors que le téléphone n'était pas bien raccroché ! J'ai peur qu'il ait tout entendu.

Repondre

7. À CHACUN LE SIEN !

A. Complétez ces dialogues avec les pronoms possessifs qui conviennent.

1. - Je crois que tu t'es trompé de manteau. Celui-ci, c'est !
 - Pas du tout, regarde l'étiquette ! Je t'assure que ce n'est pas
2. - Nos profs sont vraiment géniaux cette année !
 - Eh bien vous avez de la chance. Par contre,, ils sont plutôt nuls !!
3. - Voilà notre bus !
 - Mais, ce n'est pas ! C'est Vous, c'est le 6 et moi le 9 !
4. - Avant, on avait un seul ordinateur familial, maintenant nous avons et les enfants ont
 - Tu as raison, c'est comme pour le téléphone. Maintenant, chacun a
5. - Bonjour madame Le Bouquin ! Comment allez-vous ? Et vos enfants ?
 - Oh vous savez,, ils sont grands. Nous n'avons plus besoin d'être derrière eux. Et ? Ils doivent déjà être à la fac, n'est-ce pas ?

antisèche

Une ou plusieurs personnes ?
Vous, votre et le vôtre peuvent représenter une personne (qu'on vouvoie) ou plusieurs.

B. À présent, récapitulez en complétant ce tableau.

| Adjectifs possessifs | | Pronoms possessifs |
|----------------------------------|-------------|--------------------|
| mon ton son | père | |
| ma / mon ta / ton sa / son | mère / amie | |
| mes tes ses | parents | |
| notre votre leur | maison | |
| nos vos leurs | voisins | |

8. LES PRONOMS DÉMONSTRATIFS

Améliorez les phrases en remplaçant les répétitions par un pronom démonstratif.

1. Ce livre est intéressant mais ce livre-ci l'est encore plus.

.....
.....

2. Elle déteste l'avion. Le fait qu'elle déteste l'avion nous oblige à planifier les vacances différemment.

.....
.....

3. Elle a décidé d'arrêter ses études très jeune. Je n'ai jamais accepté qu'elle décide d'arrêter ses études si jeune.

.....
.....

4. De toutes ces chemises, laquelle tu préfères ? La chemise qui a des rayures ou la chemise qui porte la marque en grand dans le dos ?

.....
.....

5. Tous les élèves peuvent s'inscrire à partir du 15 mais attention, les élèves qui sont nés entre le 1^{er} et le 15 du mois le feront le matin, de 8 h à 12 h, et les élèves qui sont nés entre le 16 et le 31 du mois le feront de 14 h à 18 h.

.....
.....

6. Il fallait leur dire les choses dans les yeux. Je ne savais pas leur dire les choses dans les yeux.

.....
.....

7. Pour ce soir, quelles assiettes veux-tu que je mette ?

Les assiettes de notre anniversaire ou les assiettes qui sont dans le meuble de la cuisine ?

.....
.....

8. Quelle recette on va faire pour la soirée de demain ?

Cette recette-ci qui a l'air facile et rapide ou cette recette-là qui demande plus d'élaboration ?

.....
.....
.....
.....

antisèche

Ce que / ce qui (pronom démonstratif + pronom relatif).

Choisir entre **que** ou **qui** dépend de la fonction (sujet pour **qui** et COD pour **que**) de ce qu'on remplace dans la phrase d'origine.

antisèche

Celui-ci / celui-là

Si on présente un objet dans une main et un autre dans l'autre, le premier sera désigné par **-ci** et le deuxième par **-là**.



9. PAS CELUI-CI ! CELUI-LÀ !!

A. Complétez les phrases avec les pronoms démonstratifs qui conviennent.



- Tu vois la personne qui est assise à côté de Jacques ?
- Laquelle ?
- porte un chapeau violet.
- C'est bon, je la vois.
- Eh bien, c'est la vieille tante Raymonde.
- Ah, c'est elle ! C'est bien dont tu m'as déjà parlé et qui autrefois était si belle ?
- Exactement ! Eh bien, on ne dirait pas comme , mais cette femme a eu une vie extraordinaire. qui l'ont connue dans sa jeunesse s'en souviennent encore !
- Mais qu'est-ce qu'elle avait donc de si extraordinaire ?
- Écoute, je vais te le raconter mais ne le répète à personne car est un secret de famille.
- T'inquiète, tu as ma parole que tout tu vas me raconter restera entre nous.
- Eh bien voilà, notre vieille tante Raymonde, dans sa jeunesse, travaillait pour le compte de l'armée...
- De l'armée ??
- Oui, d'ailleurs, allait devenir quelques années plus tard son mari, le vieil oncle Jean-Marie, était officier dans l'aviation.
- Et qu'est-ce qu'une femme, à l'époque, faisait dans l'armée ? Elle était infirmière ?
- Pas du tout. C'est vrai que beaucoup de femmes travaillaient comme infirmières. Mais n'ont jamais eu à cacher leur passé.
- Et ta vieille tante, oui ?
- Oui. Tout simplement parce que pendant des années, qu'elle a fait était considéré comme un secret d'État !
- Tout tu me dis là est intéressant mais je pense que tu exagères un peu !
- Mais non, en fait, elle était agent secret !
- Comme Mata Hari ? , c'est quand même incroyable, non ?
- Et apparemment, ma vieille tante n'avait rien à envier à qui a défrayé la chronique de l'époque...
- Et surtout qui a fait perdre la raison à plus d'un homme !
- Mais ma tante ne s'est jamais fait prendre. À la fin de la Grande Guerre, elle a fait que beaucoup ont fait, c'est-à-dire renoncer à une carrière pour se consacrer à son époux.
- Eh oui, c'était une autre époque. Heureusement révolue !

antisèche

Celui-ci / celui-là

Celui-ci et **celui-là** sont des pronoms démonstratifs qui ont perdu leur véritable sens dans la langue courante et il est normal d'entendre la forme « **celui-là** » là où on aurait recommandé « **celui-ci** ».



B. Maintenant, écoutez le dialogue et vérifiez vos réponses.

Piste 42

10. KESKE TA DI ?

A. Décodez ces textos.

1. Tu vi1 2m1 ?
2. Apelmwa 2m1 mat1 !
3. Bonnané bon100T
4. On va au 6né ?
5. T super 5pa !
6. G RDV 2m1
7. JTM
8. Cki ?
9. Ça sonne oqp
10. 2 Ri1
11. T OK ?
12. Vazi !



B. Écoutez les messages et associez-les à un texto.

Piste 43

1 Message

5 Message

9 Message

2 Message

6 Message

10 Message

3 Message

7 Message

11 Message

4 Message

8 Message

12 Message

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1. A keleur ? | 7. 2 R1 |
| 2. C noT | 8. Oui |
| 3. Mwaosi | 9. A twaosi |
| 4. Oui | 10. 1 ami |
| 5. C bon J vê | 11. Mrsi |
| 6. REessaie + tard | 12. OK |

C. Maintenant réécoutez et répondez à ces textos en utilisant, vous aussi, le langage sms.

11. LES TERMES D'AUJOURD'HUI EN FRANÇAIS

A. Associez ces termes du langage des télécommunications au terme français recommandé.

| | | | |
|----------------|---|-------------------------|---|
| Firewall | ■ | Courriel | ■ |
| Weblog | ■ | Administrateur de site* | ■ |
| Mailbox | ■ | Mégaoctets (Mo)* | ■ |
| Megabites (Mb) | ■ | Page d'accueil* | ■ |
| Webmaster | ■ | La toile | ■ |
| E-mail | ■ | Bloc-note | ■ |
| Home page | ■ | Texto | ■ |
| Website | ■ | Boîte (aux lettres)* | ■ |
| SMS | ■ | Barrière de sécurité | ■ |
| Internet | ■ | Site* | ■ |

Les termes que nous avons indiqués avec un astérisque () désignent les mots français qui sont vraiment entrés dans la langue et sont plus utilisés que les termes en anglais.*

vos stratégies



France Terme

France Terme est un organisme chargé de proposer une terminologie officielle à ces mots nouveaux, notamment dans le monde des télécommunications où les anglicismes abondent. Parfois, leur proposition s'impose naturellement parmi les usagers de la langue, parfois ces derniers continuent à utiliser le terme original. Il arrive souvent que termes originaux et termes français cohabitent : le même usager va utiliser l'un ou l'autre indifféremment. Vous remarquerez que tous les nouveaux verbes se terminent en -er, ce qui simplifie leur conjugaison. Le site de France Terme regroupe tous les termes publiés au Journal officiel. Pour en savoir plus sur France Terme : <http://franceterme.culture.fr/FranceTerme/index.html>

B. Corrigez ces phrases selon les recommandations officielles.

1. J'ai lu cette info sur son weblog.

.....

2. Envoie-moi un SMS quand tu seras à la gare.

.....

3. Mon e-mail a été renvoyé parce que sa mailbox est pleine.

.....

4. Tu es allé sur leur website ? Ils ont une nouvelle home.

.....

5. J'ai contacté le webmaster pour faire retirer une photo.

.....

C. Reprenez la liste des mots français d'Internet et indiquez un équivalent dans votre langue.

D. Les anglicismes ou mots d'autres langues sont-ils très présents dans votre propre langue ? Existe-t-il un organisme similaire à France Terme ?