

Niveau avancé

# affaires.com

2<sup>e</sup> ÉDITION

AVEC  
*Annie*  
LE FRANÇAIS



## FRANÇAIS PROFESSIONNEL

Jean-Luc Penfornis

**CLE**  
INTERNATIONAL  
[www.cle-inter.com](http://www.cle-inter.com)



# Tableau des contenus

Unité	Leçon	Page	Savoir-faire	Grammaire
1 Acteurs économiques p. 6	1. Paroles d'actifs	6	distinguer différents types de travailleurs, décrire une journée de travail	l'interrogation indirecte
	2. Diversité des entreprises	8	identifier et classer les entreprises	l'article indéfini <i>des</i> , la préposition <i>de</i> , les quantitatifs
	3. Banque de crédit	10	découvrir les services bancaires, lire / mettre en page une lettre commerciale	les pronoms compléments <i>le, la, lui</i>
	4. Défense du consommateur	12	identifier les revenus des ménages, examiner les droits du consommateur, écrire une lettre de réclamation	les pronoms relatifs simples, les mots de liaison <i>or, mais, donc, en conséquence, sinon...</i>
	5. Rôle de l'État	14	identifier le rôle de l'État, caractériser l'impôt, participer à un forum Internet	la forme passive
	<b>Bilan de compétences</b>	<b>16</b>	<b>lire ..... écouter .....</b>	<b>écrire..... parler .....</b>
2 Créateurs d'entreprise p. 20	1. Profil de créateur	20	faire le portrait du créateur d'entreprise / décrire le parcours d'un créateur	le passé composé et l'imparfait
	2. Recherche de capitaux	22	analyser les moyens de financement, demander de l'argent à quelqu'un	les articles définis, indéfinis, partitifs
	3. Lieu d'implantation	24	louer un local à usage professionnel (boutique, bureau, etc.), écrire efficacement (techniques d'expression)	les indicateurs de temps
	4. Choix de société	26	découvrir / comparer les sociétés commerciales, choisir la plus adéquate	les pronoms <i>y</i> et <i>en</i>
	5. Formalités de création	28	découvrir les formalités de création d'une entreprise, vérifier l'orthographe / le contenu d'un e-mail	orthographe de certains verbes au présent : <i>appeler, manger, commencer, etc.</i>
	<b>Bilan de compétences</b>	<b>30</b>	<b>lire ..... écouter .....</b>	<b>écrire..... parler .....</b>
3 Ressources humaines p. 34	1. Contrat de travail	34	analyser un contrat de travail / une lettre d'engagement	les pronoms relatifs composés
	2. Profil de manager	36	consulter une offre d'emploi, dresser le profil d'un manager, rédiger un e-mail à l'attention de ses collaborateurs	l'hypothèse
	3. Organisation du travail	38	analyser / comparer différentes méthodes d'organisation et cultures d'entreprise	le futur simple et le futur antérieur
	4. Réunion de travail	40	préparer / assister à / animer une réunion, rédiger un compte rendu de réunion	les pronoms et les adjectifs indéfinis
	5. Droits des salariés	42	examiner / apprécier les motifs de licenciement, analyser le droit de grève	la formation du subjonctif
	<b>Bilan de compétences</b>	<b>44</b>	<b>lire ..... écouter .....</b>	<b>écrire..... parler .....</b>



Unité	Leçon	Page	Savoir-faire	Grammaire
<b>4</b> <b>Marketing</b> p. 48	1. Étude de marché	48	réaliser un questionnaire d'enquête de marché, formuler les questions	la place des pronoms compléments, l'impératif
	2. Définition du produit	50	positionner un produit, rédiger un rapport	la comparaison
	3. Méthodes de distribution	52	analyser les formes de distribution, rédiger un compte rendu	les prépositions et les adverbes de lieu
	4. Moyens de communication	54	analyser différents moyens de communication, concevoir un message publicitaire	le discours rapporté (au présent)
	5. Force de vente	56	examiner le rôle du vendeur et les techniques de vente	l'infinitif, complément du verbe
	<b>Bilan de compétences</b>	<b>58</b>	<b>lire ..... écouter .....</b>	<b>écrire..... parler .....</b>
<b>5</b> <b>Correspondance professionnelle</b> p. 62	1. Prise de contact	62	identifier les partenaires de l'entreprise	les différentes façons de demander (conditionnel, impératif, etc.)
	2. Commande en ligne	64	comparer différents moyens de passer commande	la condition
	3. Service clientèle	66	formuler et traiter une réclamation (par lettre / téléphone / e-mail),	la cause
	4. Règlement de facture	68	demandeur un délai de paiement, répondre à cette demande	la conséquence
	5. Question d'assurance	70	s'informer sur les conditions du contrat d'assurance, écrire / répondre à une lettre de déclaration de sinistre	le but
	<b>Bilan de compétences</b>	<b>72</b>	<b>lire ..... écouter .....</b>	<b>écrire..... parler .....</b>
<b>6</b> <b>Resultats et tendances</b> p. 76	1. Secteur d'activité	76	définir un secteur, analyser l'évolution d'un secteur, rédiger un rapport	le discours rapporté (au passé) : la concordance des temps
	2. Entreprise en chiffres	78	présenter / analyser les résultats de l'entreprise, les cours de la bourse	les adverbes de quantité
	3. Comptes de l'exercice	80	lire / établir un compte de résultat et un bilan d'entreprise	la concession
	4. Comptes de la nation	82	analyser les principales données chiffrées d'une ville, d'un pays	l'opposition
	5. Commerce extérieur	84	établir les balances du commerce extérieur, comparer libre-échange et protectionnisme	l'indicatif et le subjonctif dans la proposition complétive
	<b>Bilan de compétences</b>	<b>86</b>	<b>lire ..... écouter .....</b>	<b>écrire..... parler .....</b>

Dossiers de simulation .....	90
Grammaire.....	98
Expressions de la correspondance professionnelle.....	114
Expressions de la communication téléphonique .....	116
Gros plan sur... La génération numérique .....	118
Le choix d'un nom de marque .....	120
Le télétravail .....	122
L'industrie du luxe .....	124
Le commerce en ligne .....	126
L'avenir de l'automobile .....	128
Transcription des enregistrements audio .....	130
Transcription des interviews vidéo.....	135
Lexique bilingue français – anglais .....	139



# Acteurs économiques

## 1

## Paroles d'actifs

- 1 Les personnes qui travaillent font partie de la population active.
- a. Lisez la leçon du jour ci-contre.  
b. Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.
1. Les cadres sont des salariés.
  2. Les cadres travaillent sous la direction des employés et des ouvriers.
  3. Le personnel de l'entreprise comprend des travailleurs indépendants.
- 2 Que font Léo, Lucie, Michel ? Qui sont-ils ? Pourquoi ?
- a. Léo est un peintre professionnel. Il travaille pour lui-même. Léo est-il un salarié ou un travailleur indépendant ?  
b. Léo repeint la cuisine de Lucie. Lucie est-elle l'employeur de Léo ?  
c. Lucie travaille pour l'entreprise Lauréade, un célèbre fabricant de produits cosmétiques. Elle est responsable du personnel. Lucie est-elle une salariée de Lauréade ? Est-elle cadre ?  
d. Michel travaille aussi chez Lauréade. C'est le secrétaire de Lucie. Michel est-il le salarié de Lucie ? Est-il cadre ?
- 3 Lisez la définition ci-contre.
- a. Remplacez le mot salarié.  
b. Donnez une définition du salarié.

### Leçon du jour

#### LA POPULATION ACTIVE

On distingue deux types de **travailleurs** :

- **les salariés** : ils travaillent pour le compte et sous l'autorité d'un employeur (souvent une entreprise) ; ils reçoivent un salaire ;
- **les travailleurs indépendants** : ils travaillent en leur propre nom, pour des **clients** (ex. : **professions libérales, artisans**, etc.).

Dans une entreprise, il y a plusieurs types de **salariés** :

- **les ouvriers** : ils exécutent des travaux manuels et travaillent souvent dans une **usine** ;
- **les employés** : ils effectuent un travail administratif et travaillent dans un **bureau** ; ils ont peu de responsabilités ;
- **les cadres (les managers)** : ils occupent **des postes** de direction ; ils font partie de **l'encadrement** (management).

L'ensemble des salariés forme le **personnel** de l'entreprise.

**SALARIÉ**. Personne qui exerce un métier manuel pour son propre compte, aidée souvent de sa famille, de compagnons, d'apprentis, etc.  
*Les plombiers, les serruriers sont généralement des salariés.*



4

Le texte ci-dessous concerne deux parisiens, Charlotte et Arthur. Lisez-le.

Charlotte et Arthur sont-ils des travailleurs indépendants ou des salariés ?



Charlotte, 28 ans, travaille comme ingénieur chimiste dans le laboratoire de recherche d'une grande entreprise pharmaceutique. Elle dirige une petite équipe de chercheurs. Le laboratoire se trouve à la Défense, un quartier d'affaires situé à l'ouest de Paris.

Elle habite avec son mari dans la banlieue de Paris. Ils louent un appartement de trois pièces (60 m<sup>2</sup>, loyer mensuel de 1 200 euros). « Nous n'avons pas encore d'enfant, déclare Charlotte ; Arthur, mon mari, a 26 ans. Il est serveur dans un restaurant, qui se trouve à quelques minutes à pied de chez nous. Il reçoit un salaire fixe de 1 300 euros par mois et touche aussi des pourboires. Il travaille seu-

lement à temps partiel. Le reste du temps, il étudie. Il dort peu – environ 6 heures par nuit. Il prépare un doctorat d'histoire à la Sorbonne. Arthur est passionné par le XVIII<sup>e</sup> siècle. »

Charlotte travaille cinq jours par semaine, du lundi au vendredi. « Je me lève à 6 h 30, explique-t-elle, je prends un bon petit déjeuner, puis je me rends en métro à la Défense. De porte à porte, il me faut 35 minutes, et j'arrive à mon travail à 9 heures. À midi, je déjeune dans un restaurant avec des collègues. Je suis de retour chez moi vers 19 heures, quelquefois plus tard. » À la maison, Charlotte pense souvent au laboratoire. « J'ai deux passions dans la vie, précise-t-elle, Arthur et mon travail. »

### L'interrogation directe

Voici les réponses de Charlotte. Quelles étaient les questions ?

Ex. : 28 ans → Quel âge avez-vous ?

- |                   |               |
|-------------------|---------------|
| 1. À la défense.  | 5. 26 ans     |
| 2. Avec mon mari. | 6. À 6 h 30.  |
| 3. Trois pièces.  | 7. En métro   |
| 4. Pas encore.    | 8. 35 minutes |

→ Voir page 99.

5

Le texte comprend de nombreuses informations sur Charlotte et Arthur.

Pouvez-vous collecter les mêmes informations auprès de l'un de vos collègues de classe ?

- Préparez une liste de questions.
- Interrogez votre collègue. Prenez des notes.

6

Écrivez un texte de 150 mots environ présentant votre collègue.



# 2

## Diversité des entreprises

1 Le rôle principal de l'entreprise est de produire.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. Une entreprise produit toujours des biens matériels.
2. Le seul but de l'entreprise est de faire du profit.
3. Les créanciers apportent des capitaux à l'entreprise.
4. Dans une économie capitaliste, les salariés sont propriétaires des biens de production.

2 Deux personnes parlent de l'entreprise. Dites qui parle dans chaque cas.

C'est là où je travaille et où je gagne ma vie.

Si l'entreprise fait des bénéfices, je reçois des dividendes, c'est-à-dire une part de ces bénéfices.

3 Complétez le texte suivant avec certains mots de la « boîte d'entreprises » ci-contre.

Il existe une multitude d'entreprises, très différentes par leur taille et leur activité : des grandes \_\_\_\_\_ produisant des tonnes de blé à côté de petites fermes produisant quelques fruits et légumes pour les marchés de la région ; des \_\_\_\_\_ très chics, comme les Galeries Lafayette, proposant des milliers de produits, à côté de petites boutiques vendant quelques articles de mercerie ou d'épicerie ; des \_\_\_\_\_ à côté de petites auberges de villages ; des \_\_\_\_\_ employant des milliers d'ingénieurs et d'ouvriers à côté d'ateliers d'artisans, de menuisiers, de plombiers, travaillant seuls ou avec quelques compagnons ; des \_\_\_\_\_ transportant chaque jour des milliers de passagers à côté de petits transporteurs routiers.

### Leçon du jour

#### Qu'est-ce qu'une entreprise ?

- L'entreprise **produit et vend des biens** et/ou **des services** dans **un but lucratif** (pour gagner de l'argent).
- Elle produit grâce :
  - au **travail** fourni par son **personnel** (l'ensemble des **salariés**) ;
  - aux **biens de production** : bâtiments, matériel, **matières premières**, etc.
- Les **moyens financiers** sont **apportés** par le(s) propriétaire(s) (**les capitalistes**) et **prêtés** par les **créanciers** (par exemple, les banques).

### Boîte d'entreprises

- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. grands magasins      | 5. exploitations agricoles   |
| 2. hôtels cinq étoiles  | 6. compagnies d'assurances   |
| 3. agences de publicité | 7. établissements financiers |
| 4. compagnies aériennes | 8. constructeurs automobiles |

### « de » et « des »

*Ce magasin vend **de** nombreux chocolats et **des** chocolats délicieux. Pas étonnant qu'il attire **des** centaines **de** clients !*

Complétez avec « de » ou « des ».

1. Il y a \_\_\_\_\_ nombreuses entreprises dans la région, mais très peu \_\_\_\_\_ grandes entreprises.
2. Je connais \_\_\_\_\_ entreprises performantes. Hélas, je connais aussi \_\_\_\_\_ mauvaises entreprises.
3. Cette entreprise vend \_\_\_\_\_ dizaines \_\_\_\_\_ produits différents, mais elle réalise la plus grande partie \_\_\_\_\_ son chiffre d'affaires avec un seul produit.
4. Elle emploie plusieurs milliers \_\_\_\_\_ salariés dans \_\_\_\_\_ pays divers.

→ Voir page 100.



- 4 Il existe différents types d'entreprises : industrielles, commerciales, artisanales, agricoles, financières, de services.

À quel type appartient chacune de ces deux entreprises ?



Michelin



Carrefour

- 5 Une entreprise peut appartenir à différents secteurs.

Exemples de secteurs : agroalimentaire, banques, assurances, énergie, équipement automobile, grande distribution, informatique, télécommunications, tourisme, hôtellerie, restauration, transport, etc.

a. À quel secteur appartiennent respectivement Michelin et Carrefour ?

b. À votre avis, de ces deux entreprises, quelle est la plus ancienne ? Laquelle a le plus grand nombre de clients ? Pourquoi ?

- 6 Le texte suivant présente l'entreprise Michelin.

Deux phrases n'appartiennent pas à ce texte. Barrez ces deux phrases.

Créée en 1889, Michelin rassemble 80 sites de production répartis dans une vingtaine de pays. L'entreprise produit 785 000 pneus par jour et emploie 130 000 personnes. Elle occupe à elle seule 20 % du marché mondial, avec une présence commerciale dans 170 pays. Elle réalise un chiffre d'affaires annuel de 400 millions d'euros (47 % de ce chiffre d'affaires en Europe, 40 % en Amérique, 13 % sur les autres continents). Elle possède 750 hypermarchés et 2 400 supermarchés. Son siège social se trouve à Clermont-Ferrand, une ville située au sud de la France. Le cybermarché de la société propose la livraison à domicile des courses alimentaires, parmi un choix de 6 000 produits.

- 7 Remplissez la fiche d'identité de Michelin.

### FICHE D'IDENTITÉ

- Nom de l'entreprise : ...
- Secteur d'activité : ...
- Effectifs : ...  
(Combien de salariés emploie-t-elle ?)
- Chiffre d'affaires : ...  
(Quel est le montant des ventes ?)
- Siège social : ...  
(Où se trouve la direction ?)
- Lieux d'implantation : ...  
(Où se trouvent les usines, les bureaux, etc. ?)
- Étendue du marché : ...  
(Où vend-elle ? Dans quels pays ?)
- Autres caractéristiques : ...

### JOUEZ À DEUX

Personne A : Consultez le dossier 1, page 90.  
Personne B : Consultez le dossier 1, page 94.



# Banque de crédit

1 En France, la mise en page d'une lettre varie d'une entreprise à l'autre. Souvent, elle se présente comme dans la lettre ci-dessous.

a. Lisez cette lettre.

b. Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. La banque Azur est une SA (société anonyme).
2. Son siège social se trouve à Paris.
3. L'expéditeur de cette lettre se trouve dans le 10<sup>e</sup> arrondissement de Paris.
4. Le signataire de cette lettre dirige la banque Azur.
5. Une pièce (un document) est jointe à la lettre.
6. Le destinataire de cette lettre est un client de la banque.
7. Il a perdu son carnet de chèque.

## AGENCE MAGENTA

71-73 boulevard Magenta  
75010 PARIS  
Tél. : 01 42 44 88 44  
paris.magenta@bo.paris.eur



Banque  
Azur

0014315411024400076842  
M. William SANCHEZ  
3 rue Jarry  
75010 PARIS

Réf. : MP/BD 767

Paris, le 3 mars 2015

Objet : nouveau code secret

PJ :

Cher client,

Vous nous avez informés de la perte de VOTRE CODE SECRET permettant l'accès à INFONET, le service de banque à domicile de LA BANQUE AZUR.

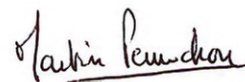
Nous vous avons donc attribué le nouveau code secret suivant :

**128011**

Vous pouvez le modifier à tout moment : connectez-vous à INFONET et cliquez sur « Modification du code secret » à la page d'identification.

Nous espérons que le service d'INFONET vous donne entière satisfaction.

Nous vous prions de recevoir, cher client, nos meilleures salutations.

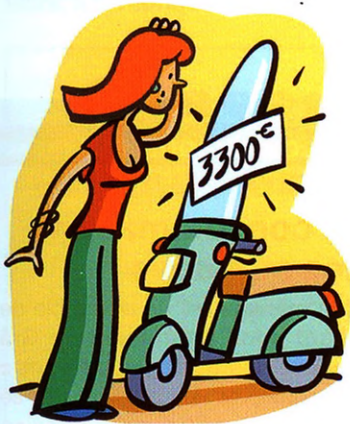


Martin PERRUCHON  
Directeur de l'Agence

BANQUE AZUR SA AU CAPITAL DE 670 407 765 EUROS.  
SIÈGE SOCIAL À PARIS 09, 45 BD HAUSSMANN. RCS PARIS 552120444



2 Lisez ci-dessous l'histoire d'Alice, une cliente de la banque Azur.



Alice, cliente de la banque Azur, veut acheter le scooter de ses rêves. Mais le scooter coûte 3 300 euros et Alice n'a pas assez d'argent. Son compte en banque est même légèrement à découvert.



Alice demande un crédit à sa banque. « Crédit accordé », répond le banquier. Alice devra rembourser son emprunt en cinq ans. Elle devra aussi payer un intérêt de 6 %, car un banquier ne prête pas gratuitement.



Le jour où la banque lui accorde le crédit, Alice achète le scooter. Elle paye par chèque. Étienne Marcel, le vendeur du scooter, encaisse aussitôt le chèque et s'offre un voyage au Mexique.

3 Complétez les mentions manquantes.

Alice a un \_\_\_\_\_ à la banque Azur. Mais ce compte est à \_\_\_\_\_. Elle doit demander un \_\_\_\_\_ à son \_\_\_\_\_, qui accepte de lui \_\_\_\_\_ la totalité de la somme. Alice paye le scooter par \_\_\_\_\_. Le vendeur du scooter \_\_\_\_\_ immédiatement le chèque. Alice devra \_\_\_\_\_ en cinq ans la somme qu'elle a \_\_\_\_\_ à la banque. Le taux d'\_\_\_\_\_ s'élève à 6 %.

4 Voici ci-dessous les différentes parties d'une lettre. Elles sont dans le désordre.

Mettez-les dans l'ordre. Puis écrivez cette lettre au format A4, selon la présentation de la lettre de la banque Azur, page 10.

Étienne MARCEL  
78, rue Chabrol  
75010 PARIS

Madame, Monsieur,

PJ : 1 chèque

Bien cordialement

Paris, le 9 mai 2015

BANQUE AZUR  
Agence Magenta

Je vous en remercie par avance.

Réf. : cpte 00076842

Objet : encaissement chèque

Veuillez trouver ci-joint un chèque de 3 300 euros, à porter à mon compte référencé ci-dessus.

71-73, bd Magenta - 75010 PARIS

le, la, lui

Choisissez le pronom qui convient.

1. Elle (*le, lui*) demande un crédit.
2. Il (*la, lui*) connaît bien.
3. Il (*la, lui*) répond favorablement.
4. Elle (*le, lui*) remercie vivement.
5. Elle (*le, lui*) remboursera la totalité.
6. Elle (*l', lui*) achète un scooter.
7. Elle (*le, lui*) remet un chèque.
8. Il (*l', lui*) invite au restaurant.
9. Elle (*le, lui*) connaît à peine.
10. Elle (*l', lui*) amène sur son scooter.

→ Voir page 102.



# 4

## Défense du consommateur

### 1 Le rôle principal du consommateur est de consommer.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Les affirmations suivantes sont fausses. Corrigez l'erreur en remplaçant les mots en italique par d'autres mots.

1. Les ménages doivent d'abord satisfaire leurs besoins *sociaux*.
2. Comme les consommateurs ne sont jamais satisfaits, les besoins sont *variables*.
3. Les consommateurs ne peuvent pas satisfaire tous leurs *biens* car les *besoins* sont limités.
4. Les besoins d'un individu *sont identiques* d'un pays à l'autre.

### 2 Martine travaille comme ingénieur dans une entreprise informatique.

Son salaire mensuel s'élève à 3 000 euros. Elle est propriétaire d'une maison, qu'elle habite. Elle possède également un appartement, dont elle a hérité et qu'elle donne en location. Son locataire lui verse un loyer mensuel de 500 euros. Chaque mois, elle paye 660 euros d'impôt sur le revenu.

Martine, qui élève seule ses deux enfants, reçoit de l'État 160 euros d'allocations familiales.

a. De combien est-ce que Martine dispose chaque mois pour consommer ? (Autrement dit, quel est son revenu disponible ?)

b. Quelles sont les trois origines possibles du revenu d'un ménage ?

### 3 Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

1. D'une façon générale, nous consommons de plus en plus.
2. Nous avons plus de besoins aujourd'hui qu'il y a cinquante ans.
3. Aujourd'hui, nous consommons plus de loisirs qu'il y a cinquante ans.
4. Les jeunes ont plus de besoins que les personnes âgées.
5. La publicité crée des besoins et pousse à la consommation.
6. Les inégalités de revenus sont inévitables et même nécessaires.

### Leçon du jour

#### La consommation des ménages

- Un **ménage** est un ensemble de personnes vivant sous un même toit. Grâce à leurs **revenus**, les ménages peuvent **consommer**. Ils acquièrent des **biens** et des **services** pour satisfaire leurs **besoins** : **besoins vitaux** (alimentation, logement), mais aussi besoins de confort, de loisirs, etc.
- Les besoins varient selon les époques, les pays, les catégories sociales, les individus, etc. Ils sont illimités car, par nature, l'homme n'est jamais satisfait. Les biens, au contraire, existent en quantité limitée.

### qui, qu(e), dont, où, quoi

#### Complétez avec le pronom qui convient.

1. Voilà le magasin \_\_\_\_\_ je fais mes courses.
  2. C'est quelqu'un \_\_\_\_\_ gagne et \_\_\_\_\_ dépense beaucoup d'argent.
  3. C'est une époque \_\_\_\_\_ je me souviens bien.
  4. Tu as trouvé le livre \_\_\_\_\_ tu cherchais ?
  5. C'est un commerçant \_\_\_\_\_ j'apprécie l'honnêteté.
  6. Tu penses à \_\_\_\_\_ ? A ton travail ?
  7. Tu viens avec \_\_\_\_\_ ? Avec Pierre ?
  8. C'est exactement ce \_\_\_\_\_ nous avons besoin.
  9. Dites-moi ce \_\_\_\_\_ vous cherchez.
  10. Je ne sais pas ce \_\_\_\_\_ vous intéresse.
  11. Il a acheté un fauteuil \_\_\_\_\_ je trouve très confortable.
  12. Les jours \_\_\_\_\_ elle ne travaille pas, elle fait les magasins.
- Voir page 106.



- 4 Le texte suivant a été publié dans le journal d'une association de défense des consommateurs, à la rubrique « Courrier des lecteurs ».

## Casseprix Promotion éclair

Dans une publicité parue dans le *Journal des affaires* du 3 mars, le magasin Casseprix proposait un appareil de photographie numérique Fuji F 802 au prix de 249 euros. Je me suis rendu le 5 mars chez Casseprix, mais cet article était vendu au prix de 395 euros. J'ai montré l'annonce publicitaire au vendeur, qui m'a répondu que j'arrivais trop tard. Puis-je obliger Casseprix à me vendre cet appareil au prix indiqué dans l'annonce ?


Hugo Léger, 56320 Priziac

**Notre réponse :** D'après la loi du 27 décembre 1973, la publicité ne doit pas contenir d'informations fausses. Écrivez une lettre recommandée au responsable du magasin. Demandez-lui de vous vendre le produit au prix indiqué dans l'annonce. S'il refuse, menacez-le de le poursuivre en justice pour publicité mensongère.

Vrai ou faux ?

1. Le 5 mars, Hugo Léger a rencontré le responsable du magasin.
2. La loi du 27 décembre 1973 concerne la publicité mensongère.
3. Dans sa réponse, le journal conseille à Hugo Léger de poursuivre immédiatement Casseprix en justice.

- 5 En cas de poursuites judiciaires (en justice), que pourrait dire Casseprix pour se défendre ? Quels seraient les arguments de Hugo Léger ?

- 6  Hugo Léger décide d'écrire une lettre de réclamation au magasin Casseprix.

- a. Retrouvez dans le document ci-contre les mots qui signifient *mais*, *donc*, *sinon*.
- b. Mettez-vous à la place de Hugo Léger et, à l'aide de ce document, écrivez la lettre.

**QUE CHOISIR**  
ESPEL - INDÉPENDANT - SANS PUBLICITÉ  
N°503 - mai 2012  
www.quechoisir.org

Robots ménagers TEST p. 42

Imprimantes multifonctions TEST p. 54

Barres de céréales TEST p. 47

Lasures TEST p. 26

L 12260 303 F 4,40 €

Vaincre le ronflement  
Est-ce possible ?  
p. 30



**Crédit conso**  
Les banques abusent toujours  
p. 38

Les nouvelles astuces des vendeurs de crédit



**Boulangeries**

Des gâteaux industriels à la pelle  
p. 16

TEST **Ampoules longue durée**

2 sur 3 ne tiennent pas la durée promise  
p. 20



Hugo Léger  
3 impasse du Lac  
56320 PRIZIAC

**CASSEPRIX**  
67, route de Bretagne  
56300 GOURIN

Priziac, le ...

Objet : ...  
A l'attention d(e) ...

....,

Dans votre annonce publicitaire..., vous...  
Or, quand je suis passé hier dans votre...  
D'après la loi du 27 décembre 1973...  
En conséquence, je vous demande de...  
Dans le cas contraire, je serais...  
Je reste...  
Veuillez...

Hugo Léger

→ Expressions de la correspondance professionnelle, pages 114 et 115.



## 1 L'État a un double rôle.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Les affirmations suivantes sont fausses. Pour chacune d'elles, corrigez l'erreur en remplaçant le mot en italique par un autre mot.

1. L'État *redistribue* des services publics, notamment dans le domaine de l'éducation.
2. Il répartit les richesses en prélevant des impôts aux *chômeurs* pour donner aux retraités.
3. Il finance ses dépenses grâce aux *services* qu'il perçoit.
4. Il pratique une politique de déficit public en *gagnant* plus qu'il ne perçoit.

## 2 Les phrases suivantes forment un texte. Elles sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

- C'est le cas de l'impôt sur le revenu, qui est directement versé à l'État.
- Ils sont de deux sortes : les impôts directs et les impôts indirects.
- Les impôts directs sont payés directement par le contribuable.
- Les impôts indirects sont payés par le contribuable à un intermédiaire qui les reverse ensuite à l'État.
- Les impôts sont les principales recettes de l'État.
- Par exemple, la taxe à la valeur ajoutée (TVA) est collectée par le commerçant, qui la reverse ensuite à l'État.

## 3 Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Pourquoi ?

L'État doit :

1. subventionner (aider) les entreprises en difficulté.
2. entretenir une armée.
3. verser des indemnités aux chômeurs.
4. construire des écoles et des hôpitaux.
5. se charger du transport ferroviaire (par chemin de fer).
6. fixer un salaire minimum garanti.

## Leçon du jour

## Le rôle et le financement de l'État

• Le rôle de l'État est double :

– Il **rend des services publics** à la collectivité dans de nombreux domaines : police, défense, justice, santé, éducation, etc.

– Il **redistribue les revenus** : pour cela, il **prélève** (prend) aux **actifs** (les personnes qui travaillent) pour donner aux **chômeurs** et aux **retraités**, aux riches pour donner aux pauvres, etc.

• L'État gagne de l'argent grâce aux **impôts** (taxes) qu'il perçoit. Quand l'État dépense plus qu'il ne gagne, on dit qu'il y a **déficit public**.

## la forme passive

## 1. Une seule des phrases suivantes est au passif. Laquelle ?

1. Le ministère des Finances est installé à Bercy.
2. Le Président s'est déplacé en métro.
3. Cette entreprise est subventionnée par l'État.
4. Le conseil des ministres s'est réuni mercredi matin.

## 2. Récrivez les phrases suivantes au passif.

1. L'État paye les fonctionnaires.
2. L'État payait les fonctionnaires.
3. L'État a payé les fonctionnaires.
4. L'État paiera les fonctionnaires.
5. L'État va payer les fonctionnaires.

## 3. Mettez les phrases suivantes au passif. Attention aux temps et aux accords !

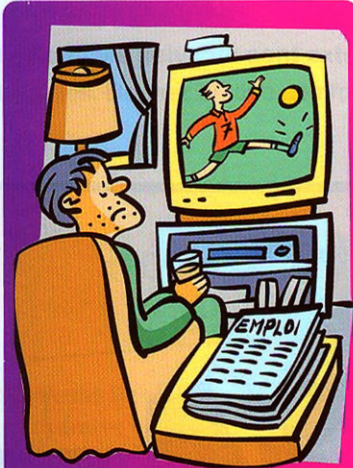
1. L'État rend des services publics.
2. Les commerçants collectent la TVA.
3. Les experts prévoient un déficit public important.
4. L'État a fixé un salaire minimum.
5. L'État va financer la construction de cette école.

→ Tableau des conjugaisons, page 111.



- 4 Le libéralisme défend la libre entreprise, la libre concurrence et les initiatives individuelles. Les partisans du libéralisme – les libéraux – sont opposés à l'intervention de l'État dans l'activité économique.

Lisez les déclarations des trois personnes ci-dessous. Laquelle est favorable au libéralisme ?



Jean-Jacques, sans emploi.  
Il pense que l'État devrait davantage aider les chômeurs.



Juliette, professeur d'économie. « L'État est comme un chef d'orchestre. Sans lui, c'est un peu le désordre », explique-t-elle.



Clémentine, chef d'entreprise. Selon elle, l'État empêcherait les entreprises de se développer librement.

- 5 Ces trois personnes échangent leur opinion sur un forum Internet.

À votre avis, quel est l'auteur de chacun des messages ci-dessous ?  
Que pensez-vous des idées exprimées ?

## Forums

Accueil Qui est connecté ? Mode d'emploi et règles de conduite Autres forums

### Quel rôle pour l'État ?

Message de ...

L'État a un rôle d'arbitre. Il doit laisser les acteurs économiques jouer librement. Mais quand c'est nécessaire, il doit intervenir pour mettre un peu d'ordre.

Message de ...

À mon avis, les fonctionnaires sont presque tous des paresseux, des incompetents, des casse-pieds. Franchement, je crois qu'ils ne servent à rien. Sans l'État, on travaillerait et on vivrait plus tranquillement.

Message de ...

Je crois qu'il est urgent d'augmenter les impôts des riches, de nationaliser les grandes entreprises, de lutter contre la mondialisation. Qu'en pensez-vous ?

- 6 Réagissez au forum en rédigeant un message de 100 mots environ.

Message de ...



# Bilan de compétences



## A. Lire

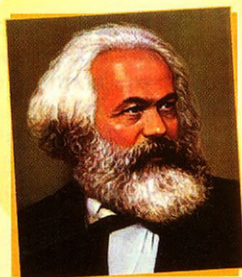
1 Vous connaissez peut-être ces économistes.



**Adam Smith**  
(1723-1790), professeur et économiste écossais théoricien du libéralisme. Libre-échange et concurrence sont pour lui les principes fondamentaux de la politique économique. ■



**John Maynard Keynes**  
(1883-1946), économiste et financier anglais. Tout en préservant les principes du libéralisme, il préconisa l'intervention de l'État afin d'assurer le plein-emploi. ■



**Karl Marx**  
(1818-1883), philosophe et économiste allemand, auteur du célèbre *Manifeste du parti communiste*. ■



**Jean Monnet**  
(1888-1979), économiste et homme politique français. Il eut un rôle décisif dans la création de l'Europe unie. ■

À votre avis, lequel de ces économistes pourrait être l'auteur de chacune des déclarations suivantes ?

- « À cause du capitalisme, le monde est en crise, mais les choses finiront par changer. C'est inévitable. J'ai démontré scientifiquement que le capitalisme était condamné à disparaître. La lutte des classes continue, et le prolétariat vaincra la bourgeoisie. »
- « Après la Seconde Guerre mondiale, il était devenu urgent d'organiser une économie de paix. Pour cela, il fallait unir les peuples pour les empêcher de se battre, il fallait créer des liens forts avec nos voisins, et je pense d'abord aux liens économiques. »
- « Laissez passer les choses, laissez faire les hommes. Les prix et les salaires se fixeront naturellement, sans l'intervention de l'État. La loi du marché est toujours préférable à celle de l'État. »
- « Je ne suis pas l'ennemi du profit et de l'entreprise. Je crois seulement qu'en temps de crise, l'État doit intervenir pour relancer l'activité économique. Pour cela, il dispose de nombreux moyens. Par exemple, il peut réaliser de grands travaux, redistribuer les revenus, verser des aides à l'investissement et à la consommation. »



2

Les articles suivants sont extraits de la presse économique.

Lisez-les. Donnez un titre commun à ces différents articles. Quels problèmes soulèvent-ils ?

TÉMOIGNAGE

## 400 000 TONNES DE PÉTROLE ARRIVENT SUR LA PLAGE

Je me suis réveillé de bonne heure en ce dimanche 26 décembre 1999. Lorsque mes parents m'ont annoncé que le pétrole était sur nos côtes, je ne pouvais pas y croire. Pourtant c'était la vérité. En arrivant devant la plage, je n'ai vu que du noir. Une trentaine d'oiseaux étaient déjà morts. Je surfe depuis l'âge de 14 ans. Quelle lamentation, quel dégoût, quelle rage !



Comment peut on, au XXI<sup>e</sup> siècle, arriver à gâcher notre planète de cette façon !

## LES BALLONS DU PAKISTAN

Ijaz Shah ne voit nulle magie dans le football. À dix ans, il n'y a jamais joué. Il ne connaît pas les stars de la dernière Coupe du monde. Un ballon, pour lui, c'est trente deux panneaux qu'il faut assembler au moyen de dix-huit mètres de fil et de sept cents points de couture. À raison de sept à huit heures par jour, Ijaz fabrique deux ballons par jour. Pour chaque ballon, il gagne un demi euro. Ce même ballon sera vendu en Europe près de 40 euros.

## PHILIPS poursuit la délocalisation de sa production

**« Des milliers de postes vont être supprimés et nous produirons de moins en moins en Europe »**,

révèle le P-DG de Philips. Le groupe d'électronique néerlandais poursuit ainsi son programme d'économies. La production européenne sera peu à peu transférée vers des pays d'Amérique centrale ou d'Asie, choisis pour le faible coût de leur main-d'œuvre.

## Shell part en guerre contre la corruption...

La corruption est-elle un mal nécessaire dans le commerce international ? « Oui », répond franchement Michel Bontemps, consultant au cabinet Diano. D'après lui, « les entreprises multinationales ne vendent pas seulement grâce à la qualité de leur produit. Dans certains pays, ces entreprises n'ont pas le choix : pour gagner un marché, elles doivent verser des commissions aux fonctionnaires de ces pays. » Pourtant, l'entreprise pétrolière Shell a adopté un règlement qui interdit la pratique du pot de vin. « Chez nous, explique-t-on chez Shell, celui qui verse un pot de vin à un fonctionnaire étranger est viré sur-le-champ ». Michel Bontemps commente : « J'ai de sérieux doutes sur l'efficacité de cette règle dans la pratique ».



## B. Écouter

**Vous allez entendre deux conversations.**

**a.** Avant d'écouter chacune de ces conversations, lisez les questions ci-dessous.

**b.** Écoutez la conversation.

**c.** Répondez aux questions.

### Conversation 1

- 1** Cette conversation a-t-elle lieu à Paris ?
  - Oui
  - Non
  - On ne peut pas savoir.
- 2** Quel est le type de travail de la personne interrogée ?
  - Administratif.
  - Commercial.
  - Technique.
- 3** Combien de personnes travaillent dans son entreprise ?
  - Moins de 60.
  - 60 exactement.
  - Plus de 60.
- 4** Combien de magasins possède cette entreprise ?
  - 3
  - 4
  - 5
- 5** Quel article peut-on probablement trouver dans ces magasins ?
  - Un aspirateur.
  - Une paire de chaussures.
  - Un téléphone.
- 6** La personne interrogée est-elle toujours satisfaite de son travail ?
  - Oui
  - Non
  - On ne peut pas savoir.
- 7** Au total, combien de questions a posé l'enquêtrice ?
  - 4
  - 5
  - 6

### Conversation 2

- 1** Où a probablement lieu cette conversation ?
  - Dans un appartement.
  - Dans un magasin.
  - Dans une voiture.
  - On ne peut pas savoir.
- 2** Quel jour de la semaine a été publiée l'offre promotionnelle de l'aspirateur Tornado ?
  - Un lundi.
  - Un mardi.
  - Un mercredi.
  - Un jeudi.
- 3** Pour combien de temps était offerte la promotion de l'aspirateur Tornado à 99 euros ?
  - Pour un jour.
  - Pour deux jours.
  - Pour trois jours.
  - Pour une durée indéterminée.
- 4** Au moment de cette conversation, combien coûte l'aspirateur Tornado ?
  - 99 euros
  - 110 euros
  - 150 euros
  - 160 euros
- 5** Que va faire Florent Zimmerman ?
  - Il va acheter un aspirateur Tornado.
  - Il va acheter un autre modèle.
  - Il ne veut plus acheter d'aspirateur.
  - On ne peut pas savoir.
- 6** À quelle date a lieu cette conversation ?
  - Le 3 mars
  - Le 4 mars
  - Le 5 mars
  - Le 6 mars



## C. Écrire

Les messages ci-dessous sont extraits d'un forum Internet. Lisez-les.

Rédigez votre propre message. Vous pouvez imaginer un personnage ou une profession.

### Forums

Accueil Qui est connecté ? Mode d'emploi et règles de conduite Autres forums

#### Pourquoi le poulet a-t-il traversé la route ?

Message de :  
Marie-Odile, institutrice

Parce qu'il voulait aller de l'autre côté.

Message de :  
Karl Marx, économiste

Parce qu'il voulait aller de l'autre côté.

Message de :  
Martin Luther King,  
pasteur

Je vois un monde où tous les poulets sont égaux et libres de traverser la route comme ils veulent.

Message de :  
Vincent Seguin,  
militaire d'infanterie

Le poulet n'a pas traversé la route. Je répète : « Il n'a pas traversé la route ».

Message de :  
Rémi Daudet, chercheur

Pour découvrir de nouveaux lieux.

Message de : Bill Gates,  
chef d'entreprise

Je viens de lancer MSChicken 2010 : lui, non seulement traverse les routes, mais il pond aussi des œufs, fait des calculs, et classe les documents.

Message de :  
Albert Einstein, physicien

La question de savoir si le poulet a traversé la route ou si la route a bougé dépend de votre point de vue.

Message de :  
Ernest Andersen,  
consultant

Le poulet devait faire face à des défis très importants pour affronter la concurrence. Ernest Andersen l'a aidé à employer ses capacités, méthodes, connaissances, capital et expériences pour traverser la route. Avec une équipe multidisciplinaire d'analystes des routes et de producteurs avicoles, les consultants d'Ernest Andersen ont travaillé pendant deux jours. Tout en respectant les valeurs principales du poulet, une solution de qualité totale a été trouvée : le poulet a pu modifier sa trajectoire et partir sur de nouvelles bases.

Message de :

## D. Parler

### JOUEZ À DEUX

Deux personnes A et B parlent de l'évolution de la consommation en France, de 1950 à aujourd'hui. Elles analysent et commentent l'évolution des coefficients budgétaires, c'est-à-dire du pourcentage du budget des ménages consacré à telle ou telle consommation : habillement, alimentation, logement, etc.

Personne A : Consultez le dossier 2, page 90.

Personne B : Consultez le dossier 3, page 94.



# Créer Reprendre une entreprise

## Créateurs d'entreprise

Unité

2

1

### Profil de créateur

- 1 Le texte ci-dessous fait le portrait-robot du créateur d'entreprise en France.

#### PORTRAIT DU CRÉATEUR D'ENTREPRISE

Il a travaillé pendant dix ans dans une entreprise de taille moyenne. À 33 ans, il démissionne pour créer son entreprise. Il est marié, avec des enfants. Ses parents sont commerçants. Sa femme, ses parents, ses amis l'encouragent. Il est en excellente santé.



Simon a 23 ans. Il vient de terminer ses études d'ingénieur. Pour l'instant, il habite à Paris avec ses parents.

« Mon père est fonctionnaire et il voudrait que j'entre, comme lui, dans l'administration. Je vais bientôt me marier. Je voudrais créer mon entreprise. »

- a. Lisez la déclaration de Simon ci-contre.  
b. À votre avis, Simon a-t-il le profil d'un créateur d'entreprise ? Pourquoi ?

- 2 Imaginez le créateur d'entreprise idéal dans votre pays.

D'après vous, quelles seraient ses réponses au questionnaire suivant ? Pourquoi ? Choisissez une seule réponse.

- |  |   |
|--|---|
| <p>1. Votre motivation principale pour créer une entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> l'indépendance</li><li><input type="checkbox"/> le statut social</li><li><input type="checkbox"/> l'argent</li></ul> <p>2. On dit que vous êtes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> honnête</li><li><input type="checkbox"/> réaliste</li><li><input type="checkbox"/> passionné</li></ul> <p>3. Votre tâche sera longue et difficile. Pas de problème :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> vous êtes diplômé.</li><li><input type="checkbox"/> vous êtes persévérant.</li><li><input type="checkbox"/> vous êtes cultivé.</li></ul> | <p>4. Les obstacles :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> ils vous perturbent.</li><li><input type="checkbox"/> ils vous paralysent.</li><li><input type="checkbox"/> ils vous stimulent.</li></ul> <p>5. Pour entreprendre, il faut d'abord :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> être riche.</li><li><input type="checkbox"/> être créatif.</li><li><input type="checkbox"/> avoir des relations.</li></ul> <p>6. Vous rencontrez un problème juridique. Pas de problème :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> vous connaissez bien la loi.</li><li><input type="checkbox"/> vous commencez par étudier le problème vous-même.</li><li><input type="checkbox"/> vous consultez un juriste.</li></ul> |
|--|---|



- 3 Sébastien Passy a créé *Jeuxvidéo.com*, un magazine Internet sur les jeux vidéo. L'article suivant raconte son histoire. Lisez cet article. Indiquez ce que répondrait Sébastien Passy au questionnaire de la page 20. Expliquez pourquoi.

## Profil d'un créateur

Sébastien Passy a fait ce que beaucoup rêvent de faire : transformer une passion en activité professionnelle.

À l'âge de 12 ans, Sébastien Passy passe déjà ses journées dans les jeux vidéo. Plus tard, il travaille comme informaticien dans une entreprise, et il continue à jouer. C'est à cette époque qu'il a une idée : « J'ai réalisé que les joueurs s'arrêtaient souvent au même endroit d'un jeu vidéo. Pour les aider à avancer, j'ai rassemblé des astuces dans une disquette que je distribuais à mes connaissances. », raconte-t-il. La presse spécialisée s'intéresse à ses astuces. C'est de cette idée que va naître son entreprise.

À 25 ans, il décide de quitter son emploi pour créer avec deux amis *Jeuxvidéo.com*, un magazine en ligne qui donne des milliers d'informations sur les jeux vidéo. « Je voulais être mon propre patron », commente-t-il.

On prévient les jeunes gens que « créer une entreprise n'est pas un jeu ». Message reçu. Les trois associés ne se découragent pas. Au contraire, ils sont plus motivés que jamais. Sébastien Passy s'intéresse surtout à la technique, mais il veut aussi comprendre les aspects juridiques, financiers, commerciaux de l'affaire.

Aujourd'hui, avec une moyenne de 80 millions de pages vues



chaque mois, *Jeuxvidéo.com* bat des records de fréquentation et, grâce aux recettes de la publicité et du commerce électronique, gagne de l'argent. ■

Source : Les Échos.

- 4 Relisez la déclaration de Simon à l'exercice 1. Maintenant, imaginez la situation dix ans plus tard : Simon a 33 ans.

Que fait-il ? Qu'a-t-il fait ? Écrivez son histoire en un texte de 200 mots environ.

### Le passé composé et l'imparfait



Récrivez le texte suivant au passé. Mettez les verbes en italique au passé composé ou à l'imparfait.

**Bernard et Roger : histoire d'un divorce**

Bernard et Roger *sont* deux collègues de travail qui *s'apprécient* beaucoup. Bernard *a* l'habitude de raconter des histoires qui *font* beaucoup rire Roger. Un jour, ils *démissionnent* pour créer ensemble une entreprise. Au début, tout *va* bien. Mais le 3 septembre dernier, Roger et Bernard *se disputent* violemment. Roger, qui ne *supporte* plus les histoires drôles de son associé, *préfère* partir.

→ Voir page 103.



# 2

## Recherche de capitaux

**1** Pour créer une entreprise, il faut commencer par acheter ou louer un local, du matériel, etc. Pour cela, le créateur d'entreprise doit trouver de l'argent.

**a.** Lisez la leçon du jour.

**b.** Les affirmations ci-dessous sont fausses. Corrigez les erreurs en remplaçant les mots en italique par d'autres mots.

1. Le créateur d'entreprise a la possibilité de *prêter* à la banque.
2. Les associés *empruntent* des capitaux à la société.
3. Le capital social est constitué de l'ensemble des capitaux apportés par les *partenaires*.
4. Avec l'autofinancement, l'entreprise utilise *le capital social* pour se développer.
5. Grâce à l'autofinancement, l'entreprise peut *emprunter* davantage.

**2** Les caractéristiques suivantes correspondent-elles à un apport ou à un emprunt de capitaux ?

Ex. : Un **emprunt** endette la société.

1. Un \_\_\_\_\_ entraîne le paiement d'intérêts.
2. Un \_\_\_\_\_ oblige la société à rembourser un jour.
3. Un \_\_\_\_\_ augmente les capitaux appartenant à la société.
4. Un \_\_\_\_\_ permet à la société d'emprunter davantage.

**3** Le créateur d'entreprise peut utiliser le **crédit-bail (ou leasing)**. Il loue le matériel, généralement pour une durée minimale. Plus tard, s'il le souhaite, il pourra l'acheter.

À votre avis, quel est l'avantage du crédit-bail pour le créateur d'entreprise ?

**4** Voici des citations concernant l'argent. Pouvez-vous expliquer leur signification ?

1. Le temps, c'est de l'argent.
2. On ne prête qu'aux riches.
3. L'argent ne fait pas le bonheur

### Leçon du jour

#### Les moyens de financement

• Pour trouver de l'argent, le créateur d'entreprise peut :

– **emprunter** à d'autres personnes, et en particulier aux banques ;

– **apporter** eux-mêmes des capitaux. Les personnes qui font un **apport** de capitaux à une société sont des **associés** et l'ensemble des capitaux apportés s'appelle le **capital social** (le capital de la société).

Attention : il faut bien distinguer l'**emprunt** et l'**apport**.

• Plus tard, si la société fait des bénéfices, elle pourra recourir à l'**autofinancement**, c'est-à-dire utiliser ces bénéfices pour **investir** (= acheter des **biens d'équipement** comme un **bien immobilier**, du **matériel** de transport, des machines, etc.)

### le, la, les, un, une, des, du, de la (l')

#### 1. Complétez avec un article.

Dans \_\_\_\_\_ entreprise Cortexte, il y a \_\_\_\_\_ grand bureau.

En ce moment, dans \_\_\_\_\_ grand bureau, il y a \_\_\_\_\_ homme qui dort.

C'est \_\_\_\_\_ patron de \_\_\_\_\_ entreprise Cortexte. Il est fatigué.

#### 2. Complétez avec un article.

1. Alice a \_\_\_\_\_ dettes parce qu'elle a contracté \_\_\_\_\_ emprunt de 3 000 euros à \_\_\_\_\_ banque Azur.

2. On dit que Roger a \_\_\_\_\_ argent sur \_\_\_\_\_ compte bancaire dans \_\_\_\_\_ banque suisse.

3. Pour réussir dans \_\_\_\_\_ affaires, il faut \_\_\_\_\_ intuition, \_\_\_\_\_ relations, \_\_\_\_\_ courage, \_\_\_\_\_ chance.

4. Avec \_\_\_\_\_ endettement de deux millions d'euros, \_\_\_\_\_ entreprise Cortexte connaît actuellement \_\_\_\_\_ difficultés financières importantes.

→ Voir page 101.



**5** Il y a huit ans, Sandrine a ouvert le restaurant *Le Galibot*.

Elle a investi dans cette affaire la totalité de ses économies : 50 000 euros. De plus, elle a emprunté 10 000 euros à des amis et 30 000 euros à la banque.


Quel est le montant :

- des capitaux apportés ?
- des emprunts ?
- de l'investissement total ?

**6** Depuis huit ans, *Le Galibot* s'est modernisé.

Le matériel a été totalement renouvelé. Sandrine n'a eu besoin ni d'emprunter ni d'investir son propre argent.

Comment a-t-elle pu financer ces nouveaux investissements ?


**7**  Sandrine reçoit un appel téléphonique de Romain, un ami. Écoutez et/ou lisez contre cet entretien téléphonique.

Les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ?

1. Romain envisage de créer un restaurant.
2. Il prête 8 000 euros à Sandrine.
3. Il a déjà emprunté à la banque.
4. Il demande à Sandrine de devenir son associée.

**8** À quel endroit de cette conversation téléphonique pouvez-vous placer les expressions suivantes :

1. c'est elle-même
2. j'espère
3. mais ce n'est pas suffisant
4. il n'y a pas de quoi.
5. et merci encore

**9**  Imaginez qu'au lieu de téléphoner, Romain envoie un e-mail à Sandrine. Mettez-vous à sa place et écrivez cet e-mail.

De : Romain
A : Sandrine
Objet :



- SANDRINE :** Restaurant *Le Galibot*, bonjour.
- ROMAIN :** Bonjour, c'est Sandrine ?
- SANDRINE :** Oui, oui.
- ROMAIN :** C'est Romain à l'appareil.
- SANDRINE :** Ah ! Romain ! Qu'est-ce que tu deviens ? Comment vont les affaires ?
- ROMAIN :** Ça va, ça va, beaucoup de travail, il reste encore trois chambres à rénover.
- SANDRINE :** Quand est-ce que tu ouvres ?
- ROMAIN :** Dans un mois, quand les travaux seront terminés.
- SANDRINE :** Tu as trouvé l'argent ?
- ROMAIN :** J'ai obtenu un crédit de la banque, et c'est justement pour ça que je t'appelle. Est-ce que...
- SANDRINE :** Attends, laisse-moi deviner. Je parie que tu as besoin d'argent.
- ROMAIN :** Exactement. Est-ce que tu pourrais me prêter 8 000 euros ? Je te rembourse dans six mois.
- SANDRINE :** Pas de problème ! Veux-tu que je t'envoie un chèque ?
- ROMAIN :** Très bien. Tu es formidable, merci.
- SANDRINE :** À la prochaine, alors.
- ROMAIN :** Au revoir.



# 3

## Lieu d'implantation

1 Lisez la leçon du jour. Puis complétez, en vous justifiant, les phrases suivantes, extraites d'une note de service.

1. Les travaux seront terminés \_\_\_\_\_
  - le 5 octobre
  - très bientôt
2. Une \_\_\_\_\_ nettoie les bureaux le soir.
  - femme de ménage
  - technicienne de surface
3. Elle prend un congé \_\_\_\_\_.
  - d'une durée de trois semaines
  - de trois semaines

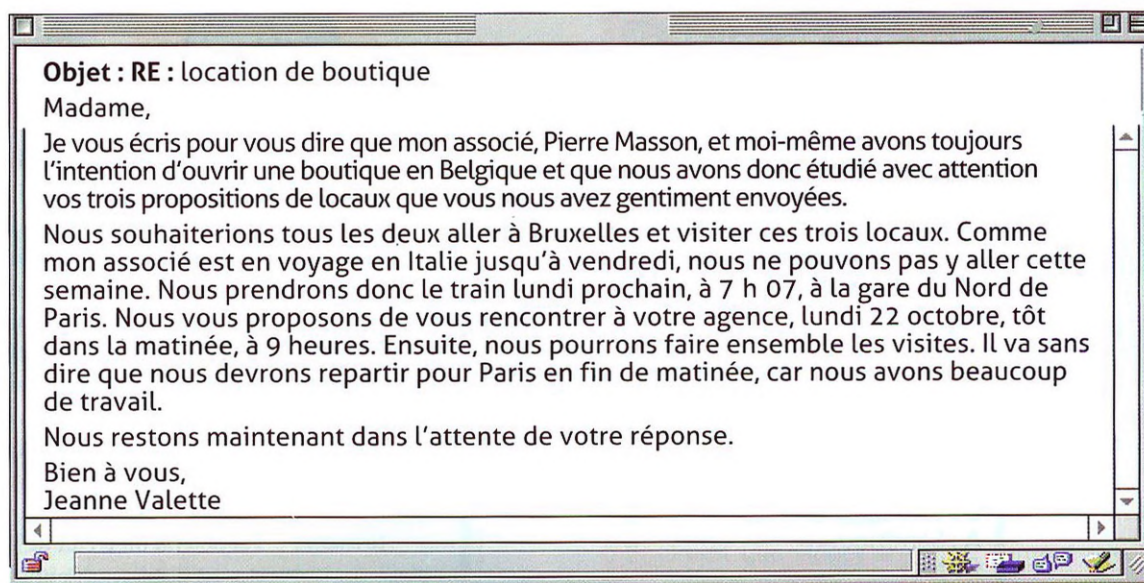
2 Une femme d'affaires parisienne, Jeanne Valette, envoie l'e-mail suivant à une agence immobilière, située à Bruxelles.

- a. Lisez ce message.
- b. Ce message contient beaucoup d'informations ou de mots inutiles. Citez deux exemples.
- c. Soulignez la phrase la plus importante.

### Leçon du jour

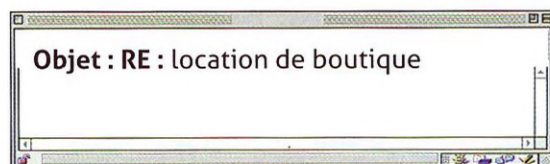
#### Comment écrire efficacement

- Employez des mots courants.
- Faites des phrases courtes.
- Utilisez des structures simples.
- Soyez précis : donnez des chiffres, des dates, etc.
- Attention ! Ne donnez pas d'informations inutiles, ne dites pas deux fois la même chose.
- En bref, procédez de la façon suivante :
  - Écrivez d'abord comme si vous parliez à quelqu'un devant vous.
  - Puis reprenez votre texte pour l'améliorer : supprimez les mots et les phrases inutiles, faites des paragraphes, corrigez les fautes de langue (grammaire, orthographe), soignez la ponctuation.



3 Cet e-mail de Jeanne Valette comprend environ 150 mots.

Supprimez les mots et les phrases inutiles et réécrivez un texte de 50 mots environ.



### Les indicateurs de temps

Complétez pour indiquer le temps

1. Le bureau ferme \_\_\_\_\_ midi.
2. Il n'est jamais là \_\_\_\_\_ soir.
3. Je l'ai appelé \_\_\_\_\_ trois jours.
4. Il travaille ici \_\_\_\_\_ hier.


→ Voir page 104.



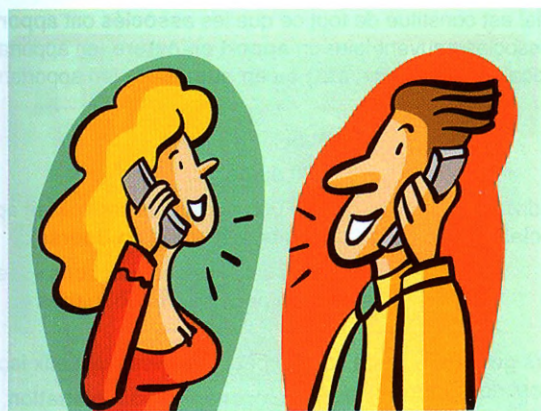
**4** Lisez l'annonce ci-contre, extraite du site Internet d'une agence immobilière.

Cette annonce contient-elle les réponses aux questions suivantes ? Si oui, indiquez la réponse.

1. Où se trouve le bureau à louer ?
2. Quelle est sa superficie ?
3. Le bureau est-il en bon état ? Est-il clair ? Donnez-le sur une rue ?
4. Combien d'étages a l'immeuble ?
5. Quel est le prix du loyer au mètre carré ?

**5**  Jules Corbeau appelle Emma Leroy, de la Maison de l'immobilier.

Écoutez et/ou lisez l'entretien téléphonique. Quel type de bureau recherche monsieur Corbeau ?



- MME LEROY :** La Maison de l'immobilier, bonjour.
- M. CORBEAU :** Bonjour, je voudrais parler à Mme Leroy, s'il-vous plaît ?
- MME LEROY :** C'est elle-même.
- M. CORBEAU :** Je vous appelle au sujet d'un bureau à louer dans le 15<sup>e</sup> arrondissement. Est-ce qu'il serait possible de le visiter ?
- MME LEROY :** Je regrette, monsieur, mais nous venons justement de trouver un locataire. Que recherchez-vous exactement ?
- M. CORBEAU :** Un bureau spacieux. Près de la tour Eiffel, si possible, et bien sûr, dans un immeuble de standing.
- MME LEROY :** Quel loyer envisagez-vous de payer ?
- M. CORBEAU :** Au maximum 2 000 euros.
- MME LEROY :** Pouvez-vous me laisser vos coordonnées ?
- M. CORBEAU :** Bien sûr, je suis au 01 45 67 08 77. Je m'appelle Jules Corbeau.
- MME LEROY :** C'est noté, monsieur Corbeau, je vous appellerai dans la semaine.
- M. CORBEAU :** C'est très aimable à vous.
- MME LEROY :** À votre disposition.



Référence produit :

NJ 00998

**LOCATION bureau 40 m<sup>2</sup>**

Ville : Paris 15<sup>e</sup> arrondissement

**DESCRIPTION :**

Dans immeuble 1930, avec ascenseur, local calme sur cour au 3<sup>e</sup> étage, proximité tour Eiffel, excellent rapport qualité-prix.

**Loyer mensuel : 2 000 euros**


**La Maison de l'immobilier**

5, rue de la Fidélité - 75010 PARIS

Tél. : 01 47 80 10 99.

Fax : 01 47 80 10 75

Contactez Mme Leroy

**6**  Imaginez qu'au lieu de parler au téléphone, M. Corbeau et Mme Leroy échangent des e-mails.

Écrivez :

- a. le premier e-mail envoyé par M. Corbeau.
- b. la réponse de Mme Leroy à ce premier e-mail.
- c. le deuxième e-mail de M. Corbeau.
- d. la réponse de Mme Leroy à ce deuxième e-mail.

**JOUEZ À DEUX**

Charlotte et Emilie veulent ouvrir un petit restaurant à Paris, de type restauration rapide (fast-food). Une spécialité : les tartes (salées et sucrées). Clientèle visée : les touristes. Elles cherchent un local de 60 m<sup>2</sup> environ (dont cuisine 15 m<sup>2</sup>). Elles souhaiteraient payer un loyer mensuel d'environ 2 500 euros.

Personne A : Consultez le dossier 3, page 90.

Personne B : Consultez le dossier 2, page 94.



# 4

## Choix de société

1

Parmi les sociétés commerciales de droit français, la société à responsabilité limitée (SARL) et la société anonyme (SA) sont les plus courantes.

Consultez le tableau ci-dessous. Puis dites si les affirmations suivantes concernent la SARL ou/et la SA.

	SARL	SA
<b>Combien d'associés ?</b>	2 au moins 50 au plus	7 au moins
<b>Capital social ?</b>	Le capital social est constitué de tout ce que les <b>associés</b> ont <b>apporté</b> à la société. Les associés peuvent faire un <b>apport en nature</b> (en apportant, par exemple, un local, une machine, etc.) ou <b>en numéraire</b> (en apportant de l'argent).	
	Minimum : 1 euro. Le capital est divisé en « <b>parts sociales</b> ».	Minimum : – 37 000 euros ; – ou 225 000 euros si la société <b>fait appel public à l'épargne</b> (est <b>cotée en Bourse</b> ). Le capital est divisé en « <b>actions</b> ». Les associés sont aussi appelés « <b>actionnaires</b> ».
<b>Qui gère la société ?</b>	Un ou plusieurs <b>gérants</b> , associés ou non, désignés par les associés.	La société peut être gérée de deux façons : – soit par un <b>conseil d'administration</b> , composé de 3 à 12 <b>administrateurs</b> , avec, à sa tête, un <b>P-DG</b> (président-directeur général) ; – soit par un <b>directoire</b> (2 à 5 membres).
<b>Qui contrôle la gestion ?</b>	Les associés réunis une fois par an en <b>assemblée générale</b> .	
		En cas de gestion par un directoire, un <b>conseil de surveillance</b> (3 à 12 membres) exerce un contrôle permanent sur le directoire.
<b>Responsabilité des associés ?</b>	Ils ne sont pas responsables des <b>dettes</b> de la société. Autrement dit, les <b>créanciers</b> ne peuvent pas demander aux associés de payer personnellement les dettes de la société.	

	SARL	SA
1. Elle convient bien aux petites entreprises.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Il est nécessaire de disposer d'un capital minimum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Elle peut employer plus de 50 salariés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Les associés peuvent apporter un bien en nature à la société.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Elle est parfois cotée en Bourse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. En cas de faillite de la société, les associés perdent tout ce qu'ils ont apporté, mais ils ne perdent pas plus : leur responsabilité est limitée au montant de leur apport.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**2 Les Établissements Avix, qui emploient 450 salariés, fabriquent du matériel électrique.**

Avix est une société anonyme au capital de 150 000 euros. M. Delors, le P-DG, qui possédait à lui seul les deux tiers du capital, a vendu la moitié de ses actions à la banque Azur. Par ailleurs, un tiers du capital est détenu par dix autres actionnaires.

- a.** À l'aide de ces informations, répondez aux questions a-g du questionnaire ci-contre.  
**b.** La société est-elle cotée en Bourse ?

**3 Gabrielle souhaitait agrandir et moderniser son petit salon de coiffure, situé 34 place de la République, dans la ville de Pontivy.**



Il y a trois ans, Gabrielle a créé avec deux amies la SARL Tendance, dont elle est maintenant la gérante. Elle a apporté à la SARL son salon de coiffure, estimé à 30 000 euros. Les deux amies ont fait un apport de 10 000 euros chacune. Quelques mois plus tard, Tendance a contracté un prêt bancaire de 15 000 euros. Aujourd'hui, le petit salon de coiffure est le plus grand et le plus chic de la ville.

- a.** À l'aide de ces informations, répondez pour Tendance aux questions a à g du même questionnaire.  
**b.** Aujourd'hui, qui est propriétaire du salon de coiffure ?  
**c.** Complétez l'extrait ci-contre des statuts de Tendance.  
**d.** Combien de parts détient Gabrielle ?

**JOUEZ À DEUX**

Personne A : Consultez le dossier 4, page 90.  
 Personne B : Consultez le dossier 5, page 95.

**QUESTIONNAIRE**

- a.** Quelle est la forme juridique de l'entreprise ?  
 .....
- b.** Quelle est sa dénomination sociale ?  
 (Comment s'appelle la société ?)  
 .....
- c.** Quel est l'objet social ?  
 (Que fait-elle ?)  
 .....
- d.** Combien y a-t-il d'associés (ou actionnaires) ?  
 .....
- e.** Quel est le montant du capital social ?  
 .....
- f.** Qui dirige ?  
 .....
- g.** Existe-t-il un conseil d'administration ?  
 oui     non

**Statuts (extraits)  
 de la société Tendance**

**Article 1. – Objet :** La société a pour objet l'exploitation d'un \_\_\_\_\_.

**Article 2. – Dénomination sociale :** \_\_\_\_\_.

**Article 3. – Siège social :** Le siège social est établi à \_\_\_\_\_.

**Article 7. – Capital social :** Le capital social est fixé à la somme de \_\_\_\_\_ euros et divisé en cinq cents parts sociales de \_\_\_\_\_ euros chacune.

**y, en**

**Complétez avec les pronoms y ou en.**

L'année dernière, les deux associées de Gabrielle sont parties à Paris – et elles \_\_\_\_\_ sont encore. Elles \_\_\_\_\_ ont créé un autre salon de coiffure pour femmes. Comme Tendance, c'est une SARL. Elles \_\_\_\_\_ sont les deux seules associées.

→ Voir page 102.



## 5

# Formalités de création

**1** Brigitte a créé une entreprise avec une associée. Elles ont déjà rédigé les statuts de la société. Maintenant, elles doivent immatriculer (inscrire) la société au Registre du commerce et des sociétés. Pour cela, elles doivent déposer une demande d'immatriculation au Centre de formalités des entreprises (CFE). Brigitte se charge des formalités.

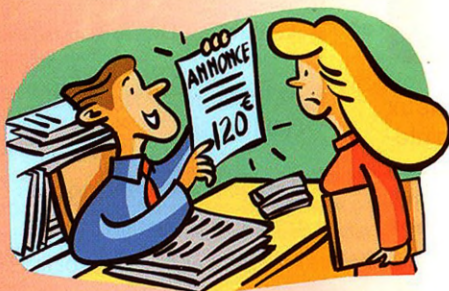
- a.** Le document ci-dessous explique ce que Brigitte a fait. Lisez ce document.  
**b.** Quels petits problèmes a-t-elle rencontrés ?



**1** Brigitte est devant son ordinateur. Elle vient de trouver sur Internet de nombreuses informations, et notamment la liste des pièces (documents) à fournir au CFE : copie (en double) des statuts de la société, attestation de l'ouverture d'un compte bancaire, attestation de la publication d'une annonce dans un journal d'annonces légales, etc.



**2** Brigitte est à la banque. Elle veut ouvrir un compte bancaire pour la société. L'employé est très méfiant : il lui demande quel est son niveau d'étude, quel est son état de santé, ce que font ses parents, quel est le chiffre d'affaires de son ancienne entreprise, quels sont ses clients, etc. Finalement, il accepte d'ouvrir un compte.



**3** Brigitte est aux *Petites Affiches*, un journal d'annonces légales. Elle doit faire publier une annonce car tout le monde doit être informé de la création d'une nouvelle société. Contrairement à ce qu'on pourrait croire, tout se passe très bien : il n'y a aucune attente au guichet et l'employé est sympathique. Brigitte doit payer 120 euros pour l'annonce. « C'est cher », pense-t-elle.



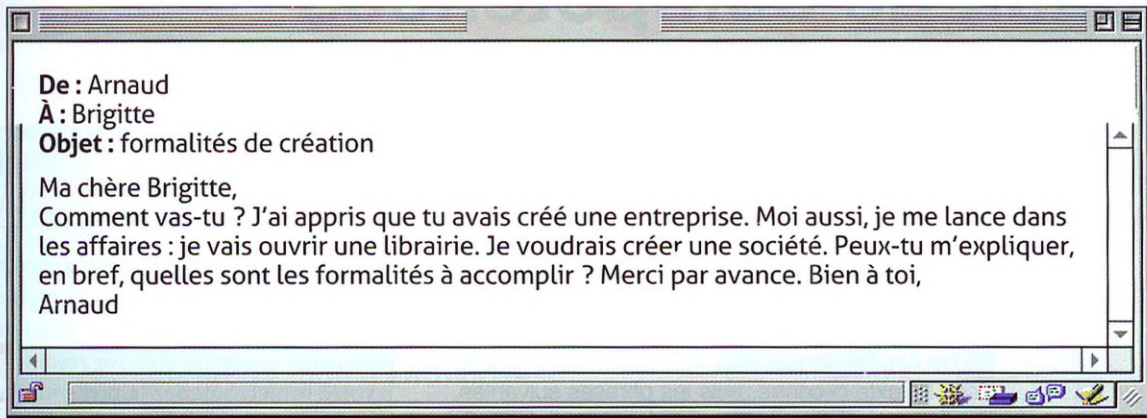
**4** Brigitte est au CFE. En arrivant, elle a tiré un numéro et elle attend maintenant que ce numéro soit appelé. Il lui reste à remplir plusieurs formulaires. C'est difficile : certaines parties sont incompréhensibles. Elle voudrait demander de l'aide à l'employé, mais elle hésite car il n'a pas l'air très aimable. Elle a apporté les documents. Pourvu qu'il ne manque rien !

**2** En accomplissant ces formalités, Brigitte a prononcé les phrases suivantes.

- À votre avis, à quel moment a-t-elle prononcé ces phrases ? À qui s'adresse Brigitte ?
- « Je vous dois combien ? »
  - « Vous pourriez me donner un coup de main ? »
  - « Ils ont leur propre entreprise. »

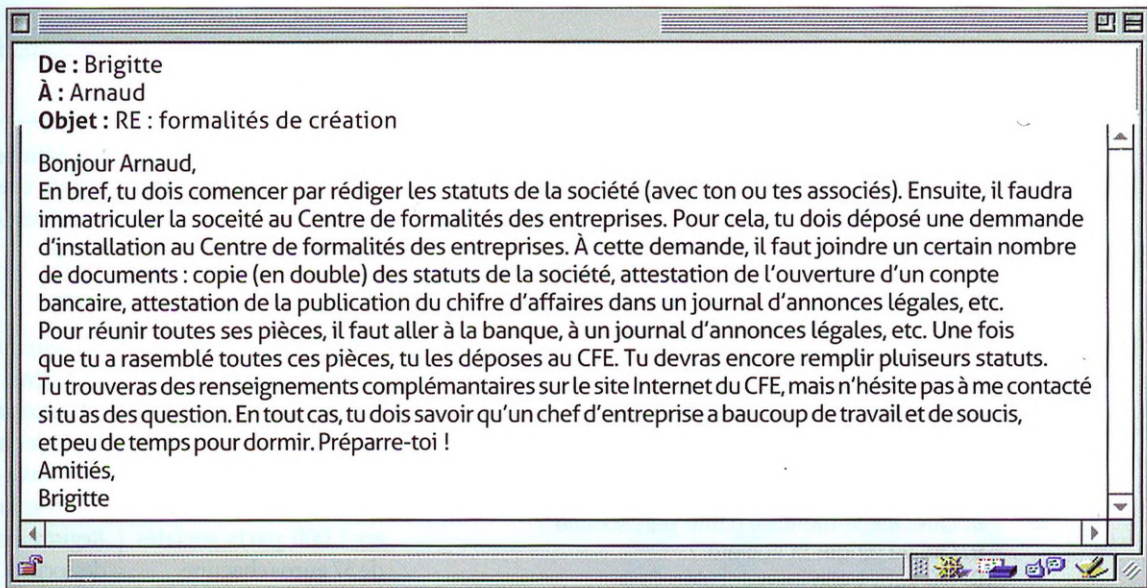


- 3 Brigitte vient de recevoir l'e-mail suivant.



- a. Que veut faire Arnaud ? Que demande-t-il ? Pourquoi s'adresse-t-il à Brigitte ?  
b. Arnaud pourrait très bien trouver une réponse à sa question sans s'adresser à Brigitte. Par quel moyen ?

- 4 En réponse à la demande d'Arnaud, Brigitte s'apprête à envoyer l'e-mail suivant. Mais attention ! Elle est fatiguée et commet de nombreuses erreurs. Il y a 15 fautes d'orthographe. Trouvez et corrigez ces 15 fautes.



- 5 De plus, l'e-mail de Brigitte contient quatre informations inexactes. À l'aide du document de la page 28, trouvez et corrigez ces quatre erreurs.

- 6 Dans son e-mail, Brigitte ne dit rien sur les difficultés qu'elle a rencontrées. Ajoutez des commentaires sur ces difficultés à certains endroits de l'e-mail. Imaginez un autre problème que Brigitte aurait pu rencontrer et écrivez un petit texte.

### La terminaison des verbes

Attention aux fautes d'orthographe !  
Corrigez les fautes dans les verbes.

1. Nous commencons à 9 heures.
2. Nous mangons à midi pile.
3. Vous rappelez-vous son nom ?
4. Elle s'appelle Brigitte.
5. Elle achete un journal.
6. J'espere que tu réussira.

→ Tableau des conjugaisons, page 111.



# Bilan de compétences



## A. Lire

- 1 **Le plan d'entreprise, le fameux « business plan », est un dossier présentant le projet d'entreprise.** Il est généralement destiné à d'éventuels partenaires financiers : banques, sociétés de capital-risque, etc.  
Lisez le texte ci-contre, puis les phrases suivantes. Quelle est la phrase qui résume le mieux le texte ?
1. Vous devez présenter un dossier clair et bien organisé.
  2. Donnez aux investisseurs potentiels l'envie de vous lire.
  3. Prenez soin de la présentation aussi bien que du contenu.
  4. Expliquez l'essentiel, sans entrer dans les détails.
  5. Soyez à la fois précis et concis.

- 2 **Le créateur d'entreprise doit informer le public qu'il a constitué une société.**  
Pour cela, il doit publier une annonce dans un journal d'annonces légales. Lisez l'annonce ci-contre, publiée dans *les Petites affiches*, et répondez aux questions suivantes.
1. Comment s'appelle la société ?
  2. De quel type de société s'agit-il ?
  3. À quelle date les statuts sont-ils rédigés ?
  4. Où se trouve cette société ?
  5. Quel est son objet (activité) ?
  6. Pour combien de temps est-elle constituée ?
  7. Quel est le montant du capital ?
  8. Quel est le montant d'une part sociale ?
  9. Qui va diriger la société ?
  10. Où sera-t-elle immatriculée ?

### COMMENT ÉLABORER VOTRE « BUSINESS PLAN »

**C**réateurs d'entreprise, vous cherchez des investisseurs. Donnez-leur l'envie de lire votre business plan. N'écrivez pas plus d'une trentaine de pages et commencez par résumer l'essentiel de votre projet. Soignez la présentation. Organisez votre document en chapitres clairs. Offrez à vos lecteurs différents circuits de lecture : tableaux, photographies, titres de paragraphes, etc.

Montrez que vous avez réfléchi, que vous connaissez votre affaire, que vous savez où vous allez. Faites apparaître la valeur ajoutée de votre projet, présentez le marché visé (chiffres clés à l'appui), proposez des projections de votre activité à trois et cinq ans. Sachez concilier soin du détail et concision.

#### 1254676 – « Petites Affiches »

Suivant acte sous seing privé en date du dix-huit mai 2015, il a été constitué une société à responsabilité limitée dénommée :

#### INFOTIQUE

Le siège social a été fixé à Lille, 180 rue Colbert.

Le capital social, constitué par des apports en numéraire, s'élève à 37 000 euros. Il est divisé en 1 000 parts sociales de 37 euros chacune.

La société a pour objet le conseil et la formation dans les domaines de l'informatique et du multimédia.

La société est gérée par Mme Brigitte LAFARGE,

demeurant à Lille, 76, place Iéna.

Elle est constituée pour une durée de quatre-vingt-dix-neuf ans à compter de la date d'immatriculation au Registre du commerce et des sociétés.

La société sera immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lille.

Brigitte Lafarge  
Gérante



3

Le document suivant est la page Internet d'un cabinet de consultants.

Lisez-le et dites dans quel ordre sont présentées dans le texte les idées ci-dessous.

Accueil

Société

Références

Presse

Contactez-nous

### Conseils en création d'entreprise

**Pour limiter les risques de la création d'entreprise.**

La création d'une entreprise est un projet risqué. Environ **1 projet sur 2 échoue pendant les cinq premières années.**

L'expérience montre qu'il existe trois causes d'échecs :

1. Les qualités du créateur lui-même, qui varient en fonction de sa culture, de son expérience, de sa motivation.
2. L'inadéquation du couple produit/marché.
3. L'insuffisance des moyens disponibles, qu'il s'agisse de moyens financiers ou de ressources humaines.

Avoir une idée ne suffit pas. Il faut savoir la concrétiser.

### La prestation

Nous vous accompagnons et vous conseillons aussi bien sur le plan juridique et fiscal que financier, comptable, stratégique, commercial et marketing.

Nous intervenons autour des thèmes suivants :

- la formulation du projet de création d'entreprise ;
- l'appréciation de sa faisabilité ;
- l'évaluation des besoins (statut juridique, fiscal et social) ;
- l'élaboration du business plan ;
- la proposition de solutions adaptées à chaque activité, qu'elle soit industrielle, commerciale, artisanale ou libérale.

Nous prenons en charge la rédaction des statuts de la société, les formalités de création de l'entreprise et **autres services associés.**

Nous apportons nos conseils aux créateurs d'entreprise, en indiquant les forces et les faiblesses du projet.

### Honoraires

**Devis :** Cette prestation de conseil est exclusivement réalisée sur devis. Nous vous invitons à **remplir notre formulaire** (réponse sous 24 heures). Pour toute information complémentaire, vous pouvez envoyer un e-mail à **ldelporte@montmartre-consultant.com** ou contacter notre consultante Laurence Delaporte par téléphone au **01 42 56 27 79**.

- Nous vous conseillons dans pratiquement tous les domaines.
- Créer une entreprise est une aventure risquée.
- Vous pouvez nous contacter par courrier électronique ou par téléphone.
- Il n'est pas suffisant d'avoir une idée pour réussir.
- Les échecs sont dus à plusieurs raisons.
- Nous vous disons si votre projet est réalisable.
- Nous pouvons vous fournir une estimation de prix de notre prestation.



## B. Écouter

- 1 Cinq personnes expliquent pourquoi elles ne veulent pas créer leur entreprise. Écoutez et retrouvez la raison avancée par chacune de ces personnes dans la liste.

Mme A : \_\_\_\_\_ 1. Le manque de relations.  
M. B : \_\_\_\_\_ 2. Le manque de capitaux.  
Mme C : \_\_\_\_\_ 3. Le manque d'expérience.  
M. D : \_\_\_\_\_ 4. Les obligations familiales.  
Mme E : \_\_\_\_\_ 5. La conjoncture économique.

- 2 L'article suivant raconte la vie de Louis Renault, le fondateur de l'entreprise automobile Renault. Il manque certains mots.

a. Lisez cet article.

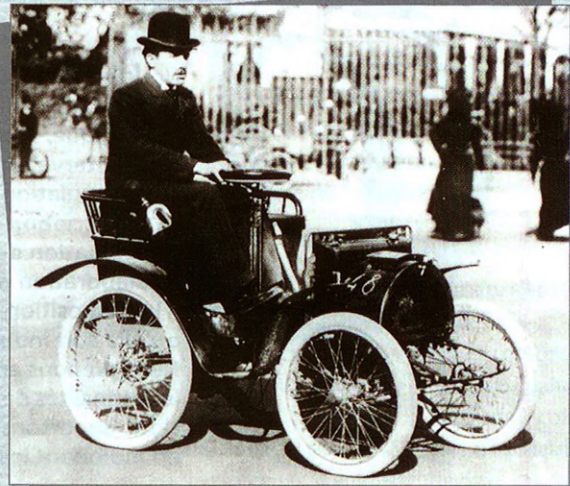
b. Écoutez deux fois l'extrait d'un entretien entre une journaliste radio et son invité. Puis complétez les mentions manquantes de l'article.

# Louis Renault, créateur d'automobiles

Louis Renault naît à Paris en 1877. Son père, Alfred, est un riche commerçant. Très tôt, Louis se passionne pour la (1) \_\_\_\_\_. Adolescent, il passe ses journées à bricoler. Les (2) \_\_\_\_\_ ne sont pas son fort. Mais l'adolescent possède deux qualités essentielles : (3) \_\_\_\_\_ et le pragmatisme.

À 21 ans, il construit une petite voiture. Le 24 décembre 1898, alors qu'il fête Noël avec des amis, il parie que sa voiturette peut remonter la pente à (4) \_\_\_\_\_ % de la rue Lepic à Montmartre. Non seulement Louis gagne son pari mais il vend ce soir-là ses (5) \_\_\_\_\_ premières voitures. Il est lancé. Quelques mois plus tard, il dépose le brevet de sa boîte de vitesse qui sera à l'origine de sa (6) \_\_\_\_\_ : tous les constructeurs de l'époque vont l'adopter.

Avec l'aide de son frère Marcel, il fonde l'entreprise Renault Frères. Le nouveau constructeur gagne alors rapidement la reconnaissance du



milieu de (7) \_\_\_\_\_ avec de nombreux succès dans les (8) \_\_\_\_\_ automobiles.

La (9) \_\_\_\_\_ de Marcel Renault en 1903 marque un tournant dans la vie de la firme familiale.

Seul à la tête de l'entreprise, Louis (10) \_\_\_\_\_ la production. Il fabrique des camionnettes, de petits omnibus, des groupes électrogènes, bref, tout ce qui comporte un (11) \_\_\_\_\_. Il se lance même

dans (12) \_\_\_\_\_. Pendant la Première Guerre mondiale, l'entreprise Renault se reconvertit dans la production de matériel de (13) \_\_\_\_\_. Puis l'entreprise continue sa fulgurante ascension, jusqu'à la fin de la Seconde Guerre mondiale. Louis Renault est alors accusé de collaboration avec les forces d'occupation nazies et se retrouve en (14) \_\_\_\_\_. Il meurt en (15) \_\_\_\_\_ des suites d'une maladie.



## C. Écrire

Imaginez que vous travaillez pour la société Lauréade. Vous souhaitez obtenir un congé pour créer une entreprise.

Lisez les articles ci-contre, extraits du code du travail. Puis écrivez à votre employeur, en complétant les mentions de la lettre ci-dessous.

### Code du travail

**Art. L. 122-32. 12** – Le salarié a droit à un congé pour la création d'entreprise qu'il se propose de créer.

La durée de ce congé est fixée à un an.

**Art. L. 122-32. 13** – Le droit au congé pour la création d'entreprise est ouvert au salarié qui justifie d'une ancienneté dans l'entreprise d'au moins trois ans.

**Art. L. 122-32. 14** – Le salarié informe son employeur, par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois mois à l'avance, de la date de départ, ainsi que de la durée envisagée du congé.

Il précise l'activité de l'entreprise qu'il prévoit de créer.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Société LAURÉADE  
63, rue Voltaire  
93700 DRANCY

Objet : \_\_\_\_\_  
Lettre \_\_\_\_\_ avec \_\_\_\_\_

Monsieur le Directeur,

Je vous informe que je souhaite bénéficier d'un \_\_\_\_\_ d'un \_\_\_\_\_ à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2015 pour \_\_\_\_\_ une \_\_\_\_\_, conformément aux dispositions des \_\_\_\_\_ L. 122-32-12 et suivants du \_\_\_\_\_ du travail.

En effet, je souhaite depuis longtemps ouvrir \_\_\_\_\_ dans mon village et une opportunité s'offre aujourd'hui à moi pour \_\_\_\_\_ ce projet.

Je vous précise que je remplis les conditions d'\_\_\_\_\_ requises puisque je \_\_\_\_\_ depuis plus de \_\_\_\_\_ chez \_\_\_\_\_.

Veuillez recevoir, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## D. Parler

### JOUEZ À DEUX

A et B parlent de Gilbert Trigano et Gérard Blitz, les deux fondateurs du Club Méditerranée.

Personne A : Consultez le dossier 5, page 91.

Personne B : Consultez le dossier 4, page 95.





# Ressources humaines

## 1

## Contrat de travail

**1** Il y a deux parties au contrat de travail : l'employeur et le salarié.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Complétez les phrases suivantes.

- Pendant la \_\_\_\_\_, les parties peuvent résilier (rompre) le contrat à tout moment.
- Si le contrat est à durée \_\_\_\_\_, il prend fin à une date fixée à l'avance.
- En France, la \_\_\_\_\_ légale du travail est de 35 heures par semaine.
- Selon leurs qualifications, les salariés occupent des \_\_\_\_\_ plus ou moins importants dans l'entreprise.
- Les parties sont tenues de respecter leurs \_\_\_\_\_ : l'employeur doit payer le \_\_\_\_\_ convenu, le salarié doit exécuter le travail sous \_\_\_\_\_ de l'employeur.

**2** Le salarié a pour obligation principale d'exécuter le travail. Il a aussi d'autres obligations.

Dans la liste suivante, barrez les deux obligations qui ne concernent pas le salarié.

Le salarié doit :

- prendre soin du matériel ;
- respecter le règlement intérieur ;
- payer le loyer ;
- se conformer aux ordres ;
- partager les bénéfices de la société ;
- ne pas révéler les secrets de fabrication.

### LEÇON DU JOUR

- **Le contenu du contrat de travail** : les parties se mettent d'accord oralement ou par écrit sur :
  - le poste (ex. : comptable) et les fonctions (tâches à effectuer) ;
  - la rémunération : le salaire ;
  - les horaires et le lieu de travail ;
  - la période d'essai ;
  - la durée du travail : travail à temps partiel ou à plein temps ;
  - la durée du contrat : déterminée ou indéterminée.
- **Les obligations des parties** :
  - l'employeur s'engage à payer un salaire ;
  - le salarié s'engage à travailler sous l'autorité de l'employeur.

### Les pronoms relatifs composés

Complétez avec un pronom relatif.

- Le contrat de travail est un accord par \_\_\_\_\_ une personne s'engage à travailler pour une autre.
- Le terme est la date à \_\_\_\_\_ prend fin le contrat à durée déterminée.

→ Voir page 106.



- 3 Ayako Gonzalez a reçu la lettre suivante de la banque Azur. Lisez cette lettre. Soulignez la phrase la plus importante.

**Banque  
Azur**

Mme Ayako Gonzalez  
82, avenue du Parc  
92400 COURBEVOIE

Paris, le 8 mars 2015

Objet : contrat de travail

Madame,

À la suite de notre entretien du 3 mars 2010, nous avons le plaisir de vous confirmer votre engagement à compter du 1<sup>er</sup> avril prochain pour une durée indéterminée en qualité d'analyste financière. Vous serez en charge des marchés asiatiques et directement rattachée au directeur financier. Vous exercerez vos fonctions au siège social.

Votre rémunération annuelle brute s'élève à 58 000 euros.

Nous vous rappelons que nous sommes convenus d'une période d'essai de trois mois, pendant laquelle chacune des parties est libre, à tout moment, de résilier le contrat.

Si ces conditions vous conviennent, vous voudrez bien signer et nous retourner le double de cette lettre.

Veillez recevoir, Madame, nos salutations distinguées.

  
Chef du personnel

SA AU CAPITAL DE 670 407 765 EUR. RCS PARIS 552120444  
SIÈGE SOCIAL : 45, BD HAUSSMANN - 75009 PARIS

- 4 Retrouvez dans cette lettre les mots ou groupes de mots qui signifient :

- nous sommes heureux de
- votre embauche
- comme
- vous vous occuperez
- vous serez sous l'autorité directe du
- est égale à
- nous sommes tombés d'accord sur
- rompre
- reçoivent votre accord

- 5 Complétez le questionnaire d'embauche ci-contre.

**QUESTIONNAIRE  
D'EMBAUCHE**

Nom et prénom : Gonzalez Ayako

Poste : \_\_\_\_\_

Fonctions : \_\_\_\_\_

Période d'essai : \_\_\_\_\_

Durée du contrat : \_\_\_\_\_

Lieu de travail : \_\_\_\_\_

Rémunération : \_\_\_\_\_

**JOUEZ À DEUX**

Personne A : Consultez le dossier 6, page 91.  
Personne B : Consultez le dossier 6, page 95.



# 2

## Profil de manager

**1** Vous travaillez pour *Hôtels & carrière*, un cabinet de recrutement spécialisé dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Vous recherchez un directeur d'hôtel correspondant au profil défini dans l'annonce ci-contre.

- Lisez cette annonce.
- Complétez la fiche suivante.

**Profil du candidat**

- Sexe : ...
- Âge : ...
- Formation : ...
- Langue(s) : ...
- Expérience professionnelle : ...
- Savoir-faire : ...
- Qualités : ...

**2** Vous avez sélectionné deux candidats : un Français vivant en Angleterre et une femme de nationalité grecque.

- Lisez les deux articles suivants.
- D'après vous, quel est le meilleur candidat ? Pourquoi ?

GRUPE HÔTELIER DE PRESTIGE RECHERCHE

### DIRECTEUR D'HÔTEL H/F

En relation continue avec le siège, vous veillez au respect des objectifs commerciaux de votre établissement et au bon déroulement de la vie quotidienne au sein de l'hôtel, situé à Bruxelles.

Vous savez motiver et diriger votre personnel, vous connaissez le marketing, vous êtes un bon gestionnaire. Vous maîtrisez l'anglais, et si possible d'autres langues. Vous êtes créatif, communicatif, enthousiaste.

De formation supérieure (grande école de commerce ou hôtelière), vous avez entre 35 et 40 ans, et vous avez une expérience du terrain de plusieurs années.

Envoyez-nous CV + lettre de motivation  
+ photo. Candidature s/réf DG.

**HÔTELS & CARRIÈRE**  
Mlle Renard - 34 rue Clovis - 75005 PARIS

### Un Français à la tête du « Henry VIII »

Jean-Marc Dubois est né dans l'hôtellerie. Ses parents étaient propriétaires d'un hôtel-restaurant dans une petite ville du nord de la France. « *Après l'école, raconte-t-il, j'aidais mes parents à la cuisine* ». À 16 ans, il entre dans une école hôtelière, proche de son domicile. Pendant ses études, il fait plusieurs stages dans des hôtels et des restaurants de la région. Après, il décide de partir pour Londres. Son premier objectif : apprendre l'anglais. Il est cuisinier, serveur, maître d'hôtel dans plusieurs hôtels. Le soir, il tra-

vaille. Pendant la journée, il étudie. Il finit par obtenir un diplôme de gestion hôtelière. Aujourd'hui, à 36 ans, il est directeur du *Henry VIII*, un hôtel de luxe de Brighton, dans le sud de l'Angleterre. L'hôtel possède 92 chambres, 2 salles de conférence, 1 restaurant, 2 bars. Il réalise un chiffre d'affaires de 12 millions d'euros et emploie 83 salariés à plein temps. « *Jusqu'à présent, c'est notre meilleur directeur, tout le monde vous le dira* », explique John Smith, maître d'hôtel au *Henry VIII*.

### Sophie Floridis : une carrière dans l'hôtellerie de luxe

Sophie Floridis, 39 ans, de nationalité grecque, est la fille d'un ambassadeur. Elle voyage depuis son enfance. Diplômée de la prestigieuse École supérieure de commerce de Paris, elle parle cinq langues, dont l'anglais et le chinois. Elle découvre l'hôtellerie lors d'un stage dans un grand hôtel de Genève. Elle est enthousiaste et commence alors une carrière dans l'hôtellerie de luxe. Elle obtient un poste à la direction marketing d'une chaîne hôtelière internationale à Vancouver (Canada). C'est à cette époque

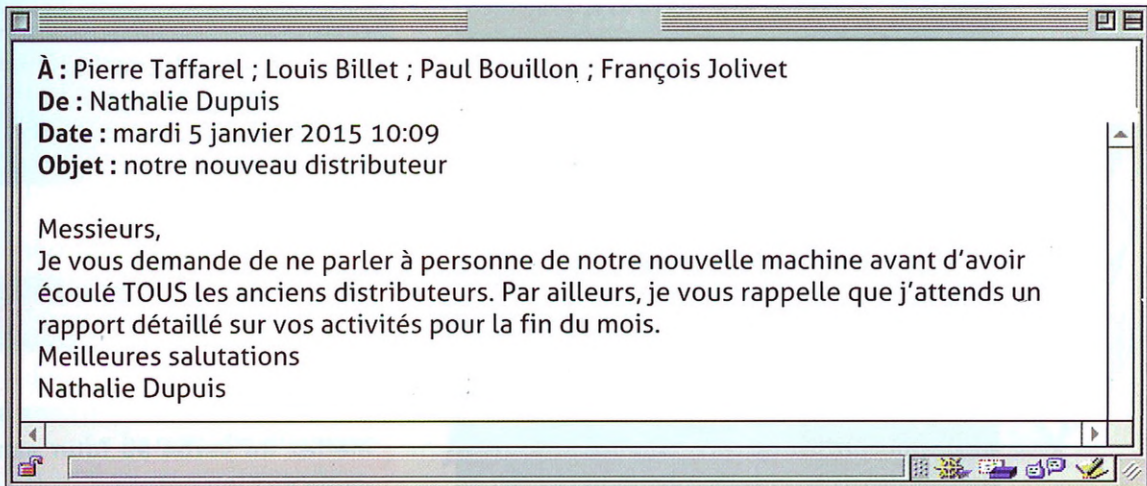
qu'elle rencontre Gordon Poole, président de la Banque des Amériques, et qu'elle l'épouse. De ce mariage naissent deux enfants. Au bout de six ans, Sophie Floridis divorce et quitte le Canada pour prendre la direction de l'*Hôtel Impérial* de Jakarta, en Indonésie. Elle y passe quatre ans. Pendant ces quatre années, les bénéfices de l'*Hôtel Impérial* ont progressé de 300 % ! On la retrouve ensuite à l'hôtel *Intercontinental* de Karachi, au Pakistan, avec des résultats similaires.



**3** **Nathalie, 30 ans, est diplômée d'une grande école de commerce française.** Elle vient d'être nommée directrice de marketing de Beck, une entreprise qui fabrique des distributeurs automatiques de boissons. Elle est en train d'envoyer un e-mail aux quatre vendeurs de Beck. Ces vendeurs travaillent dans différentes régions, en France et en Belgique. Ils n'ont pas encore rencontré Nathalie et pourtant, ils ont déjà sur elle un préjugé (opinion) négatif. Comment expliquez-vous un tel préjugé ? Trouvez au moins trois raisons.



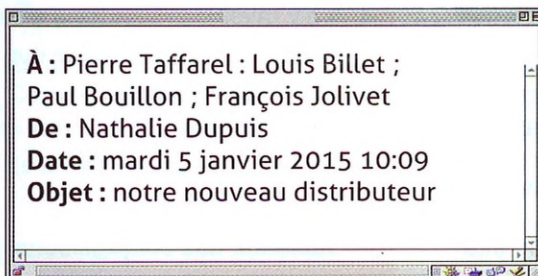
**4** **Dans quelques semaines, Beck va lancer un nouveau distributeur.** Voici l'e-mail que Nathalie envoie aux vendeurs. C'est la première fois qu'elle leur écrit. Que pensez-vous de cet e-mail ?



**5** **À la fin du mois, Nathalie reçoit les rapports des vendeurs.** Elle constate qu'aucun ancien distributeur n'a été vendu. Comment est-ce possible ? Faites des hypothèses.

**6** **Mettez-vous à la place de Nathalie.**  
**a.** Qu'écririez-vous dans votre premier e-mail aux vendeurs ? Comment traiteriez-vous la question du nouveau distributeur ?

**b.**  Réécrivez un e-mail plus adapté à la situation.



### L'hypothèse

**Associez les phrases suivantes, comme dans l'exemple.**

Pas facile d'être manager !

Ex. : *Si vous êtes âgé, vous ne valez plus rien.* → **c.**

1. Si vous êtes inquiet, vous êtes pessimiste.
2. Si vous décidez vite, vous prenez les mauvaises décisions.
3. Si vous décidez seul, vous n'avez confiance en personne.

- a.** Mais si vous déléguez, vous fuyez vos responsabilités.
- b.** Mais si vous êtes détendu, vous êtes inconscient.
- c.** Mais si vous êtes jeune, vous n'avez pas d'expérience.
- d.** Mais si vous réfléchissez, vous êtes indécis:

→ Voir page 108.



# 3

## Organisation du travail

1 Henri Ford (1863-1947) a été le premier à mettre en place le travail à la chaîne dans ses usines.

a. Lisez la leçon du jour. En quoi consiste le travail à la chaîne ?

b. Quels en sont les avantages ? Voyez-vous des inconvénients ?

2 L'article suivant a été publié dans un journal économique. Lisez-le et répondez aux questions suivantes.

### TRAVAIL À LA CHAÎNE : LE GRAND RAS-LE-BOL

Le travail à la chaîne a un inconvénient majeur : il est terriblement ennuyeux. À partir des années 1960, en France, les ouvriers commencent à manifester leur ras-le-bol. Dans les usines, ce ras-le-bol se manifeste de plusieurs façons : absentéisme, rotation rapide du personnel (turnover), grèves, actes de sabotage, défauts de fabrication, etc. Tout cela coûte cher à l'entreprise et a un effet désastreux sur la productivité. Pour remédier à ce problème, les entreprises vont changer l'organisation du travail. Par différents moyens, elles vont essayer d'intéresser les travailleurs à leur travail.



a. D'après cet article, quel est le principal inconvénient du travail à la chaîne pour les ouvriers ?

b. Comment les ouvriers expriment-ils leur ras-le-bol ?

c. Quelles sont les conséquences négatives de ce ras-le-bol pour l'entreprise ?

d. À votre avis, par quels moyens peut-on intéresser les ouvriers à leur travail ?

### LEÇON DU JOUR

#### LE TRAVAIL À LA CHAÎNE

Henry Ford : « Dans nos usines, l'organisation du travail se définit par ces principes :

– nul homme ne doit avoir plus d'un pas à faire,

– nul homme ne doit avoir à se baisser,

– nul homme ne doit effectuer plus d'une tâche.

L'homme ne doit pas avoir besoin de penser : il ne doit pas y avoir une seconde de plus ou une seconde de moins. L'homme qui place une pièce ne la fixe pas, celui qui met un boulon ne met pas l'écrou, celui qui met l'écrou ne le visse pas.

En octobre 1913, il nous fallait 9 h 54 mn pour assembler un moteur. Six mois plus tard, il nous fallait 5 h 56 mn. »

### Le futur simple et le futur antérieur

Dans chacune des phrases suivantes, mettez un verbe au futur simple et un verbe au futur antérieur.

Ex. : Vous **tournez** la page quand vous **aurez terminé** cette leçon.

1. Dans quelques années, de nouveaux métiers (naître) \_\_\_\_\_, on ne (travailler) \_\_\_\_\_ plus de la même façon.

2. Grâce à Internet, qui (devenir) \_\_\_\_\_ le principal moyen de communication professionnelle, beaucoup d'entre nous (travailler) \_\_\_\_\_ à domicile.

3. La biotechnologie (révolutionner) \_\_\_\_\_ la médecine : les travailleurs (pouvoir) \_\_\_\_\_ prendre leur retraite à 80 ans.

4. Il n'y (avoir) \_\_\_\_\_ plus d'ouvriers spécialisés (non qualifiés) parce que le travail à la chaîne (disparaître) \_\_\_\_\_.

5. Quand tu (lire) \_\_\_\_\_ cet article sur le travail dans l'avenir, tu me (dire) \_\_\_\_\_ ce que tu en penses.

→ Tableaux des conjugaisons, p. 111.



3

L'article suivant concerne Semco, une entreprise brésilienne.

Lisez cet article et relevez les principales différences entre Semco et une entreprise traditionnelle. Que pensez-vous des méthodes de Semco ? Sont-elles fréquentes ? Vous paraissent-elles efficaces ? difficiles à appliquer ?

## DÉMOCRATIE AU TRAVAIL

*Il existe au Brésil, à São Paolo, une entreprise très particulière. Elle s'appelle Semco et fabrique toutes sortes de matériel d'équipement industriel. Mais ce n'est pas ce que fabrique Semco qui est intéressant. Ce qui est intéressant, c'est comment on y travaille.*

Si vous visitez le siège social de l'entreprise, vous remarquerez qu'il n'y a pas d'hôtesse d'accueil. « Nous n'aimons pas confier à nos employés des tâches inintéressantes », explique Ricardo Semler, le directeur général de Semco. Pour cette raison, il n'y a ni secrétaire ni assistant. Chacun fait ses propres photocopies, tape ses lettres, compose ses numéros de téléphone et prépare son café. La hiérarchie est extrêmement réduite.

Chez Semco, la tenue vestimentaire n'a pas d'importance. On vient au bureau en cravate ou en jean. Chacun peut travailler à son aise. Manuel, le directeur commercial, mange des gâteaux toute la journée.

Le bureau du directeur général est au quatrième étage. La porte est toujours grande ouverte. Si un salarié, n'importe quel salarié, a une question, n'importe quelle question, il peut entrer et poser sa question. La transparence est totale. Par exemple, tout le monde connaît les salaires de tout le monde.

Dans les ateliers, les ouvriers définissent eux-mêmes leurs objectifs de production. Ils participent à l'amélioration de la



conception des produits. Ils éliminent leurs chefs d'équipe.

La paperasse, les notes de service, les réunions, tout cela est réduit le plus possible. Les procédures de contrôle ont été supprimées. Prenons le cas des voyages d'affaires. Quand un salarié de Semco prend l'avion, il peut voyager en première classe, en classe affaires, ou en classe économique. Quand il descend dans

un hôtel, il peut choisir un hôtel de deux, trois, quatre ou cinq étoiles. Il gère son budget comme si c'était le sien. Chez Semco, on fait confiance absolue aux salariés.

Source : À contre-courant, Ricardo Semler, Dunod

4



Imaginez une entreprise qui soit tout l'opposé de Semco. Appelez-la Midipile.


Écrivez un article d'environ 200 mots présentant l'organisation de travail de Midipile. Commencez ainsi : « En entrant chez Midipile, vous devez d'abord vous adresser à l'hôtesse d'accueil... »



# 4

## Réunion de travail

- 1 Une réunion peut être inefficace pour plusieurs raisons. Par exemple :
- il fait un froid de canard dans la salle ;
  - la réunion se tient trop tard.
- a. Lisez la leçon du jour.
- b. Imaginez des raisons pour lesquelles une réunion peut être inefficace.

- 2  Quatre employé(e)s donnent leur avis sur les réunions qui se tiennent dans leur entreprise. Chacun évoque un ou plusieurs problèmes.

Lisez ci-dessous et/ou écoutez leur déclaration. Dans chaque cas, que proposez-vous pour améliorer la situation ? Faites des propositions précises. À votre avis, qui est responsable de la situation ?



**VALENTIN :** « Le plus souvent, Mme Savary, notre directrice, ne nous envoie aucune information avant la réunion, pas la moindre note de service. Quelquefois on ne sait même pas pourquoi on se réunit. »

**CATHERINE :** « La salle de réunion est minuscule, et on est serré comme des sardines. Le problème, c'est qu'à part le bureau de Mme Savary, il n'y a pas de grande pièce. »

**ZOÉ :** « Notre directrice est atteinte de réunionite. Elle organise des réunions pour un oui et pour un non. Souvent, on se retrouve à dix, alors qu'il y a seulement deux personnes qui sont vraiment concernées par le sujet. »

**GUILLAUME :** « Il y a un vague ordre du jour, mais il n'est jamais respecté. On parle de choses et d'autres, de trucs qui n'ont rien à voir avec l'objet de la réunion. Personne n'écoute personne et au bout du compte on n'avance pas. »

### Leçon du jour

#### COMMENT ANIMER UNE RÉUNION

- **Au début de la réunion :**
  - Rappeler l'objet de la réunion et le temps imparti.
  - Présenter l'ordre du jour (= sujets à traiter, dans un certain ordre).
  - Demander à l'un des participants de prendre des notes. Cette personne sera chargée de rédiger le compte rendu.
- **Au cours de la réunion :**
  - Donner la parole à chacun.
  - Veiller à respecter l'ordre du jour : ne vous éloignez pas du sujet !
  - Résoudre les conflits.
  - Surveiller l'heure.
- **À la fin de la réunion :**
  - Faire la synthèse.
  - Prévoir un sujet et une date pour la prochaine réunion.

### Les indéfinis

Complétez avec *aucun, certains, chacun, d'autres, nulle part, on, personne, quelque chose, quelqu'un, quelque part, rien*.

- \_\_\_\_\_ était tous présents à la réunion, même Roger.
- Pendant que Mme Savary faisait son discours, il n'y avait \_\_\_\_\_ bruit.
- Quand elle a parlé du projet Cerise, il y a \_\_\_\_\_ que je n'ai pas bien compris.
- \_\_\_\_\_ ne dormait, même pas Roger.
- \_\_\_\_\_ d'entre nous a pris la parole, sauf Roger, qui n'a absolument \_\_\_\_\_ dit.
- À la fin de la réunion, \_\_\_\_\_ étaient contents, \_\_\_\_\_ pas.
- \_\_\_\_\_ a oublié ses gants.
- J'ai mis mes notes \_\_\_\_\_, mais je ne les trouve \_\_\_\_\_.

→ Voir page 101.



3

### Vous assistez à une réunion.

Que dites-vous pour :

- |                                       |          |  |
|---------------------------------------|----------|--|
| 1. présenter le sujet de la réunion ? | <b>b</b> | a. Excellente idée : nous pouvons...                   |
| 2. exprimer votre accord ?            | ...      | <b>b.</b> Nous sommes ici pour parler de...            |
| 3. exprimer votre désaccord ?         | ...      | c. Que voulez-vous dire quand vous dites que...        |
| 4. donner des explications ?          | ...      | d. Je ne partage pas votre point de vue.               |
| 5. demander des explications ?        | ...      | e. Si vous le voulez bien, revenons à notre sujet.     |
| 6. mettre de l'ordre ?                | ...      | f. Je crois que nous avons fait le tour de la question |
| 7. conclure ?                         | ...      | g. Je voudrais ajouter un détail important.            |

4

### Chaque année, les salariés de la société Lauréade, un fabricant de produits cosmétiques, font un voyage touristique.

Ce voyage est financé en bonne partie par le comité d'entreprise.

L'an dernier, par exemple, tout le monde (ou presque) est parti en Chine. Aujourd'hui, le comité d'entreprise se réunit afin de choisir un lieu de destination pour le voyage de cette année. Quatre membres du comité assistent à la réunion.



### JOUEZ À QUATRE

- La classe est divisée en quatre groupes. Chaque groupe représente un membre de la réunion et reçoit l'un des rôles suivants :

*Président(e) de la réunion* : Consultez le dossier 7, page 91.

*Participant(e) A* : Consultez le dossier 15, page 93.

*Participant(e) B* : Consultez le dossier 7, page 95.

*Participant(e) C* : Consultez le dossier 16, page 97.

- Les membres de chaque groupe choisissent parmi eux celui qui jouera. Ils l'aident à se préparer.

- Pendant la réunion, ceux qui ne jouent pas assistent en tant qu'observateurs. Chacun doit prendre des notes avec l'objectif de rédiger un compte rendu.

5

### À l'aide de vos notes et du document ci-contre, rédigez un compte rendu de la réunion. Suivez les conseils de Lucas.

**Lucas** : « Pour rédiger un compte rendu de réunion, résumez l'essentiel de ce qui a été dit en citant le nom des intervenants et en restant impartial (objectif). N'inscrivez ni titre de civilité ni formule de salutation. »

## LAURÉADE

### COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DU COMITÉ D'ENTREPRISE DU...

Présents : Mme...

...

Le comité d'entreprise, présidé par..., s'est réuni le... dans ses locaux - 63, rue Voltaire, 93700 DRANCY.

M. (Mme)... rappelle que la réunion porte sur le voyage de cette année, l'objectif étant de choisir un...

Il (elle) demande ensuite à chaque participant de donner son point de vue.

M. (Mme)... propose...

M. (Mme)... souhaite...

M. (Mme)... dit...

La discussion est longue et animée.

M. (Mme)... donne son point de vue.

D'après lui (elle), ...

Les membres de la réunion retiennent à l'unanimité la proposition de...

Drancy, le...



## 5

## Droits des salariés

## 1 Lisez la leçon du jour, puis complétez les phrases suivantes.

1. L'employeur qui \_\_\_\_\_ un salarié doit avoir un \_\_\_\_\_ sérieux, c'est-à-dire suffisamment grave pour justifier un \_\_\_\_\_.
2. En principe, l'employeur ne doit pas licencier le salarié du jour au lendemain : il doit lui accorder un \_\_\_\_\_. Il doit aussi lui verser une \_\_\_\_\_ de licenciement.
3. Si le motif n'est pas sérieux, l'employeur peut être \_\_\_\_\_ en justice et \_\_\_\_\_ à payer au salarié une indemnité pour licenciement sans motif sérieux.
4. Dans le cas où le salarié décide lui-même de mettre fin au \_\_\_\_\_ de travail, c'est-à-dire s'il \_\_\_\_\_, il n'a droit à aucune indemnité.

## 2 En France, un licenciement doit respecter une certaine procédure.

Voici les trois phases de cette procédure. Elles sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

L'employeur doit :

- avoir un entretien avec le salarié, pour l'informer qu'il envisage de le licencier
- notifier (annoncer) au salarié le licenciement par lettre recommandée, en lui rappelant les motifs de son licenciement
- convoquer (inviter) le salarié à un entretien, par lettre recommandée

## 3 Jessica travaille dans une agence de voyages. Aujourd'hui, elle a reçu la lettre de licenciement ci-contre.

Lisez cette lettre et répondez aux questions suivantes.

- a. À quelle date a pu être écrite cette lettre ?
  - Le 3 mars
  - Le 17 avril
  - Le 20 avril
- b. Quel mois Jessica devrait-elle arrêter de travailler ?
  - En avril
  - En mai
  - En juin
- c. Quel est le motif du licenciement ? Ce motif vous paraît-il sérieux ?
- d. D'après vous, qu'est-ce qu'un motif sérieux de licenciement ? Donnez des exemples.

## Leçon du jour

## LA RUPTURE DU CONTRAT DE TRAVAIL

Le contrat de travail peut prendre fin pour au moins deux raisons :

- le salarié **démissionne** ;
- l'employeur **licencie** le salarié.

En cas de **licenciement**, le salarié a généralement droit à un **préavis** et à une **indemnité de licenciement** (somme d'argent).

En France, un employeur doit avoir un **motif réel**, c'est-à-dire existant (non inventé), et **sérieux** pour **licencier** un salarié. Si le salarié estime qu'il est licencié sans motif sérieux, il peut **poursuivre** l'employeur **en justice**. Le **tribunal** peut **condamner** l'employeur à payer une indemnité supplémentaire au salarié qui a été licencié sans motif réel et sérieux.

## Objet : licenciement

Mademoiselle,

À la suite de notre entretien du 18 avril, j'ai le regret de vous notifier votre licenciement.

Malgré nos lettres d'avertissement du 12 février et du 3 mars derniers, vous continuez à porter des vêtements indécents et provocateurs pendant votre travail.

La présentation de cette lettre recommandée fixe le point de départ de votre délai de préavis d'un mois.

Veuillez recevoir, Mademoiselle, nos salutations distinguées.

*Amélie Grimaud*

Amélie Grimaud  
Responsable du personnel



- 4 Imaginez que vous soyez chargé de réglementer le droit de grève dans votre pays. Seriez-vous d'accord avec les propositions suivantes ? Pourquoi ?

● RÉGLEMENTATION DU DROIT DE GRÈVE

PROJET DE LOI

Art. 1. Les salariés ont le droit de faire grève.

Art. 2. Les revendications (demandes) des grévistes doivent concerner leur travail ; elles ne doivent pas avoir de mobile politique.

Art. 3. Les salariés ont le droit de se mettre en grève :

- immédiatement, sans préavis ;
- sans l'accord des syndicats ;
- au moment qu'ils estiment le plus efficace.

Art. 4. On ne peut pas faire grève seul, mais les grévistes n'ont pas besoin d'être la majorité des salariés de l'entreprise.

Art. 5. Pendant la grève, les grévistes ne reçoivent pas de salaire.

Art. 6. Après la grève, ils retrouvent leur emploi.

- 5 L'article suivant raconte le début d'une grève. Complétez le texte. Trouvez les mots manquants dans l'exercice 4.

Une famille en grève

Un père et ses deux fils travaillent comme vendeurs chez Colin-Maillard, un magasin de jouets situé à Rennes (France) et employant 12 \_\_\_\_\_.



Une semaine avant la fête de Noël, le 17 décembre, tous trois se présentent dans le bureau de Mme Girard, la patronne.

- « Nous voulons 300 % d'augmentation de \_\_\_\_\_ », demande le père.

- « 300 % ? Impossible ! Je ne peux pas satisfaire une \_\_\_\_\_ pareille », répond la patronne, effrayée.

- « Dans ce cas, on se \_\_\_\_\_ en grève sur-le-champ », réplique l'un des frères, du tac au tac.

C'est ainsi que la \_\_\_\_\_ a commencé, immédiatement, sans le moindre \_\_\_\_\_.

La représentante du \_\_\_\_\_ n'était même pas au courant. Mme Girard était furieuse. Elle a menacé les trois \_\_\_\_\_ de licenciement. Mais, prudente, elle a décidé de consulter d'abord un avocat.

- 6 Imaginez que vous soyez l'avocat(e) de Mme Girard. « Y a-t-il un moyen de licencier ces trois vendeurs ? », vous demande Mme Girard. Sachant qu'en droit français toutes les affirmations de l'exercice 4 sont vraies, que lui répondez-vous ?

La formation du subjonctif

Mettez les verbes entre parenthèses au subjonctif présent.

Imaginez que vous (être) \_\_\_\_\_ le patron, que les salariés (être) \_\_\_\_\_ mécontents, qu'ils (faire) \_\_\_\_\_ grève, que vous les (poursuivre) \_\_\_\_\_ en justice, que vous (perdre) \_\_\_\_\_ votre procès.

→ Voir page 107.



# Bilan de compétences



## A. Lire

- 1 Lisez cette lettre. Puis retrouvez l'ordre des idées qu'Ayako Gonzalez a retenues et qui sont mentionnées ci-dessous dans le désordre.

**AYAKO GONZALEZ**

82, avenue du Parc  
92400 COURBEVOIE  
01 47 88 79 38  
ayazaki@wanadoo.fr

Mme Géraldine DUPLEX  
Responsable des recrutements  
BANQUE AZUR  
45, boulevard Haussmann  
75009 PARIS  
Courbevoie, le 5 février 2015

Objet : poste d'analyste financier

Madame,

Permettez-moi de vous présenter ma candidature pour le poste d'analyste financier que vous proposez dans votre annonce parue dans le *Journal des affaires* du 2 février dernier.

Je suis titulaire d'un MBA de l'École nationale des ponts et chaussées, à Paris.

Comme l'indique mon CV ci-joint, j'ai acquis six années d'expérience professionnelle comme analyste pour la banque Zuki.

Je parle couramment japonais, anglais et français. J'ai voyagé dans une vingtaine de pays. Je m'adapte facilement à des cultures différentes. Je suis très motivée et prête à investir toute mon énergie et mes connaissances afin de contribuer au développement international de votre entreprise.

Je crois avoir l'expérience et les qualifications requises.

Je me tiens à votre entière disposition pour vous rencontrer afin de vous permettre de mieux évaluer ma candidature.

Cordialement,

Ayako GONZALEZ

PJ : 1 CV

Dans quel ordre ?

- Ayako Gonzalez insiste sur ses qualités personnelles.
- Elle fait part de ses diplômes.
- Elle demande le poste
- Elle donne des indications sur son expérience professionnelle.
- Elle fait référence à l'offre d'emploi de la banque Azur.
- Elle propose une éventuelle rencontre.
- Elle précise qu'un curriculum vitae est joint.



**2 Les messages suivants proviennent du service du personnel de la société Ferraille. Ils ont tous été écrits le même jour.**

Lisez-les, puis dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si les messages ne donnent pas suffisamment d'informations pour répondre « Vrai » ou « Faux », choisissez « Non précisé ».

FERRAILLE SA  
Service du personnel  
**Note de service**

**Objet : Déjeuner du personnel**  
À partir du 1<sup>er</sup> juin prochain, la vente de tickets restaurant aura lieu le lundi de 11 heures à 12 heures au secrétariat du personnel (bureau de Caroline Marchand).

Caroline Marchand  
Service du personnel

09/05/2010

**De :** Julie Faucon  
**À :** Mme et MM. les responsables de service  
**Objet :** Congés annuels

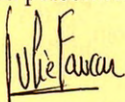
Chère (cher) collègue,  
Je vous prie de bien vouloir me faire connaître pour le 30 mai au plus tard les vœux du personnel de votre service.  
Julie Faucon  
Service du personnel

FERRAILLE SA  
Service du personnel  
Vannes, le 9 mai 2015

Destinataires :  
Personnels des ateliers

**Scie électrique :  
port de gants obligatoire**

Un ouvrier de l'atelier 3 s'est blessé hier en utilisant la scie électrique.  
Il est rappelé que le port de gants de protection est obligatoire pour toute utilisation de la scie électrique. Les chefs d'atelier sont priés de faire respecter scrupuleusement cette prescription.  
La présente note sera affichée dans tous les ateliers. Elle sera également diffusée aux chefs d'atelier qui devront la retourner signée au service du personnel.

La Directrice du personnel  
  
Julie Faucon

**De :** Caroline  
**À :** Arthur  
**Date :** 9 mai 2010 9:46  
**Objet :** réunion d'aujourd'hui

Arthur,  
Je dois m'absenter cet après-midi et je ne pourrai pas assister à la réunion. Est-ce que tu y seras ?  
Caroline

**De :** Arthur  
**À :** Caroline

Oui, pourquoi ?

**De :** Caroline  
**À :** Arthur

Pour te demander un petit service. Au début de l'année, j'avais demandé un photocopieur pour le premier étage. Depuis, pas de nouvelle. Peux-tu faire de nouveau cette demande de ma part ?

**Aujourd'hui 9 mai, chez Ferraille :**

	Vrai	Faux	Non précisé
1. On peut acheter des tickets restaurants le lundi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Il y a trois ateliers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Il faut porter des gants pour utiliser la scie électrique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Les dates de congé du personnel sont fixées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Il y aura une réunion cet après-midi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. L'objet de la réunion porte sur le matériel de bureau.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## B. Écouter

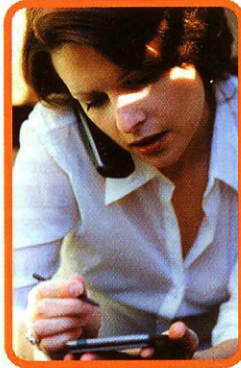
### 1 Jennifer Poulain dirige l'entreprise Meyer, un fabricant de filtres à eau.

- Lisez l'article suivant.
- Écoutez Jennifer Poulain parler de son travail et complétez l'article.

### Les décideurs

## Jennifer Poulain à la tête de Meyer

JENNIFER POULAIN, directrice générale de Meyer, est \_\_\_\_\_ d'origine. Elle dirige l'entreprise Meyer depuis \_\_\_\_\_ ans. Meyer emploie environ \_\_\_\_\_ salariés en France et en \_\_\_\_\_. Jennifer Poulain commence à travailler vers \_\_\_\_\_ heures. En arrivant au bureau, elle commence par préparer les \_\_\_\_\_ de la journée. Elle assiste généralement à \_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_ réunions par jour. Elle considère que son rôle



est de faire \_\_\_\_\_ ses équipes, de faire avancer les projets. D'après elle, il est important de \_\_\_\_\_ rapidement parce que

l'environnement change très vite. Il faut être \_\_\_\_\_.

Une autre partie de son travail est de prévoir les évolutions et de prendre les grandes décisions, en choisissant la bonne \_\_\_\_\_. Elle refuse de passer son temps à se battre contre les difficultés quotidiennes ou à \_\_\_\_\_ l'entreprise au quotidien.

Jennifer Poulain attache beaucoup d'importance aux relations \_\_\_\_\_ à l'intérieur de son entre-

prise. Pour bien travailler, pense-t-elle, les gens doivent bien s'entendre et ils doivent \_\_\_\_\_. Elle se sent très proche du personnel. Chez Meyer, l'organisation est très \_\_\_\_\_, il y a peu de \_\_\_\_\_. Mais tout le monde vouvoie Jennifer Poulain. D'après elle, tutoyer ou vouvoyer ne veut pas dire grand-chose. On peut très bien tutoyer son \_\_\_\_\_ et entretenir avec lui des relations \_\_\_\_\_ et conflictuelles. ■

### 2 Cinq personnes donnent leur opinion sur différents sujets concernant le travail.

- Lisez les textes suivants.
  - Écoutez et complétez ces textes.
- Mme A. pense qu'il faudrait interdire les \_\_\_\_\_ dans les services \_\_\_\_\_ parce qu'il y a d'autres \_\_\_\_\_ de résoudre les \_\_\_\_\_.
  - D'après M. B., les \_\_\_\_\_ ne respectent pas leurs \_\_\_\_\_. Quand il n'en ont plus besoin, ils s'en débarrassent.
  - Mme C. dit que la plupart des \_\_\_\_\_ sont une perte de temps et qu'elles n'aboutissent généralement à aucune \_\_\_\_\_.
  - Pour M. D., un bon manager est un manager \_\_\_\_\_. Selon lui, il doit toujours y avoir un chef pour donner des \_\_\_\_\_ et des \_\_\_\_\_ pour obéir.
  - Mme E. ne trouve pas normal qu'il y ait si peu de \_\_\_\_\_ managers. Elle rappelle que les postes de \_\_\_\_\_ sont quasiment tous \_\_\_\_\_ par des hommes.





## C. Écrire

L'article suivant a été publié dans un journal économique. Il relate la conférence d'un expert en ressources humaines, le professeur Giraud.

Lisez cet article. Imaginez ensuite que vous ayez assisté à cette conférence. Vous devez rédiger un compte rendu à l'attention de votre patron.

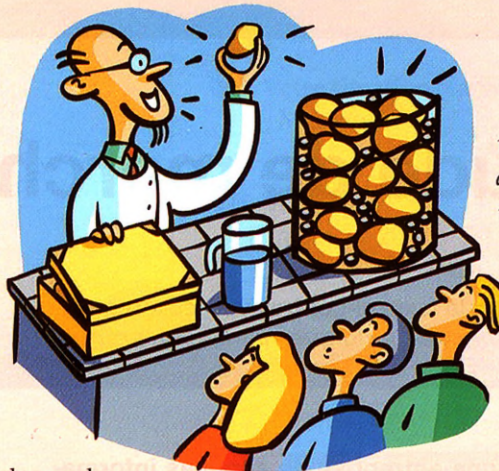
Faites un résumé sur ce qui s'est passé. Soyez aussi bref que possible, car le patron n'aime pas perdre son temps. Écrivez au maximum 100 mots.

### COMMENT GÉRER SON TEMPS EFFICACEMENT

Le professeur Giraud s'adresse à des cadres expérimentés, désireux de perfectionner leur savoir-faire professionnel. Thème de sa dernière conférence devant une quarantaine de cadres de la société Lauréade : « La gestion efficace de son temps ». Compte rendu.

Le professeur Giraud arrive avec une petite valise, de laquelle il sort un grand pot de verre, qu'il pose devant lui. Puis il sort de gros cailloux, de la taille d'une balle de tennis, qu'il place, un par un, dans le grand pot de verre. Il remplit le pot jusqu'à ras bord. « Ce pot est-il plein ? » demande-t-il. La réponse est unanime : « Oui, le pot est plein » répondent en chœur les stagiaires. Alors, le professeur sort de la valise un sac rempli de gravier et il verse ce gravier sur les gros cailloux. Le gravier s'infiltré entre les cailloux jusqu'au fond du pot. « Ce pot est-il plein ? » demande le professeur. Cette fois-ci, une stagiaire répond que non, probablement pas. « Bonne réponse ! » répond le professeur.

Puis il sort de la valise un sac de sable. Il verse le sable dans le pot. Le sable remplit les espaces entre les gros cailloux et le gravier. Le professeur



demande si le pot est plein. Sans hésiter, les stagiaires répondent que non. « Bonne réponse ! » répond le professeur. Et comme on peut s'y attendre, il prend un pichet d'eau et remplit le pot jusqu'à ras bord. « Quelle vérité nous démontre cette expérience ? » demande-t-il alors. Une stagiaire, toujours la même, prend la parole : « Cela démontre que même quand on croit que notre agenda est rempli, si on le veut

vraiment, on peut y ajouter plus de rendez-vous », commente-elle.

« Mauvaise réponse », répond le professeur. « La vérité, dit-il, c'est qu'il faut mettre les gros cailloux en premier dans le pot, sinon on

ne pourra jamais les faire tous entrer. » Silence dans la salle.

Le professeur interroge : « Quels sont les gros cailloux dans votre vie ? Votre santé ? Votre famille ? Vos ami(e)s ? Apprendre ? Défendre une cause ? La bourse ? Ou... tout autre chose ? » Profond silence.

Alors, le professeur Giraud range son matériel, salue l'auditoire et quitte la salle.

M.P.

## D. Parler

### JOUEZ À DEUX

A et B parlent du style de management de Jacques Fayette, un dirigeant d'entreprise.  
Personne A : Consultez le dossier 8, page 92.  
Personne B : Consultez le dossier 8, page 96.





1

## Étude de marché

- 1 Complétez le texte ci-contre avec les mots suivants : *financier, juridique, marketing, producteur*.
- 2 **X-Tech, une entreprise de services informatiques, perd des clients depuis un an.** Son directeur décide de faire une enquête auprès des clients actuels pour connaître leur avis sur les produits de l'entreprise. Que pensez-vous de cette décision ?
- 3 **Les questions suivantes sont extraites d'un questionnaire sur les produits de beauté. Elles sont maladroités.**

a. Lisez la leçon du jour.

b. Comment améliorer la formulation de ces questions ? Trouvez dans la leçon du jour le meilleur conseil pour chaque question.

Ex. : *Connaissez-vous la nouvelle crème de Lauréade : la crème Iris ?* → 5. **Ne suggérez pas la réponse.**

1. Utilisez-vous souvent des produits de beauté ?
2. Où achetez-vous des produits de beauté ? Dans des boutiques spécialisées ?
3. Ne pensez-vous pas que les produits de beauté vendus en pharmacie sont chers ?
4. Croyez-vous que certaines personnes achètent des produits en pharmacie parce qu'elles pensent que ces produits sont de meilleure qualité que ceux qui sont vendus dans une grande surface ?
5. Quelle est votre profession ? Quel est votre âge ?

### Qu'est-ce qu'un « esprit marketing » ?

Si vous proposez un nouveau produit au gestionnaire d'une entreprise, l'une des premières questions que se pose un « esprit \_\_\_\_\_ » concerne les perspectives de rentabilité ; celle que se pose un « esprit \_\_\_\_\_ » concerne le choix des équipements ; l'« esprit \_\_\_\_\_ » s'interroge sur la réglementation en vigueur ; l'« esprit \_\_\_\_\_ », quant à lui, commence par se demander s'il existe des clients pour ce produit, il se préoccupera d'abord de connaître le marché, pour pouvoir s'y adapter et agir sur lui.

### Leçon du jour

## POSER LES BONNES QUESTIONS

Voici quelques conseils pour établir un questionnaire d'enquête de marché :

1. ne restez pas dans le vague, utilisez des mots précis ;
2. évitez les négations ;
3. évitez les phrases trop longues ;
4. posez une seule question à la fois ;
5. ne suggérez pas la réponse.



- 4 Les questions suivantes sont extraites d'un questionnaire d'enquête de la société Lauréade, un fabricant de produits cosmétiques. Elles sont incomplètes. À l'aide des informations contenues dans l'exercice 3 page 48, complétez les mentions manquantes.

**1 Utilisez-vous des produits de beauté ?**  
 oui     ...

**2 Où achetez-vous ces produits ?**  
 ...  
 ...  
 ...  
 Autres types de commerce. Lesquels ?...

**3 Pour quelles raisons ?**  
 ...  
 ...  
 Confiance  
 Conseils  
 Emplacement  
 Variété  
 Autres ? ...

**17 Votre situation professionnelle :**  
 Étudiant(e)     Cadre su...  
 Ret...     Cadre moyen  
 Ouv...     Profession lib...  
 Empl...     Profession art...  
 Comm...     Femme au foyer  
 Art...     Chef d'ent...  
 Chô...     Autres ?

**18 Votre lieu d'habitation :**  
 Village  
 Ville de moins de 20 000 habitants  
 ...

**19 Votre situation familiale :**  
 Marié(e)     ...  
 ...     Avec enfant(s)

**20 Votre âge**  
 moins de 20 ans     41 à 60  
 ...     ...

Lauréade, 63 rue Voltaire, 93700 DRANCY

- 5 Regardez les deux photos ci-dessous. À votre avis, que répondrait chacune de ces deux femmes au questionnaire de Lauréade ? Pourquoi ?



- 6 Dans le cadre d'une étude de marché sur le cinéma, rédigez un questionnaire d'enquête contenant au moins dix questions.

### La place des pronoms compléments

1. Récrivez des phrases en remplaçant les pronoms, comme dans l'exemple.

Ex. : Je **la lui** prête.

→ Je prête **ma voiture** à Paul.

1. Nous **leur en** avons parlé.
2. Elle ne **les lui** a pas encore rendus.
3. Je **les y** ai rencontrées.
4. Je préfère ne pas **y** penser.

2. Mettez les phrases à l'impératif affirmatif et négatif en remplaçant les mots en italique par des pronoms.

Ex. : Vous me *racontez* la fin.

→ *Racontez-la-moi* !

→ Ne me *la* racontez pas !

1. Vous ferez une *étude de marché*.
2. Vous irez *au supermarché*.
3. Vous interrogerez *les jeunes*.
4. Vous leur poserez *des questions*.
5. Vous communiquerez *les résultats au directeur*.
6. Vous lui direz *la vérité*.

→ Voir page 102.



# 2

## Définition du produit

- 1 L'entreprise Bic vend des stylos, des rasoirs, des briquets. Sans doute connaissez-vous ses produits, jetables et bon marché. Mais connaissez-vous les parfums Bic ?

En 1988, Bic lance une gamme de quatre parfums de qualité, vendus dans les grandes surfaces. Les parfums Bic sont de 10 à 15 fois moins chers que ceux des concurrents. Pourtant, malgré d'importantes campagnes publicitaires, ils ne connaissent aucun succès, dans aucun pays. L'entreprise doit finalement les retirer du marché.

- a. Lisez la leçon du jour.  
b. Comment expliquez-vous l'échec des parfums Bic ?

### Leçon du jour

#### COMMENT POSITIONNER UN PRODUIT

- Le **positionnement** est l'image que le **producteur** souhaite donner à son produit. Il a une influence décisive sur les ventes.
- Le positionnement doit être :
  - simple : il suffit de mettre en avant une caractéristique du produit ;
  - désirable : il doit répondre à un besoin ;
  - crédible : par rapport aux caractéristiques réelles du produit et à l'image de l'entreprise.

- 2 Lisez les extraits de presse ci-dessous, puis répondez aux questions.

1. À quoi sert une marque ?
2. Quelles sont les caractéristiques d'un bon nom de marque ?
3. Connaissez-vous deux synonymes du mot « packaging » ?
4. En quoi consiste le conditionnement ? À quoi sert-il ?

#### C'EST MEILLEUR SI C'EST PLUS CHER

L'entreprise Brochard fabrique un seul type de machine à laver, qu'elle vend sous des noms différents. Comment expliquer que les machines vendues sous la marque Jacques Durand soient plus chères que les autres ? C'est très simple : la marque véhicule une image du produit. Parmi la multiplicité des produits offerts, elle aide le consommateur à choisir. « La marque permet d'identifier le produit. C'est un instrument de communication essentiel entre nous et le consommateur », commente-t-on chez Brochard. Une grande marque, comme Jacques Durand, inspire confiance. Le consommateur pense que c'est meilleur, plus sérieux... surtout si c'est plus cher. ■

#### Emballer le consommateur

Les Établissements Sarrazin vendent des biscuits par l'intermédiaire des grandes surfaces. « Nous réfléchissons longuement au packaging, c'est-à-dire au conditionnement de nos produits, explique la directrice de Sarrazin, le graphisme, la couleur, le texte, la forme, tout cela fait partie du conditionnement et est important pour attirer l'attention du consommateur. Quand il achète nos biscuits, le consommateur choisit la boîte, pas les biscuits. » Romain Taffarel, responsable d'un hypermarché Vilprix, confirme : « Dans les magasins en libre service, l'emballage vend le produit à la place du vendeur. » ■

#### Orangina : succès garanti

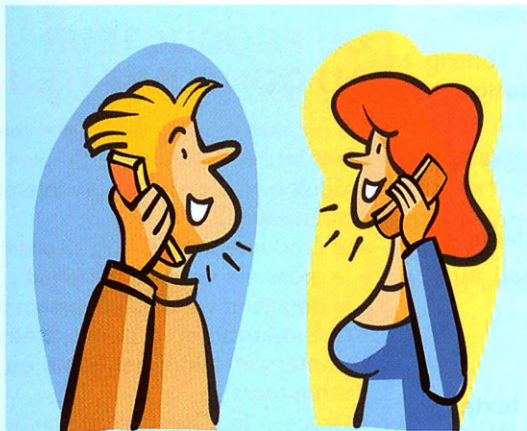
La petite bouteille d'Orangina bénéficie de deux atouts. D'abord, son parfum : le goût de l'orange est apprécié dans tous les pays. Ensuite son nom : la marque Orangina, facile à prononcer et à mémoriser, adaptée au produit, peut être utilisée partout. ■



3



**Juliette travaille en France, à la direction marketing de Petibeurre, un fabricant de biscuits.** Elle téléphone à John, l'agent commercial de Petibeurre en Angleterre. Écoutez et/ou lisez un extrait de la conversation. Que répondez-vous à la dernière question de Juliette ? Faites des propositions précises.



**John :** Les ventes sont décevantes et pourtant, c'est un bon biscuit.

**Juliette :** Mais alors, pourquoi est-ce que les ventes sont si faibles ?

**John :** À mon avis, il y a plusieurs raisons. La première, c'est le nom du biscuit. Coin de rue. Pour un Anglais, c'est trop difficile à prononcer et ça n'a aucun sens. Enfin, je ne vois pas le rapport entre un coin de rue et un biscuit. Franchement, excuse-moi, mais je trouve que c'est un peu inadapté comme nom.

**Juliette :** Je vois. Quoi encore ?

**John :** La deuxième raison, c'est le conditionnement.

**Juliette :** Le packaging ?

**John :** Oui, des biscuits dans une boîte toute grise, c'est un peu déprimant, tu ne trouves pas ?

**Juliette :** Peut-être...

**John :** Et puis, il y a le prix.

**Juliette :** Le prix ? Mais la dernière fois, tu m'as dit que c'était bon marché.

**John :** Justement. Le problème, c'est que c'est trop bon marché. Ici, on pense que c'est un produit bas de gamme, ça ne va pas avec le nom.

**Juliette :** Je vois... Autre chose ?

**John :** Pour l'instant, non.

**Juliette :** J'ai une dernière question, mais je crois que tu as déjà répondu.

**John :** Dis-moi.

**Juliette :** Que peut-on faire pour augmenter les ventes ?

## La comparaison

1. Complétez avec *aussi, moins, plus, de, que*.

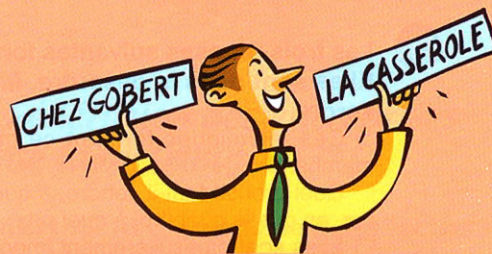
Le stylo Bic a de nombreuses qualités : il écrit \_\_\_\_\_ bien et il est \_\_\_\_\_ léger \_\_\_\_\_ la plupart des stylos, c'est surtout le \_\_\_\_\_ cher \_\_\_\_\_ tous.

2. Complétez.

« L'huile d'olive est \_\_\_\_\_ grasse \_\_\_\_\_ les autres huiles. »

VRAI : Toutes les huiles contiennent 100 % de matières grasses.

3. Complétez le dialogue ci-dessous avec *meilleur, le meilleur, mieux, aussi, plus*.



– Entre la Casserole et chez Gobert, quel est \_\_\_\_\_ restaurant des deux ?

– La Casserole est \_\_\_\_\_ marché, mais ce n'est pas \_\_\_\_\_ bon que chez Gobert.

– Autrement dit, on mange \_\_\_\_\_ chez Gobert, mais c'est \_\_\_\_\_ cher.

→ **Comparaison, page 108.**

4



**Juliette demande à John de lui confirmer par e-mail ce qu'il a dit au téléphone.**

Écrivez cet e-mail à la place de John. Expliquez pourquoi les ventes sont mauvaises. Proposez des solutions.

<p><b>De :</b> John  <b>À :</b> Juliette  <b>Objet :</b> Biscuits Coin de rue</p> <p>Bonjour,          Comme je te l'ai dit au téléphone, les ventes du produit Coin de rue en Angleterre sont moins bonnes que prévu...</p>
--



# 3

## Méthodes de distribution

1 Lisez la leçon du jour, puis complétez les phrases suivantes.

1. Le plus souvent, entre le producteur et le consommateur, on trouve des \_\_\_\_\_.
2. Dans certains cas, peu fréquents, le producteur vend directement au \_\_\_\_\_.
3. Le détaillant achète en \_\_\_\_\_ au grossiste et vend au \_\_\_\_\_ au consommateur.
4. Un hypermarché achète en gros par l'intermédiaire d'une \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_ au détail au consommateur.

2 Les trois phrases suivantes forment un texte. Elles sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

- Ces techniques forment ce qu'on appelle le merchandising.
- Quel produit faut-il vendre, à quel endroit le placer, en quelle quantité, à quel prix.
- Elles sont particulièrement importantes pour les produits vendus en libre-service.

3 Les affirmations ci-dessous sont-elles vraies ou fausses ? Pourquoi ?



1. Les hypermarchés placent les produits les plus rentables (profitables) au niveau des yeux.
2. Les produits de première nécessité se trouvent au fond du (au bout du) magasin.
3. Les bouteilles d'eau minérale sont placées tout en haut des rayonnages.
4. Les articles en promotion sont posés au sol (par terre).
5. Les dentifrices sont à côté des chaussures.
6. De temps en temps, ils changent l'emplacement (la place) des produits.

### Leçon du jour

#### DU PRODUCTEUR AU CONSOMMATEUR

• Il est rare que le **producteur** vende directement au **consommateur**. Le plus souvent, le produit passe par plusieurs intermédiaires ou **distributeurs** :

- le producteur vend au **grossiste** ;
- le grossiste vend au **détaillant** ;
- le détaillant vend au consommateur.

• Ces distributeurs peuvent être de **petits commerçants** indépendants ou de **grands distributeurs**.

• Grâce à leur **centrale d'achat**, les grands distributeurs (**supermarchés, hypermarchés, grands magasins, etc.**) achètent directement **en gros** (par grandes quantités) au producteur. Puis ils vendent **au détail** (par petites quantités) au consommateur.

### Les expressions de lieu

Complétez le texte suivant.

1. J'ai trouvé un ordinateur d'occasion \_\_\_\_\_ Lyon, \_\_\_\_\_ un petit commerçant qui se trouve \_\_\_\_\_ le boulevard Leduc, à deux pas \_\_\_\_\_ la grande place. La boutique est \_\_\_\_\_ rez-de-chaussée d'un petit immeuble.
2. J'ai acheté l'imprimante \_\_\_\_\_ un grand magasin situé \_\_\_\_\_ centre-ville, \_\_\_\_\_ la grande place. C'est un magasin de plusieurs étages. Le rayon informatique se trouve \_\_\_\_\_ dernier étage, \_\_\_\_\_ les toits. Les imprimantes sont tout \_\_\_\_\_ fond, \_\_\_\_\_ les étagères du haut.
3. Mon bureau se trouve \_\_\_\_\_ la rue Colbert. \_\_\_\_\_ ce quartier, nous sommes entourés de magasins. D'un bout \_\_\_\_\_ l'autre de la rue, il y a partout des magasins.
4. Tous les matins, j'entre \_\_\_\_\_ le libraire d' \_\_\_\_\_ face pour acheter mon journal.
5. Le centre commercial se trouve \_\_\_\_\_ dehors \_\_\_\_\_ la ville. C'est \_\_\_\_\_ cinq kilomètres d'ici, \_\_\_\_\_ environs de Créteil.

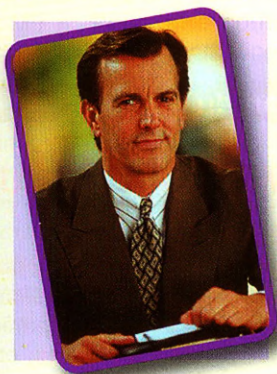
→ Voir page 98.



4



Paul Leduc et Jade Pilon président deux organisations patronales différentes. Écoutez et/ou lisez ce qu'ils déclarent, puis répondez aux questions suivantes.



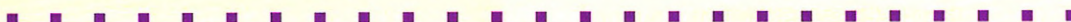
**Paul Leduc,  
président de la Fédération nationale des PME  
(petites et moyennes entreprises)**

« Les grands distributeurs imposent des conditions inacceptables aux fabricants. Par exemple, certains hypermarchés demandent à leurs fournisseurs des délais de paiement d'un an. Les grandes surfaces ont ainsi la possibilité de pratiquer des prix extrêmement bas. Elles tuent le petit commerce, éliminent la concurrence. On se retrouve dans une situation de monopole, dont le consommateur est la première victime. L'État doit interdire la création de nouvelles grandes surfaces. »



**Jade Pilon,  
présidente de la Fédération des entreprises  
du commerce et de la distribution**

« La grande distribution et le petit commerce sont des secteurs complémentaires, et non pas opposés. Tout le monde a sa place : les hypermarchés, proposant plus de 100 000 références, les supermarchés et les petits commerçants. La variété de l'offre est une richesse pour tous, et en premier lieu pour le consommateur. Cette concurrence oblige le petit commerce à se moderniser et à s'adapter aux besoins du consommateur. C'est à lui de choisir et de décider, pas à l'État. »



a. Qui pourrait faire les déclarations suivantes ?  
Paul Leduc et/ou J. Pilon ?

PL JP

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Face à la toute-puissance de la grande distribution, il faut protéger les producteurs. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Le plus important, c'est l'intérêt du consommateur.                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. L'État doit intervenir.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. L'État doit rester à l'écart.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

b. À votre avis, qui défend le mieux les intérêts des consommateurs ?

5



**Vous avez assisté à un débat entre Paul Leduc et Jade Pilon.**

À l'aide du document ci-contre, faites-en le compte rendu par écrit.

**COMPTE RENDU  
DE DÉBAT**

**Pour Paul Leduc**, les grands distributeurs peuvent proposer des produits à très bas prix parce qu(e)...  
De cette façon, ils peuvent écraser...  
Pour protéger le ...

**Pour Jade Pilon**, au contraire, l'État...  
Jade Pilon prétend que tous les types de commerce...  
Le consommateur est le premier bénéficiaire de cette situation parce qu(e)...  
Avec cette concurrence, le petit commerce...



# 4

## Moyens de communication

**1** *Le Journal des Affaires* est un journal économique. Il utilise plusieurs moyens pour communiquer avec les lecteurs.

a. Lisez la leçon du jour.

b. Dites à quel type d'opération se rattache chacun des moyens suivants. Trouvez la réponse dans la leçon du jour et indiquez le numéro correspondant.

Ex. : *Le Journal des affaires envoie gratuitement des exemplaires du journal à des lecteurs potentiels.*  4

1. Il propose des tarifs avantageux aux étudiants.
2. Il offre des réductions de prix aux marchands de journaux.
3. Il organise des visites de son imprimerie.
4. Il participe au Salon de la presse.
5. Il organise des campagnes d'affichage.
6. Il distribue des affichettes dans les kiosques à journaux.
7. Il offre une montre à tout nouvel abonné.
8. Il apporte un soutien financier à des expositions de peinture.

**2** **Vrai ou faux ? Pourquoi ?**

1. La publicité à la radio convient bien aux produits de grande consommation.
2. Une affiche publicitaire doit comporter beaucoup de texte écrit.
3. Dans la presse, un message publicitaire peut être long et argumenté.
4. La publicité en ligne (sur Internet) deviendra bientôt le premier moyen de communication publicitaire.

**3** **Maxime est un jeune créateur de mode. Il crée des vêtements haut de gamme pour femmes.**

Tous ses amis disent qu'il a beaucoup de talent. Avec l'aide de ses parents, il vient d'ouvrir une boutique à Paris, à proximité d'une gare. Comme chaque vêtement est une création exclusive, les prix sont élevés (ex. : un tailleur = 700 euros). Pour inaugurer sa boutique, Maxime a organisé un défilé de mode. Ses amis, venus nombreux, ont acheté plusieurs vêtements. Aujourd'hui Maxime souhaiterait se faire connaître auprès d'une clientèle plus large, et pas seulement auprès de ses amis. Que pouvez-vous lui conseiller ?

### Leçon du jour

#### COMMENT COMMUNIQUER

##### • La publicité

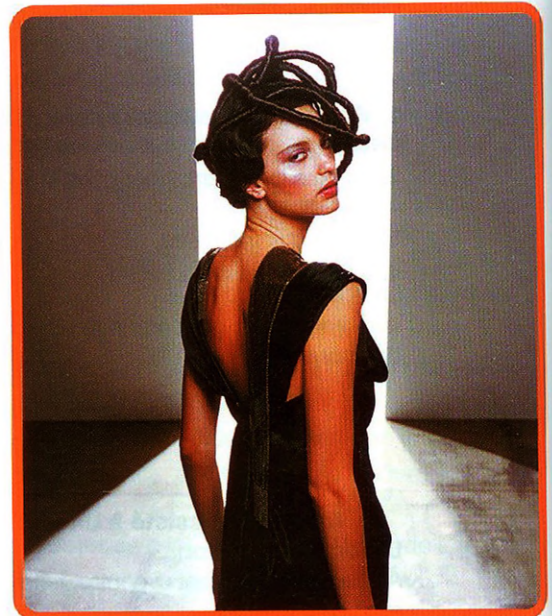
1. **La publicité par mass media** : télévision, radio, presse, affichage, cinéma, Internet.
2. **La publicité directe** : imprimés (**lettres de vente, dépliants, catalogues**, etc.) distribués par la poste (**publipostage**) ou par des « porteurs à domicile », courriers électroniques (e-mails), appels téléphoniques, contacts personnels (vendeurs visitant la clientèle, responsables de **stands** dans les **foires, salons professionnels**, etc.).
3. **Publicité sur le lieu de vente** (dans le magasin) : **enseigne**, animation du magasin, mise en avant du produit, etc.

##### • La promotion des ventes

4. Distribution d'**échantillons** gratuits.
5. Réductions de prix au consommateur.
6. Cadeaux, primes, concours.
7. Promotions pour les **distributeurs**

##### • La communication institutionnelle

8. **Le parrainage (sponsoring)** : l'entreprise finance des événements sportifs (ex. : Tour de France) ou culturels (ex. : concert).
9. **Les relations publiques** : communiqués de presse, visites d'entreprises, réceptions, etc.





**4** Vous travaillez pour Bongou, une entreprise agroalimentaire employant 250 salariés.

Il y a un mois, Bongou a lancé une barre en chocolat sous une nouvelle marque : la marque « Mir ». Pour faire connaître ce produit, le responsable du marketing envisage de parrainer (= sponsoriser) un jeu télévisé. Ce jeu est particulièrement apprécié des personnes âgées. Un projet de contrat entre Bongou et le producteur du jeu prévoit que, pendant l'émission, les joueurs porteront une casquette portant le nom « Mir ». Toutefois, personne ne pourra mentionner le nom du produit. Êtes-vous favorable à cet accord ? Pourquoi ? Que proposez-vous ?

**5** Pour capter l'attention des consommateurs, la publicité utilise des slogans.

Quels produits associez-vous aux slogans suivants ?

1. Grande à l'intérieur, petite à l'extérieur.
2. On n'est pas belle par hasard.
3. L'information n'est jamais trop exacte.
4. Rappelle-toi, appelle-moi.

**6** Le message publicitaire suivant a été diffusé à la radio. Lisez-le. Quel est le produit proposé ? Où se passe la scène ? Où se trouve Mme Dupont ? À votre avis, combien d'acteurs ont enregistré ce message ?

- Bonjour, jeune homme, où est-ce que vous allez avec ce colis ?

- Je cherche l'emplacement de la voiture de Mme Dupont.

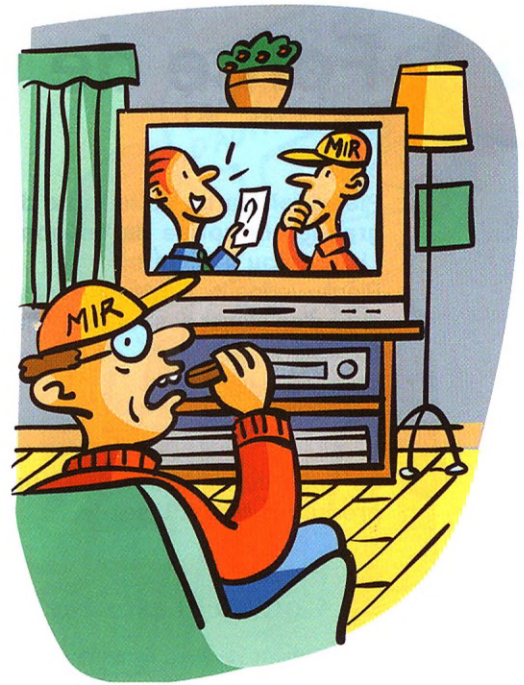
- Alors, c'est le 16 A, vous allez au fond du parking, à droite, dans l'allée A.

- Merci... Madame Dupont, un colis pour vous.

- Entrez, je vous en prie.

**Depuis qu'Ambi-Pur a créé Ambi-Pur Car, le diffuseur de parfum rechargeable, spécialement conçu pour la voiture, c'est fou le nombre de gens qui vivent dans leur voiture !**

**AMBI-PUR CAR,  
DISPONIBLE EN GRANDE SURFACE,  
AU RAYON ENTRETIEN.**



**7** Écoutez le message d'Ambi-Pur.

a. Y a-t-il des différences avec le texte de l'exercice 6 ?

b. Que pensez-vous de ce message ? Quelles sont les qualités d'un bon message publicitaire radiophonique ?

**8** Choisissez l'un des produits suivants :

une confiture - un cours de langue - un club de vacances - un shampoing - un journal - une banque - un hypermarché.

a. Trouvez un nom de marque à ce produit. Imaginez un slogan.

b. Préparez, puis jouez un spot (message) publicitaire de 15 à 30 secondes pour la radio. Travaillez à trois ou quatre personnes. Inspirez-vous du modèle de message d'Ambi-Pur Car.

**Le discours rapporté**

Mettez les questions suivantes au discours rapporté. Commencez ainsi : « Elle veut savoir... ».

1. Qu'est-ce que je peux faire pour changer l'image de mon entreprise ?
2. À quel moment est-ce que nous devons commencer notre campagne d'affichage ?
3. Est-ce qu'il nous faut participer au Salon de Paris ?
4. Qu'est-ce qui est le plus rentable ?

→ Voir page 105.



# 5

## Force de vente

- 1 Pierre fait partie de la force de vente d'une grande entreprise de télécommunications. Lisez ce qu'il déclare.

Pierre, vendeur : « Il revient moins cher à l'entreprise d'employer des vendeurs que de faire de la publicité. »

Êtes-vous d'accord ?

- 2 Le texte suivant raconte la naissance d'un produit, le MX76. Lisez-le.

### Comment est né le MX76

Tamara, vendeuse dans une entreprise informatique, rend visite à un client. Comme le produit ne convient pas tout à fait, le client demande quelques modifications.

De retour à son entreprise, Tamara fait part de la demande de son client, et le produit est modifié. Elle rend ensuite deux autres visites à ce même client qui, à chaque fois, demande des modifications, et à chaque fois, le produit est modifié.

Finalement, un nouveau produit apparaît – c'est le MX76 – et un nouveau marché s'ouvre pour l'entreprise.

- a. Qui est à l'origine du MX76 ?  
b. Quels sont les avantages de la force de vente par rapport à la publicité ?

- 3 Voici trois différents modes de rémunération du vendeur. À votre avis, quels sont les avantages et les inconvénients de chacun d'eux ?

**Commission, n.f.** - Pourcentage du chiffre d'affaires réalisé par le vendeur.

**Fixe, n.m.** - Revenu assuré et régulier, qui ne tient pas compte du résultat.

**Prime, n.f.** - Pourcentage plus élevé sur certains articles.

- 4 Complétez la leçon du jour ci-dessous avec les mots suivants :

*accueillir - argumenter - conclure - découvrir - traiter les objections*

### Leçon du jour

#### L'ENTRETIEN DE VENTE

Pour réussir la vente, le vendeur a intérêt à respecter les étapes suivantes.

Étape 1 : \_\_\_\_\_

Le premier contact est important. Le vendeur doit maîtriser ses attitudes, gestes, sourires, regards, etc.

Étape 2 : \_\_\_\_\_

Le vendeur pose des questions pour comprendre les besoins du client. Il sait écouter et faire parler le client.

Étape 3 : \_\_\_\_\_

Le vendeur présente les avantages du produit pour le client.

Étape 4 : \_\_\_\_\_

Le vendeur reformule les objections, puis il répond avec calme en donnant des explications.

Étape 5 : \_\_\_\_\_

Après avoir traité les objections, le vendeur essaye de conclure la vente.

- 5 Voici des phrases prononcées par un vendeur au cours d'un entretien de vente. A quelle étape de l'entretien ont-elles été prononcées ?

Ex. : *Que puis-je faire pour vous ?* → Étape 1.

1. C'est pratique et bon marché, c'est exactement ce que vous cherchez.
2. Vous payez en espèces ou par chèque ?
3. Si j'ai bien compris, vous voulez savoir si c'est facile à utiliser, n'est-ce pas ?
4. Avez-vous des enfants ?


- 6 Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

1. Au cours d'un entretien de vente, le vendeur doit commencer par présenter les produits.
2. Il doit argumenter pour découvrir les besoins du client.
3. Il encourage le client à parler.
4. Dans certains cas, il n'hésite pas à tromper le client.



**7** Vous êtes vendeur. Le client vous dit : « J'aimerais pouvoir comparer avec d'autres produits. » Que pensez-vous de chacune des réponses suivantes ? Laquelle préférez-vous ?

1. Ne vous inquiétez pas ! Vous ne risquez rien avec nos produits.
2. Vous, vous êtes en train de chercher une excuse pour ne pas acheter.
3. Les comparaisons ne servent pas à grand chose, vous savez.
4. Mon père est comme vous, il aime bien juger en connaissance de cause.
5. Il est très utile de faire des comparaisons pour se décider.
6. Je ne comprends pas, quel genre de comparaison voulez-vous faire ?

**8**  Un client entre chez un opticien.

**a.** Complétez les mentions manquantes de l'entretien suivant.

**b.** Écoutez et vérifiez vos réponses.

**c.** Que pensez-vous de l'attitude de la vendeuse ?

*Vendeuse* : Bonjour, monsieur, (1) \_\_\_\_\_ ?

*Client* : Je voudrais des lunettes de soleil.

*Vendeuse* : Quel type de lunettes (2) \_\_\_\_\_ ?

*Client* : Vous vendez la marque Cébé ?

*Vendeuse* : (3) \_\_\_\_\_. Avez-vous une préférence pour la monture ?

*Client* : Les lunettes rouges, dans cette vitrine, combien coûtent-elles ?

*Vendeuse* : 140 euros.

*Client* : 140 euros ? C'est cher, je trouve.

*Vendeuse* : (4) \_\_\_\_\_. C'est une monture de bonne qualité, et les verres sont très performants. Voulez-vous (5) \_\_\_\_\_ ?

*Client* : Je veux bien.

*Vendeuse* : Elles vous vont très bien. (6) \_\_\_\_\_ ?

*Client* : C'est vrai. Euh... bon, je crois que je vais les prendre.

*Vendeuse* : (7) \_\_\_\_\_ autre chose ? Un étui ?

*Client* : Non merci. J'ai tout ce qu'il faut.

*Vendeuse* : Comment (8) \_\_\_\_\_ ?

*Client* : Par carte bancaire.

*Vendeuse* : Très bien, monsieur. Vous pouvez insérer votre carte... Voilà votre ticket, merci.



### L'infinif, complément du verbe

Complétez les phrases avec *à*, *de*, *par* ou  $\emptyset$ , si une préposition n'est pas nécessaire.

1. D'abord un bon vendeur tâche \_\_\_\_\_ découvrir les besoins de son client.
2. Il commence \_\_\_\_\_ poser des questions.
3. Il évite \_\_\_\_\_ trop parler, il aime mieux \_\_\_\_\_ écouter le client.
4. Il s'efforce \_\_\_\_\_ bien comprendre ce que veut le client.
5. Il est capable \_\_\_\_\_ mettre en avant les avantages du produit.
6. Il veut \_\_\_\_\_ satisfaire le client, il n'essaie pas \_\_\_\_\_ le tromper. Il ne cherche pas \_\_\_\_\_ vendre n'importe quoi.
7. Il préfère \_\_\_\_\_ être honnête. Il pense qu'il vaut mieux \_\_\_\_\_ garder la confiance du client.
8. Il ne craint pas \_\_\_\_\_ répondre aux objections.
9. Il finit \_\_\_\_\_ conclure la vente.

### JOUEZ À DEUX

*Personne A* (vendeur) : Consultez le dossier 9, page 92.

*Personne B* (acheteur) : Consultez le dossier 9, page 96.



# Bilan de compétences

## A. Lire

- 1 Lisez cette lettre et dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

**ASSURANCE**

« Superfamille »

Pour vous,  
un cadeau  
+ une chance  
de gagner  
**50 000 €**

**Océane**  
Société d'assurances  
depuis 1928

Monsieur Bernard TAILLEFER  
56, rue Cassette  
75006 PARIS

**DERNIER AVIS !**

*Cher monsieur Taillefer,*

*Permettez-moi de revenir vers vous. Sans nouvelle de votre part, je m'inquiète de ne plus pouvoir vous faire profiter de notre offre exceptionnelle sur l'Assurance Superfamille.*

*En effet, un cadeau entièrement gratuit vous attend... Préférez-vous la montre de la prestigieuse marque Zip ou la jolie valise à roulettes qui vous sera si pratique pour tous vos déplacements ? Indiquez-nous vite votre choix sur la demande de documentation ci-jointe. Vous recevrez votre cadeau dans les quinze jours.*

*Par ailleurs, je serai vraiment très heureuse de vous faire participer gratuitement à notre grand jeu de Noël. Pour cela, il vous suffit de remplir et de nous retourner le questionnaire ci-joint qui vous permettra peut-être de gagner 50 000 euros !*

*Enfin, parce que protéger votre famille est notre vocation première et parce que nous voulons répondre au mieux à vos besoins, je vous propose de vous envoyer une documentation complète sur l'Assurance Superfamille. En effet, j'ai à cœur qu'à votre tour vous puissiez découvrir tous les attraits de ce contrat qui connaît, depuis de nombreuses années, un vif succès.*

*J'attends avec impatience de vos nouvelles et vous dis à très bientôt.*

*Bien cordialement,*

*Chantal Vasseur*  
Chantal Vasseur

Vrai ou faux ? Pourquoi ?

1. Chantal Vasseur a déjà écrit à M. Taillefer.
2. L'assurance « Superfamille » est un tout nouveau contrat de Océane.
3. Pour recevoir un cadeau, M. Taillefer doit simplement demander une documentation.
4. Une demande de documentation et un questionnaire sont joints à cette lettre.
5. Pour participer au grand jeu de Noël, M. Taillefer doit obligatoirement demander une documentation.



2 L'article suivant présente les nouveaux outils technologiques qui seront bientôt utilisés par les grandes surfaces.

Lisez-le, puis retrouvez ci-dessous l'avantage de chacun de ces outils. La solution est donnée pour le premier avantage.

## Le magasin du XXI<sup>e</sup> siècle

*Même si le commerce électronique se développe peu à peu, les magasins traditionnels ne vont pas disparaître pour autant. Les nouvelles technologies y pénètrent également. De nouveaux outils vont permettre d'améliorer la gestion interne du magasin et la sécurité, de faciliter la relation commerciale avec les consommateurs, et de vendre davantage. En voici quelques-uns déjà disponibles ou sur le point de l'être.*

### 1. Catalogues électroniques.

Ces catalogues, qui peuvent être consultés par le client, contiennent des centaines de références de couleurs et de motifs.

### 2. Caisses d'enregistrement multimédia.

Les produits que le caissier enregistre apparaissent sur l'écran avec des informations techniques. La machine signale également les articles complémentaires ou de promotion.

### 3. Étiquettes de gondoles électroniques.

Ces étiquettes en cristaux liquides affichent le prix en temps réel et sont

facilement modifiables par radiofréquences. Elles indiquent le prix en plusieurs devises ainsi que les promotions en cours.

### 4. Étiquettes de produits intelligentes.

Lorsque le client passe le long d'un portillon à la caisse du magasin, tous les code-barres des produits qu'il a mis dans son chariot sont lus automatiquement. La somme totale à payer s'inscrit immédiatement et le client n'a plus qu'à régler.

### 5. Reconnaissance des signatures.

Pour lutter contre les chèques volés, les magasins stockent dans une base de données les signatures des clients. À chaque fois qu'un client établit un chèque, sa signature est comparée à l'original et authentifiée.

### 6. Self-scanning.

Les clients peuvent enregistrer leurs achats au moyen de scanners portables qui lisent les code-barres. Ils savent en permanence quelle sera la somme totale à payer.

Source : *L'Entreprise*, février 1998.

- Les clients peuvent connaître le prix en dollars des articles.
- Cet outil accroît la sécurité des moyens de paiement.
- Le caissier peut fournir aux clients des informations sur les produits.
- Le passage à la caisse est plus rapide.
- Les clients peuvent visualiser tous les produits avant de les acheter.
- Les clients peuvent connaître à tout moment le prix total de leurs achats.



## B. Écouter

- 1 Le questionnaire suivant porte sur la lecture des adolescents en dehors de l'école. Lisez ce questionnaire, puis écoutez un enquêteur interviewer un adolescent et remplissez le questionnaire.

### Pratiques de lectures

1. En dehors de l'école, combien de livres lis-tu chaque mois ?  
 0    1    2    3    4    Plus de 4

2. Comment choisis-tu un livre ?  
 Conseils de camarades    Page de couverture  
 Conseils d'adultes    Autres : \_\_\_\_\_

3. Pourquoi lis-tu ?  
 Pour apprendre    Pour me distraire  
 Autres : \_\_\_\_\_

4. Quels sont les sujets qui t'intéressent ?  
 L'amour    L'amitié    La mort  
 Le sport    La guerre    La violence  
 L'actualité    Autres : \_\_\_\_\_

5. Quel type de textes préfères-tu ?  
 Le roman    Le documentaire    La BD  
 La nouvelle    Le théâtre    La poésie  
 La biographie    Autres : \_\_\_\_\_

6. Quelles sont les principales qualités que doit avoir un livre pour te plaire ?  
\_\_\_\_\_

7. Quels sont tes deux auteurs préférés ?  
\_\_\_\_\_

- 2 Écoutez quatre messages publicitaires diffusés à la radio et complétez les slogans suivants.

Message 1 : \_\_\_\_\_ Sensation, une nouvelle \_\_\_\_\_

Message 2 : \_\_\_\_\_ Tornade, rien \_\_\_\_\_

Message 3 : \_\_\_\_\_ Palmier, le \_\_\_\_\_

Message 4 : MAAF, \_\_\_\_\_



## C. ✎ Écrire



La société Lauréade s'apprête à lancer une nouvelle crème de beauté, la crème Anaïs. Avant de lancer ce produit, Camille, la responsable commerciale, décide de réaliser un test de vente dans un supermarché. Un contrat est conclu le 3 mars avec le supermarché Casseprix. L'opération, qui doit durer quatre semaines, débute le 10 mars, comme prévu.

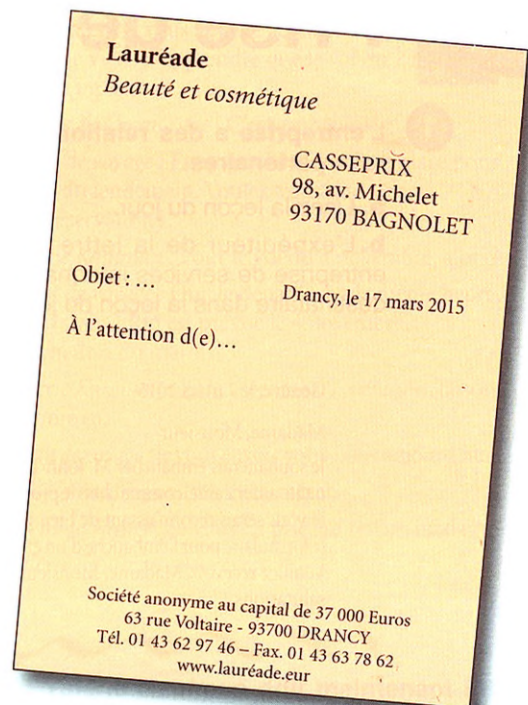


Au cours d'une visite qu'elle effectue chez Casseprix le 17 mars, Camille remarque de graves irrégularités. Contrairement au contrat du 3 mars, les produits Anaïs sont placés par terre et le matériel publicitaire n'est pas installé. Camille demande alors à voir le responsable du magasin. « Impossible, lui répond-on, monsieur Lechef a pris deux jours de congé. ».

De retour à son bureau, Camille décide d'envoyer une lettre de réclamation à Casseprix. « Tel qu'il a été pratiqué, le test n'a aucune valeur et doit donc être prolongé d'une semaine, dans les conditions prévues au contrat », estime-t-elle.

Voici le début de chacun des paragraphes de la lettre de Camille. Ces paragraphes sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre, puis écrivez la lettre.

- En effet, contrairement aux clauses de notre contrat du 3 mars, ...
- Veuillez recevoir...
- Je vous prie donc de...
- Lors de ma visite...
- Je reste dans l'attente...
- Lorsque j'ai voulu vous faire part de mes observations, il m'a été répondu...
- Tel qu'il a été pratiqué, le test...



## D. Parler

La société Meyer vend des filtres à eau dans le monde entier. Elle exporte en Asie, par l'intermédiaire d'un agent importateur, Paul Chen.

### JOUEZ À DEUX

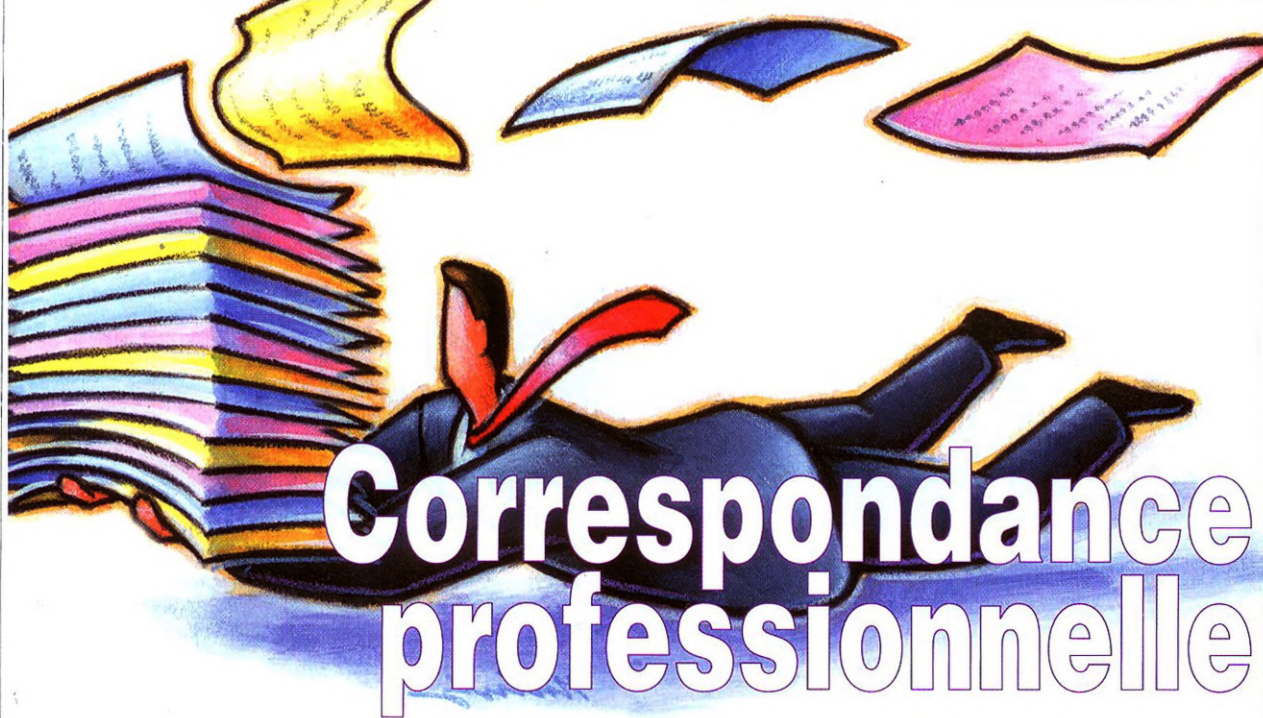
Depuis quelques jours, un vendeur de l'entreprise, Victor Dujardin, est au Japon. Il rend visite à un client, M. Suzuki.

Les personnes A et B travaillent au siège social de Meyer à Paris. A vient de recevoir un e-mail de Victor Dujardin. B vient de recevoir un e-mail de Paul Chen concernant la mission de Victor Dujardin au Japon.

Personne A : Consultez le dossier 11, page 92.

Personne B : Consultez le dossier 11, page 96.





Unité

5

1

## Prise de contact

- 1 L'entreprise a des relations avec de nombreux partenaires.

- a. Lisez la leçon du jour.  
b. L'expéditeur de la lettre suivante est une entreprise de services informatiques. Trouvez le destinataire dans la leçon du jour.

Genève, le 7 mars 2015

Madame, Monsieur,

Je souhaiterais embaucher M. John Turnover, de nationalité américaine, comme chef de projet.


Je vous serais reconnaissant de bien vouloir m'envoyer le formulaire pour l'embauche d'un étranger.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Louis Lefloch

- 2 Ajoutez l'une des trois phrases suivantes à la lettre de M. Lefloch. Dans quelle situation pourriez-vous utiliser les deux autres phrases ?

1. Je reste dans l'attente de votre réponse.
2. Je vous en remercie par avance.
3. Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

- 3  Imaginez que vous soyez le destinataire de la lettre de M. Lefloch. Vous lui envoyez le formulaire XYZ 88, accompagné d'une courte lettre. Écrivez cette dernière.

### LEÇON DU JOUR

#### LES PARTENAIRES DE L'ENTREPRISE

L'entreprise a des échanges avec :

– les **administrations publiques** : le fisc, le bureau d'immigration, la Sécurité sociale, etc.

– ses **clients** (les acheteurs) ;

– ses **fournisseurs** (les vendeurs), qui lui fournissent :

- **des biens de consommation** (matières premières, petit matériel de bureau, etc.) et **des biens d'équipement** (machines, véhicules de transport, meubles, etc.) ;
- **des services** : banques, transporteurs, assureurs, etc.

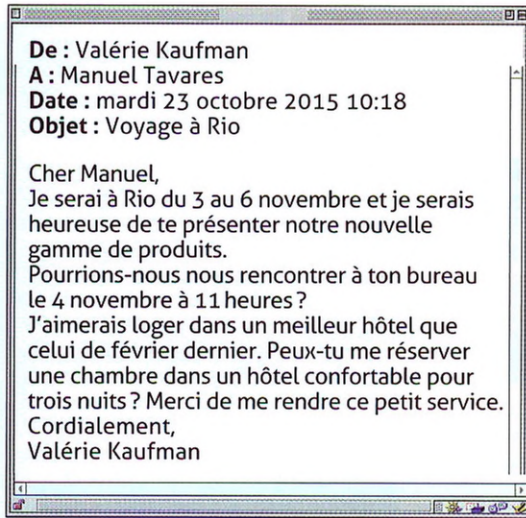
### Comment demander

Classez les expressions suivantes de la moins formelle à la plus formelle.

- Je vous prie de m'envoyer...
- Envoie-moi...
- Merci de m'envoyer...
- Pourrais-tu m'envoyer... ?



- 4 Valérie Kaufman travaille à Paris. Elle s'apprête à faire un voyage d'affaires au Brésil. Avant son départ, elle envoie l'e-mail suivant à un correspondant à Rio de Janeiro.

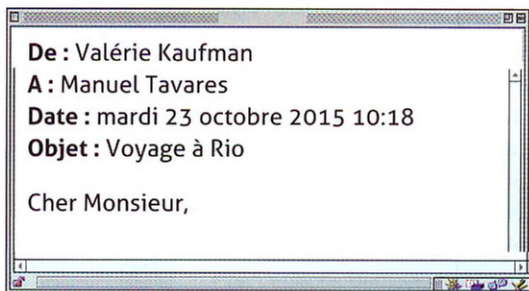


Vrai ou faux ?

1. Valérie est une cliente de Manuel.
2. Elle est allée au Brésil cette année.
3. Valérie et Manuel sont des amis intimes.

- 5 Imaginez que Valérie veuille inviter Manuel dans un restaurant de Rio. Que devrait-elle écrire de plus ? Donnez des détails. Ajoutez un texte de 30 mots au moins.

- 6 Imaginez que Valérie connaisse peu Manuel.
- a. Que devrait-elle changer à son e-mail ?
  - b. Réécrivez un message formel.



- 7 Le 25 octobre, Valérie Kaufman reçoit un appel téléphonique de son agent de voyage. Écoutez et/ou lisez l'entretien suivant. Quel est le problème ? Qu'est-il décidé ?



Valérie Kaufman : Allô, j'écoute.

Agent de voyage : Bonjour, pourrais-je parler à madame Kaufman ?

Valérie Kaufman : C'est elle-même.

Agent de voyage : C'est l'agence Touraffaire à l'appareil. Je vous appelle au sujet de votre voyage à Rio. Je viens d'apprendre que le vol du 2 novembre était complet.

Valérie Kaufman : Aïe ! C'est embêtant !

Agent de voyage : En revanche, il y a de la place pour le vol du lendemain. Voulez-vous que je fasse une réservation ?

Valérie Kaufman : Pour le vol du 3 novembre, alors ?

Agent de voyage : Oui, le départ est à la même heure, et l'arrivée à Rio est prévue le 4 novembre, à 11 heures du matin.

Valérie Kaufman : Euh... écoutez... entendu, faisons comme ça.

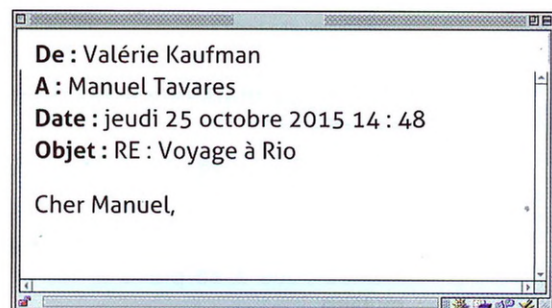
Agent de voyage : Je vous envoie votre billet aujourd'hui.

Valérie Kaufman : Très bien, merci.

Agent de voyage : Je vous en prie, au revoir, madame.

Valérie Kaufman : Au revoir.

- 8 Valérie Kaufman doit maintenant informer Manuel de ce changement. Mettez-vous à sa place et écrivez un e-mail à Manuel dans le style de l'exercice 4.









Bonjour,  
 Nous avons bien enregistré sur chaPitre.com votre commande n° **304238** du 27/08/2015 à 23h49 et nous vous en remercions.

Voici le détail de votre commande :

**Numéro de votre commande : 304238**

LIVRAISON ET COMMANDE	FACTURATION ET PAIEMENT
<p><b>Adresse de livraison</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adrien Wagner                      Attilaplatz 11                      1000 Berlin 19                      Allemagne</li> <li>• awagner@nikoma.eur</li> <li>• Emballage cadeau : aucun</li> </ul>	<p><b>Adresse de facturation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adrien Wagner                      Attilaplatz 11                      1000 Berlin 19                      Allemagne</li> <li>• awagner@nikoma.eur</li> </ul>
<p><b>Mode de livraison</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Courrier postal</li> </ul>	<p><b>Mode de paiement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte bancaire 100 % sécurisé SSL</li> </ul>
<p><b>Article(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COURRIER d'AFFAIRES,                      Chen, Éditions Dumoulin                      :14,25 euros - Quantité : 1</li> </ul>	<p><b>Paiement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Montant des articles : 14,25 euros</li> <li>• Emballage cadeau : 0 euro</li> <li>• Frais de port : 4,50 euros</li> <li>• Montant total : 18,75 euros</li> </ul>

Nous vous remercions pour votre confiance et vous souhaitons une bonne lecture.

**Le service client de chaPitre.com**

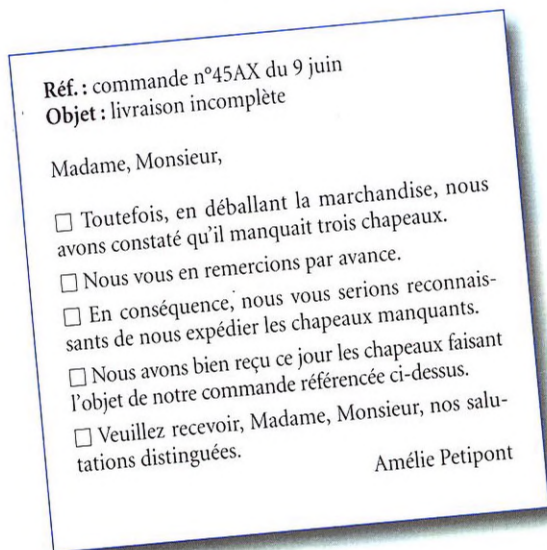
Nous vous rappelons que les livres anciens de nos catalogues sont détenus en un seul exemplaire par nos partenaires libraires. Si un livre vient d'être vendu juste avant votre commande, nous vous prévenons très rapidement. Bien sûr, votre règlement n'est encaissé qu'à l'expédition des ouvrages.



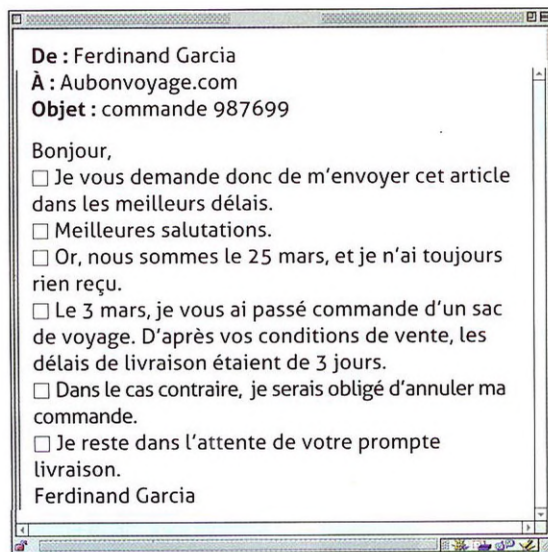
# 3

## Service clientèle

- 1 La lettre suivante concerne une livraison incomplète. Les paragraphes sont dans le désordre. Lisez la leçon du jour ci-contre, puis mettez ces paragraphes dans l'ordre.



- 2 L'e-mail suivant concerne une réclamation pour retard de livraison. Les paragraphes sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.



### Leçon du jour

#### LA LETTRE DE RÉCLAMATION

De nombreuses situations peuvent donner lieu à réclamation de la part du client.

Ex. : la marchandise est livrée avec retard ou en mauvais état.

En écrivant une lettre de réclamation, il est important de présenter ses idées dans un certain ordre. Pour cela, suivez les étapes suivantes :

1. racontez les événements à l'origine de la réclamation ;
2. expliquez le problème en détail ;
3. proposez une solution et/ou formulez une demande ;
4. concluez ;
5. saluez.

### La cause

Les phrases suivantes sont extraites de différentes lettres. Complétez-les avec *à force de, car, comme, en effet, en raison de, faute de, qui*.

1. \_\_\_\_\_ les articles manquants ont déjà été facturés, nous comptons sur une livraison rapide.
2. Nous ne pouvons pas accepter ces articles \_\_\_\_\_ ils ne sont pas conformes à notre commande.
3. \_\_\_\_\_ réclamer, nous espérons obtenir satisfaction.
4. \_\_\_\_\_ preuves, nous n'avons rien pu réclamer.
5. \_\_\_\_\_ votre négligence, les articles nous sont parvenus avec retard.
6. La société Drouin, \_\_\_\_\_ vend des produits périmés, a été condamnée à une lourde amende.
7. La livraison est incomplète. \_\_\_\_\_, vous nous avez livré 50 boîtes au lieu des 100 boîtes que nous vous avons commandées.

→ Voir page 101.



3



**Le magasin Télitech vend du matériel informatique.**

Écoutez et/ou lisez ci-dessous la conversation téléphonique entre Fabien, un employé du service clientèle de ce magasin, et une cliente. Cette conversation permet-elle de répondre aux questions suivantes ? Si oui, indiquez la réponse.

1. Quelle est la date de la commande ?
2. À quelle date a eu lieu la livraison ?
3. Qui a livré la marchandise ?
4. La cliente a-t-elle obtenu satisfaction ?



**Fabien :** Service après-vente Télitech, bonjour. Fabien Vaillant à l'appareil.

**Cliente :** Bonjour, monsieur. Je vous appelle au sujet d'un problème de livraison. Voilà : le 18 mai, j'ai passé commande d'un bureau pour ordinateur, par Internet, et...

**Fabien :** Pouvez-vous me communiquer le numéro de votre commande, madame ?

**Cliente :** Oui, alors, attendez... C'est le numéro 1768 et... euh... la référence du bureau est le 00539. C'est un bureau en kit, à monter soi-même, avec la notice de montage.

**Fabien :** Oui, je vois, vous êtes madame Rossi, n'est-ce pas ?

**Cliente :** C'est bien ça, Sabine Rossi.

**Fabien :** Et vous avez commandé une table informatique.

**Cliente :** Oui, et alors, j'ai bien reçu la table, mais je n'ai pas réussi à la monter parce qu'il manque une pièce, c'est la planche n° 6.

**Fabien :** Je suis désolé, madame. Je vais faire le nécessaire pour qu'on vous envoie la pièce manquante immédiatement.

**Cliente :** Merci bien.

**Fabien :** Je vous en prie. Au revoir, madame.

**Cliente :** Au revoir.

4



**Imaginez qu'au lieu de téléphoner, Sabine Rossi envoie un e-mail à Télitech.**

Mettez-vous à sa place et rédigez cet e-mail.

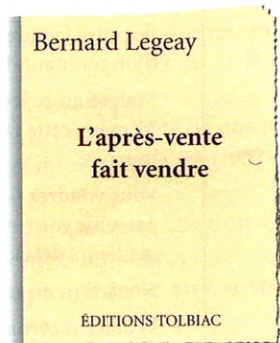
<p><b>De :</b> Sabine Rossi  <b>A :</b> Télitech  <b>Date :</b> 28 mai 2015 9:12  <b>Objet :</b></p>
--

## JOUEZ À DEUX

- Personne A : Consultez le dossier 10, page 92.  
 Personne B : Consultez le dossier 12, page 97.

5

**À votre avis, que signifie le titre de cet ouvrage ?**



6

**Les textes suivants sont extraits de l'ouvrage ci-dessus. Lisez-les. Êtes-vous d'accord avec les opinions exprimées ?**

Pour formuler une réclamation, il vaut mieux écrire que téléphoner. Une lettre ou un e-mail fixe l'attention plus que les paroles.

Quand un client réclame, il faut toujours lui dire qu'il a raison. Pourquoi ? Parce qu'un client mécontent racontera son expérience à ses amis, à ses collègues, et l'entreprise perdra ainsi beaucoup plus qu'un client.

Une réclamation, qu'est-ce que c'est ? C'est une opportunité, une chance pour l'entreprise.



# 4

## Règlement de facture

1 Le plus souvent, le commerçant ne paie pas son fournisseur au comptant : il paie à terme.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. Payer au comptant, ça veut dire payer en espèces.
2. Le chèque est un moyen de paiement.
3. La carte bancaire est un délai de paiement.

2 Vous recevez la lettre suivante. Êtes-vous le client ou le fournisseur ?

Madame, Monsieur,

Nous vous adressons ci-joint copie de notre facture du 21 février, d'un montant de 4 320,50 euros.

Malgré notre lettre de rappel du 12 mars, cette facture est restée impayée.

Vous voudrez donc bien nous faire parvenir votre règlement dans les meilleurs délais.

Nous vous en remercions par avance.

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

3 Répondez à cette lettre en complétant le texte suivant.

Madame, \_\_\_\_\_,

À la suite de votre \_\_\_\_\_ du 23 mars, veuillez \_\_\_\_\_ ci-joint un chèque de \_\_\_\_\_ euros en \_\_\_\_\_ de votre \_\_\_\_\_ du 21 \_\_\_\_\_.

Nous vous adressons nos \_\_\_\_\_ pour ce \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Nous vous \_\_\_\_\_ de recevoir, \_\_\_\_\_, Monsieur, nos \_\_\_\_\_ distinguées.

4 Vous êtes commerçant. Malgré vos nombreux rappels, un client refuse de vous régler une facture. Que faites-vous ?

### Leçon du jour

### LES DÉLAIS DE PAIEMENT

- Le client peut régler (payer) la **facture** :
  - **au comptant**, c'est-à-dire immédiatement : au moment de la commande ou à la livraison ;
  - **à terme**, c'est-à-dire après un certain délai.
- Attention ! Ne confondez pas **moyens de paiement** (espèces, carte bancaire, chèque, virement bancaire, etc.) et **délais de paiement**.

### La conséquence

Les phrases suivantes sont extraites de différentes lettres. Pour chacune, retrouvez ci-dessous la conséquence.

Ex. : Nous vous avons facturé 30 boîtes au lieu des 300 que vous avez commandées.  
→ c.


1. Nous connaissons actuellement quelques difficultés de trésorerie dues à la défaillance d'un client important.
2. Sauf erreur de notre part, la facture n° 560 du 9 mai d'un montant de 854,80 euros est restée impayée à ce jour.
3. Dans votre facture, vous n'avez pas déduit la remise de 2 % que vous nous accordez habituellement.

#### Conséquences

- a. Aussi vous serions-nous reconnaissants de nous accorder un délai de paiement d'un mois.
- b. Par conséquent, nous vous demandons de nous adresser une nouvelle facture tenant compte de cette réduction.
- c. Nous vous envoyons donc une facture rectificative.
- d. En conséquence, nous vous prions de nous faire parvenir votre règlement sous huitaine.

→ Voir page 109.



**5**  Michel Dubreuil est propriétaire d'un magasin de téléphonie mobile. Il téléphone à un fournisseur, la société IxteL.

Écoutez et/ou lisez ci-dessous l'entretien téléphonique. Pouvez-vous répondre aux questions suivantes ? Si oui, indiquez la réponse.

- a. À quelle date a lieu l'entretien ?
- b. Que demande M. Dubreuil ?
- c. Que va faire Mme Simon ?



**IXTEL** : Société IxteL, bonjour.

**M. DUBREUIL** : Allô, bonjour, madame. C'est Michel Dubreuil à l'appareil, du magasin Crazy Phone. Je souhaiterais parler à la personne qui s'occupe de la facturation... Mme Simon, je crois.


**IXTEL** : Mme Simon est en réunion pour le moment. Voulez-vous lui laisser un message ?

**M. DUBREUIL** : Oui, s'il vous plaît, c'est au sujet d'une facture que j'ai reçue ce matin. Voilà : ce mois-ci, nous avons modernisé notre magasin et nous avons actuellement quelques petits soucis de trésorerie. Donc, si vous pouviez nous accorder un délai d'un mois, c'est-à-dire... euh... attendre jusqu'au 30 mars pour le règlement, ça nous arrangerait beaucoup.

**IXTEL** : Écoutez, je poserai la question à Mme Simon. Pouvez-vous m'indiquer le montant et le numéro de la facture ?

**M. DUBREUIL** : Oui, alors... attendez... euh... c'est une facture qui concerne une commande du 7 février... euh... elle est de 1 460 euros, numéro 197... et elle est datée d'hier, du 26 février.

**IXTEL** : C'est noté, monsieur Dubreuil. Je transmettrai votre demande à Mme Simon et elle vous contactera dès que possible. Au revoir, monsieur.

**6**  Au lieu de téléphoner, imaginez que M. Dubreuil décide d'envoyer une lettre. Voici ci-dessous le début de chacun des paragraphes de cette lettre. Ces paragraphes sont dans le désordre.

a. Mettez-les dans l'ordre.

- Nous restons dans l'attente...
- Veuillez recevoir...
- Nous avons reçu ce jour...
- En effet, nous connaissons actuellement...
- Nous vous serions reconnaissants de...

b. Écrivez cette lettre à l'attention de Mme Simon.

**7** Dans la lettre suivante, Mme Simon répond favorablement à M. Dubreuil. Complétez les mentions manquantes.

Paris, le 28 février 2015

Monsieur,

Nous faisons \_\_\_\_\_ à votre \_\_\_\_\_ téléphonique du 27 février par lequel vous nous demandez un \_\_\_\_\_ de paiement d'un mois de la \_\_\_\_\_ n° 197 du 26 février, d'un \_\_\_\_\_ de 1 460 euros.

Étant \_\_\_\_\_ l'ancienneté de nos relations, il nous est agréable de répondre favorablement à votre \_\_\_\_\_


Nous \_\_\_\_\_ que cette solution vous aidera à résoudre votre problème.


Nous comptons donc sur votre \_\_\_\_\_ pour le 30 mars.

Nous vous \_\_\_\_\_ de recevoir, Monsieur, nos \_\_\_\_\_ dévouées.

Fanny SIMON

Responsable de la comptabilité

**8**  Imaginez que Mme Simon réponde négativement à M. Dubreuil et écrivez la lettre.

**9**  Nous sommes le 14 avril. Madame Simon a envoyé la lettre de l'exercice 7, mais elle n'a toujours pas reçu de paiement. Mettez-vous à sa place et rédigez une lettre de rappel à monsieur Dubreuil..



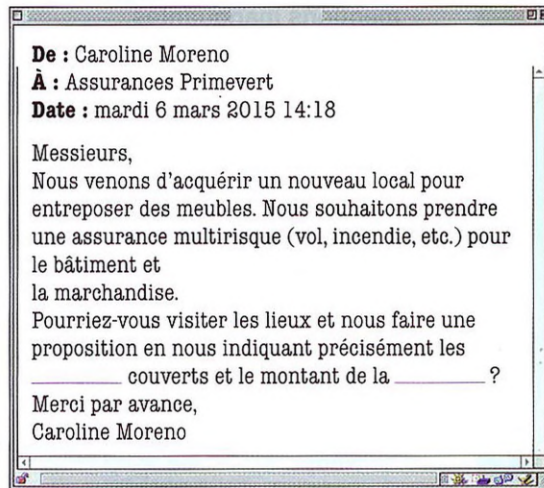
# 5

## Question d'assurance

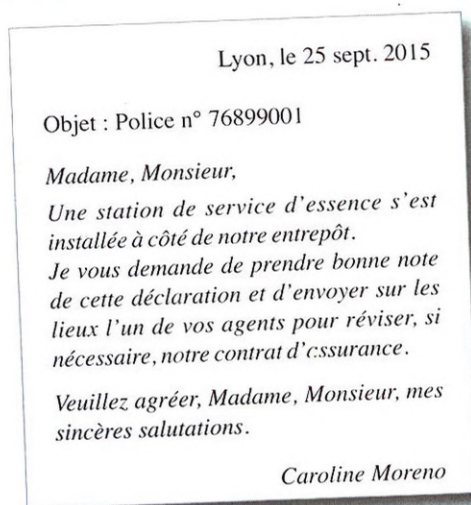
1 Lisez la leçon du jour ci-contre. Quelle différence faites-vous entre :

1. un risque et un sinistre ;
2. un sinistre et un dommage ;
3. une prime et une indemnité.

2 L'e-mail suivant de Caroline Moreno est incomplet. Trouvez dans la leçon du jour les deux mots qui manquent.



3 Quelques mois plus tard, Caroline Moreno envoie la lettre suivante aux Assurances Primevert.



Vrai ou faux ? Pourquoi ?

1. Cette lettre est une déclaration de sinistre.
2. Le risque « vol » s'est aggravé (= a augmenté).
3. En cas d'aggravation du risque, l'assureur est en droit, en principe, d'augmenter la prime.

### Leçon du jour

#### LES MOTS DE L'ASSURANCE

- un **risque** : événement incertain contre lequel on s'assure (ex. : accident, vol, incendie, etc.).
- une **prime** : somme due à l'assureur.
- une **police** : contrat d'assurance.
- un **sinistre** : réalisation du risque (ex. : accident, vol, incendie, etc.).
- **déclarer un sinistre** : informer l'assureur de la survenance d'un sinistre.
- un **dommage** (= un **préjudice**) : conséquence du sinistre (ex. : destruction d'un bien, perte d'argent, blessure corporelle, etc.).
- une **indemnité** : somme d'argent payée par l'assureur (la **compagnie d'assurances**) au **bénéficiaire** (le plus souvent, l'**assuré**).

### Le but

Reliez les phrases suivantes avec « pour + infinitif » ou « pour que + subjonctif ».

Ex. : L'assureur m'a téléphoné. Nous avons pris rendez-vous. → **L'assureur m'a téléphoné pour que nous prenions rendez-vous.**

1. J'ai lu attentivement la police. Je connais bien mes obligations.
2. J'ai expliqué la situation. L'assureur peut calculer le montant de la prime.
3. Je me suis assuré. Nous sommes garantis contre le risque incendie.
4. J'attends l'expert demain. Il évaluera les dommages.

→ Voir page 110.

4 Mettez-vous à la place de l'assureur et répondez à la lettre de l'exercice 3.

- Faites référence à la lettre reçue et prenez note de l'aggravation du risque.
- Proposez la visite d'un agent à une date et une heure déterminées.
- Demandez confirmation.
- Concluez et saluez.



**5 La lettre suivante est une déclaration de sinistre.**

- a. Lisez-la. Que s'est-il passé ?
- b. Que demande M. Gaillard ? Quelle indemnité pourrait lui verser l'assureur ?
- c. Quels documents sont joints à cette lettre ? Quel document manque-t-il ?

Mathieu GAILLARD  
13, rue Rabelais  
75 008 PARIS  
Tél. : 01 80 66 99 12  
mgaillard@wanadoo.eur

Assurances PRIMEVERT  
72, boulevard Pasteur  
75015 PARIS

**Lettre recommandée**  
V/Réf. : police GJ 998 572

Paris, le 3 mars 2015

Objet : vol

Madame, Monsieur,

Hier, en arrivant chez moi à 18h 30, j'ai remarqué que ma porte d'entrée était fracturée. J'ai aussitôt constaté que mon ordinateur, d'une valeur de 850 euros, avait disparu.

J'ai fait une déclaration de vol à la police, dont vous trouverez ci-joint la copie. J'ai fait réparer la porte.

Je vous serais reconnaissant de faire le nécessaire pour le règlement rapide de ce sinistre (vol et fracturation de la porte).

Je vous envoie ci-joint une copie de la facture de l'ordinateur. La réparation de la porte a coûté 95 euros.

Je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Mathieu GAILLARD

PJ. 2 : 1 facture  
1 déclaration de vol

**6 Vous travaillez pour les Assurances Primevert, au service « sinistre ».**

Répondez par lettre à Mathieu Gaillard.

- Dites que vous avez bien reçu sa lettre.
- Informez-le de l'oubli de la facture correspondant à la réparation de la porte.
- Demandez cette facture. Expliquez pourquoi vous en avez besoin.
- Concluez et saluez.

**7 Lisez l'article ci-contre.**

- a. Quelle est la cause présumée du sinistre ? Imaginez d'autres causes possibles.
- b. Qui est JCK ? Qui est Travodur ? À votre avis, qui est responsable ?

**8 Mettez-vous à la place d'Anaïs Pontillon, la directrice de l'agence.**

Écrivez aux Assurances Primevert une lettre de déclaration de sinistre.

## INCENDIE DANS UNE AGENCE DE LA BANQUE AZUR

Un incendie s'est déclaré hier matin, 6 octobre, dans une agence la banque Azur, située au 71 boulevard Magenta, dans le 10<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Il n'y a pas de blessé, mais les dégâts sont importants. Une enquête est ouverte pour identifier les causes du sinistre.

« Les dommages sont de l'ordre de 300 000 euros », a indiqué Anaïs Pontillon, la directrice de l'agence. D'après elle, l'incendie est dû à l'appareil de chauffage. « L'entreprise Travo-

dur a installé cet appareil il y a deux ans. Depuis, elle a effectué plusieurs réparations, précisément dans la partie où s'est déclaré l'incendie », a-t-elle expliqué. Un représentant de la société JCK, le fabricant des appareils, joint au téléphone par notre correspondant, a dit qu'ils fabriquaient ces appareils depuis cinq ans et qu'ils n'avaient jamais reçu la moindre réclamation.



# Bilan de compétences



## A. Lire

- 1 Lisez ces trois lettres de réclamation. Chacune contient une phrase qui ne lui appartient pas. Supprimez cette phrase. Pourquoi n'appartient-elle pas à la lettre ? Que faites-vous de ces phrases ?

### Lettre 1

Objet : Carte Visa

Monsieur le Directeur,

Le 4 février dernier, j'ai ouvert un compte courant dans votre agence. Dans le même temps, j'ai demandé une carte bancaire Visa.

Au bout de deux mois de fonctionnement normal de mon compte, ma carte n'est toujours pas disponible.

Je vous prie donc de me fournir cette carte dans les meilleurs délais. Dans le cas contraire, je serais contrainte d'ouvrir un compte dans une autre banque.

J'attends vos instructions concernant cette marchandise.

Recevez, Monsieur le Directeur, mes meilleures salutations.

### Lettre 2

Objet : traduction contrat

Madame, Monsieur,

Le 2 mars dernier, vous m'avez confié la traduction (du français vers l'anglais) d'un contrat de franchise entre les sociétés Pumpkin et KM3. Comme convenu, je vous ai envoyé cette traduction le 10 avril.

Depuis lors, je n'ai reçu ni accusé de réception ni paiement pour le travail que j'ai effectué. Je crains donc que ce courrier ne vous soit pas parvenu. Si tel est le cas, je vous serais reconnaissante de prendre contact avec moi.

Dans le cas contraire, je vous prie de bien vouloir me régler le montant de la facture. Je ne peux pas me passer plus longtemps de ce moyen de paiement.

Je vous en remercie par avance.

Je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations les meilleures.

### Lettre 3

Objet : votre livraison de ce jour

Messieurs,

J'ai reçu ce jour les 100 serviettes que j'avais commandées le 5 février dernier. Ce document était accompagné d'une facture d'un montant de 355 euros.

Toutefois, j'ai été surpris de constater que la marchandise n'était pas de la même qualité que celle que je reçois habituellement. En effet, le tissu est beaucoup moins épais.

Comme ma clientèle est habituée à trouver dans mon magasin des produits de qualité, je ne peux pas conserver le lot que vous m'avez envoyé.

Je vous demande de m'expédier rapidement des serviettes de même qualité que celles que je reçois d'habitude.

Veuillez recevoir, Messieurs, mes salutations distinguées.



2 Les courriers ci-dessous concernent la société Saint-Fior.

Lisez-les et répondez aux questions suivantes.

1. Quelle est l'activité de la société Saint-Fior ?
2. La société Saint-Fior est-elle un client de la Maison des conférences ?
3. Est-elle un client de Guillaume Martin ?
4. Que se passera-t-il le 24 février ?
5. Ces quatre courriers nécessitent-ils tous une réponse ?



**Saint-Fior**  
Prêt-à-porter haut de gamme

*La société Saint-Fior a le plaisir de vous inviter à la présentation de sa nouvelle collection lors d'un défilé organisé le :*

*24 Février 2015*  
*à l'Hotel Impérial*  
*dans la grande salle de réception*

*Cette présentation sera suivie d'un cocktail.*

RSVP

78, avenue des Champs-Élysées  
75008 PARIS  
01 68 76 44 99


www.stfior.com

**De :** Saint-Fior  
**A :** Maison des conférences  
**Date :** 9 janvier 2015 10:06  
**Objet :** Salle de réunion

Bonjour,  
Nous souhaiterions réserver pour le 23 janvier prochain, de 14 h à 17 h, une salle de réunion pouvant contenir 50 personnes.  
Merci de bien vouloir m'indiquer ce que vous pouvez nous proposer. Vos tarifs de l'année passée sont-ils encore valables ?  
Meilleures salutations,  
Charlotte Magritte

**De :** Guillaume Martin  
**A :** Saint-Fior  
**Date :** 9 janvier 2015 16:23  
**Objet :** demande de catalogue

Messieurs,  
Je vous serais reconnaissant de m'adresser le catalogue de votre nouvelle collection, ainsi que les tarifs correspondants.  
Vous voudrez bien me confirmer si vos conditions habituelles de paiement restent inchangées.  
Merci par avance.  
Salutations distinguées,  
Guillaume Martin



Jean-Charles Delamare  
*Directeur*

*Madame,*  
*Mes collaborateurs et moi-même vous remercions pour vos bons vœux et vous souhaitons à notre tour une très bonne année 2015.*

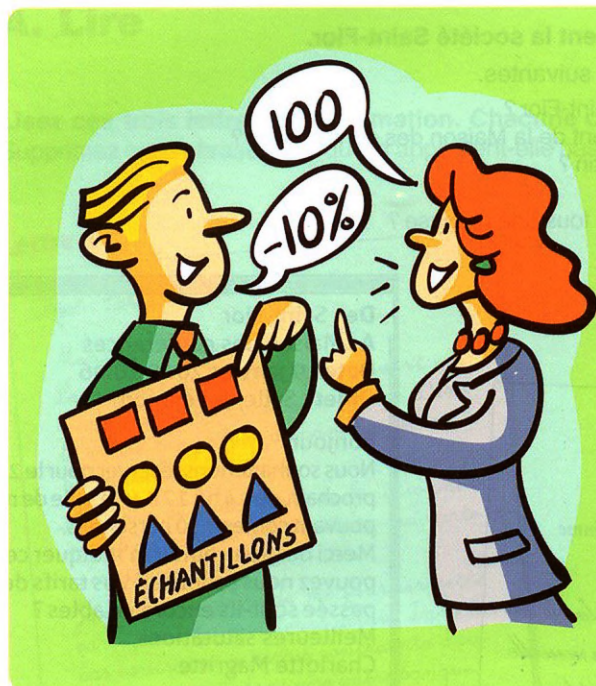
78, avenue des Champs-Élysées  
75008 PARIS

01 68 76 44 99  
www.stfior.com



## B. Écouter

- 1 Lisez le dialogue ci-dessous, puis écoutez l'enregistrement.  
Quelles sont les différences ?



**FOURNISSEUR :** Que pensez-vous des échantillons ?  
**CLIENTE :** C'est à peu près ce que je recherche.  
**FOURNISSEUR :** C'est un produit très apprécié. Est-ce que le prix vous convient ?  
**CLIENTE :** À vrai dire, c'est un peu cher.  
**FOURNISSEUR :** Combien d'articles envisagez-vous de commander ?  
**CLIENTE :** Une centaine, si nous pouvons nous entendre.  
**FOURNISSEUR :** Pour votre première commande, je peux vous proposer une réduction de 10 %.  
**CLIENTE :** C'est déjà mieux.

- 2 Vous allez entendre dix extraits de conversations téléphoniques. Dans chaque cas, vous entendrez seulement parler le client (ou la cliente).

Pour chaque communication, lisez d'abord les phrases suivantes, puis écoutez, et enfin inscrivez votre réponse.

- Mme A. :
  - demande une information
  - passe commande
  - fait une réclamation
- M. B. réserve :
  - une place d'avion
  - une table de restaurant
  - une chambre d'hôtel
- Au total, Mme C. veut passer une commande de :
  - 30 boîtes       50 boîtes
  - 60 boîtes       80 boîtes
- M. D. :
  - annule une commande
  - modifie une commande
  - accuse réception d'une commande
- Le photocopieur est en panne. Mme E. téléphone au fabricant. On lui répond que le réparateur :
  - est déjà passé la semaine dernière
  - passera dans la journée
  - est indisponible pour l'instant
- M. F. a reçu la marchandise. Mais il y a un problème :
  - la marchandise n'est pas conforme à la commande
  - elle est arrivée en mauvais état
  - elle est incomplète
- La réclamation de Mme G. porte sur :
  - un retard de livraison
  - une livraison incomplète
  - une erreur de facturation
- La réclamation de M. H. porte sur un problème de :
  - facture       livraison       catalogue
- Mme I. :
  - passe une nouvelle commande
  - veut payer moins cher
  - n'a pas reçu la facture
- M. J. a bien reçu les calculateurs qu'il avait commandés. Mais les articles :
  - sont incomplets
  - ne fonctionnent pas
  - sont cassés



## C. Écrire

M. Cazenave, propriétaire du restaurant **La Casserole**, a passé commande au magasin **Mobeco**. Il vient de recevoir la facture ci-dessous. Avant de payer, il contrôle cette facture et la compare à la liste de prix (ci-contre) de Mobeco.

Mettez-vous à la place de M. Cazenave et examinez ces deux documents. Il y a une erreur de chiffre. Trouvez cette erreur et écrivez un e-mail de réclamation à Mobeco.

<b>De :</b> La Casserole <b>A :</b> Mobeco <b>Date :</b> 4 avril 2015 <b>Objet :</b>
---

## MOBECO

### LISTE DE PRIX

RÉF.	DÉSIGNATION	PRIX TTC
TR	Table rouge	220 euros
TV	Table verte	245 euros
TJ	Table jaune	190 euros
CR	Chaise rouge	98 euros
CB	Chaise bleue	72 euros
CV	Chaise verte	54 euros

Facture n° 576

03/04/2015

De : Mobeco

À : La Casserole


Commande 20 mars 2015		Livraison franco		Paiement au comptant
Réf.	Désignation	Prix unitaire	Quantité	Montant
CV	chaise verte	54	5	270
CR	chaise rouge	98	3	294
TJ	table jaune	220	2	440
			TOTAL	1004
			Dont TVA (10 %)	91,27

## D. Parler

### JOUEZ À DEUX

A et B parlent d'un problème de facture.  
*Personne A :* Consultez le dossier 16, page 93.  
*Personne B :* Consultez le dossier 14, page 97.





# Résultats et tendances

Unité

6

1

## Secteur d'activité

1 Le mot « secteur » est employé dans deux sens différents.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Complétez les explications suivantes d'Inès Buisson, professeur d'économie à la Sorbonne.

*Inès Buisson* : « Dans les pays riches, la part du secteur primaire a chuté dans les soixante dernières années. Avec l'explosion des services, le secteur tertiaire s'est développé de manière considérable.

Dans les pays pauvres, l'agriculture constitue encore le principal moyen de subsistance. Le secteur \_\_\_\_\_ est donc resté prépondérant. Dans ces pays, la part du secteur \_\_\_\_\_ se maintient à un niveau élevé en raison de l'importance de l'administration. Quant au secteur \_\_\_\_\_, il occupe peu de travailleurs. »

### Leçon du jour

#### LES SECTEURS

• Dans un premier sens, on répartit la **population active** dans les trois secteurs suivants :

- le **secteur primaire** : agriculture, pêche ;
- le **secteur secondaire** : industrie, énergie, travaux publics, artisanat, etc.
- le **secteur tertiaire** comprend les activités de services : transport, commerce, banque, conseil, administration publique, etc.

• Dans un second sens, le secteur regroupe des entreprises ayant une même activité principale. Ex. : le secteur de l'automobile.


### La concordance des temps

Complétez avec le verbe qui convient. Trouvez ces verbes ci-dessus dans les explications d'Inès Buisson. Mettez-les à l'imparfait ou au plus-que-parfait.

Inès Buisson a expliqué que dans les pays riches, la part du secteur primaire \_\_\_\_\_ et que le secteur tertiaire \_\_\_\_\_ de manière considérable. Elle a précisé que, dans les pays pauvres, l'agriculture \_\_\_\_\_ encore le principal moyen de subsistance et que le secteur primaire \_\_\_\_\_ prépondérant. Elle a ajouté que la part du secteur tertiaire \_\_\_\_\_ à un niveau élevé et que le secteur secondaire \_\_\_\_\_ peu de travailleurs.

→ Voir page 105.



**2**  **Caroline Tournier est la directrice commerciale de Sicard, une entreprise qui fabrique du matériel de bricolage.** Elle a une discussion avec Jean-Paul, le responsable des ventes.

- a.** Écoutez et/ou lisez le dialogue.  
**b.** Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.
1. Cette année, le bénéfice de Sicard a augmenté de 10 %.
  2. Caroline dit que les ventes de Binette sont six fois plus élevées que celles de Sicard.
  3. Jean-Paul devra réorganiser le service des ventes.



*Caroline :* Que pensez-vous des résultats, Jean-Paul, très franchement ?

*Jean-Paul :* Ils sont très bons, le chiffre d'affaires a augmenté de 10 %.

*Caroline :* C'est vrai. Mais avez-vous vu les chiffres de la concurrence ?

*Jean-Paul :* Oui, bien sûr.

*Caroline :* Vous avez peut-être remarqué que les ventes de Binette ont augmenté de 60 %.

*Jean-Paul :* À mon avis, c'est la chance.

*Caroline :* Non, Jean-Paul, ce n'est pas une question de chance, c'est une question d'organisation. Nos résultats sont pitoyables et nous devons faire quelque chose.

*Jean-Paul :* Il faudrait peut-être réorganiser le service.

*Caroline :* Absolument, Jean-Paul, nous devons faire quelques changements. Nous devons supprimer quelques emplois, j'en ai peur.

*Jean-Paul :* Mais pourquoi me dites-vous ça, à moi ?

*Caroline :* Parce que, parmi les emplois que nous allons supprimer, Jean-Paul, il y a le vôtre.

*Jean-Paul :* Le mien ? Vous voulez dire que je suis viré ?

**3** **L'article ci-dessous a été publié dans un journal économique.**

Lisez-le et dites quelle part du marché du bricolage représentent :

- les petits commerçants : ... %
- les grandes surfaces spécialisées : ... %
- les supermarchés et hypermarchés : ... %

### Secteur du bricolage :

#### bouleversements dans la distribution

Cette année, le marché du bricolage a progressé de près de 8 %. Mais sur un marché en pleine croissance, on trouve des perdants et des gagnants. Les premiers perdants sont les petits commerçants : quincailleries, drogueries, etc. Ils ne représentent plus aujourd'hui qu'un maigre 4,8 % du marché. Les rayons bricolage des supermarchés et hypermarchés ne profitent pas davantage de la bonne santé du secteur : leur poids s'est réduit de 20 % depuis cinq ans. En fait, les grands gagnants sont les grandes surfaces spécialisées dans le bricolage, qui occupent aujourd'hui 70,2 % du marché. En matière de bricolage, le consommateur préfère se fier aux grands spécialistes.

**4** **Consultez le tableau suivant.**

À votre avis, que devrait faire Sicard pour augmenter ses ventes ? Pourquoi ?

SICARD Répartition du chiffre d'affaires	
Petits commerces	58 %
Grandes surfaces spécialisées	6 %
Grandes surfaces généralistes	36 %

**5**  **Vous travaillez pour Sicard.**

Écrivez un rapport à Caroline Tournier, la directrice commerciale.

1. Communiquez les résultats de l'entreprise (évolution du chiffre d'affaires, comparaison avec la concurrence).
2. Expliquez le problème (répartition des ventes de Sicard, part de marché des différents types de distributeurs).
3. Faites des propositions.

#### Rapport sur l'évolution des ventes

Madame la directrice,  
 À la suite de votre demande du ..., je vous présente mes observations sur...



## 2

# Entreprise en chiffres

1 Grâce au travail et au capital technique, l'entreprise peut produire des biens et/ou des services.

- a. Lisez la leçon du jour ci-contre.
- b. Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.
1. Il y a deux sortes de biens de production : le travail et le capital.
  2. Un produit alimentaire peut être un bien de production.
  3. On dit qu'une entreprise investit quand elle achète un bien d'équipement.
  4. Une entreprise textile qui achète du coton réalise un investissement.
  5. Dans certains cas, le montant de la rémunération d'un salarié dépend des bénéfices de l'entreprise.

2 Jessica Pruneau est à la tête de *Délices du Roi*, une entreprise spécialisée dans la fabrication de viennoiseries industrielles (croissants, brioches, etc.) :

### Leçon du jour

#### LES FACTEURS DE PRODUCTION : LE TRAVAIL ET LE CAPITAL

- Les effectifs de l'entreprise (le personnel) rassemblent l'ensemble des salariés. En contrepartie de leur travail, les salariés perçoivent un salaire et parfois un intéressement, c'est-à-dire une partie des bénéfices.
- Le capital technique (= les biens de production) sert à produire quelque chose, un bien ou un service. On distingue :
  - les consommations intermédiaires, constituées des biens consommés rapidement par l'entreprise, comme les matières premières (café, coton, minerais, ressources énergétiques, etc.), les fournitures de bureau (papier, crayons, etc.) ;
  - les biens d'équipement (bâtiments, machines, etc.), qui sont des biens durables. Une entreprise réalise un investissement (= investit) quand elle acquiert un bien d'équipement.



« Depuis cinq ans, nos effectifs ont été multipliés par deux et nos ventes ont triplé, surtout grâce à l'export. Il y a cinq ans, nos exportations représentaient environ 5 % de notre chiffre d'affaires. Aujourd'hui, nous vendons la moitié de notre production à l'étranger. Pour augmenter notre productivité, nous consacrons 10 % de notre chiffre d'affaires à la modernisation de notre outil de production. Notre bénéfice est en constante progression. Il a encore augmenté de 15 % par rapport à l'année dernière.

Et nous n'oublions pas les salariés : depuis cette année, tous, sans exception, reçoivent un intéressement. »

D'après cette déclaration de Jessica Pruneau, dites ce que vous apprenez sur *Délices du Roi* concernant :

Ex. : le chiffre d'affaires : les ventes ont triplé.

1. la part à l'exportation : \_\_\_\_\_
2. les investissements : \_\_\_\_\_
3. le nombre de salariés : \_\_\_\_\_
4. leur rémunération : \_\_\_\_\_
5. le bénéfice : \_\_\_\_\_

### Les adverbes de quantité

Classez les phrases dans un ordre logique.

- a. Le bénéfice n'a pas augmenté.
- b. Il a légèrement augmenté.
- c. Il a énormément augmenté.
- d. Il n'a quasiment pas augmenté.
- e. Il a beaucoup augmenté.



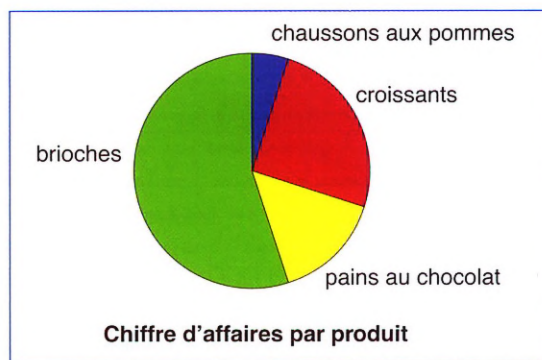
5 **Délices du Roi** fabrique quatre types de produits.



« Cette année, nous avons réalisé un chiffre d'affaires de 2 200 000 euros », déclare Jessica Pruneau.

Consultez le graphique, puis complétez les phrases avec les chiffres suivants : 88 950, 361 050, 552 000, 1 198 000.

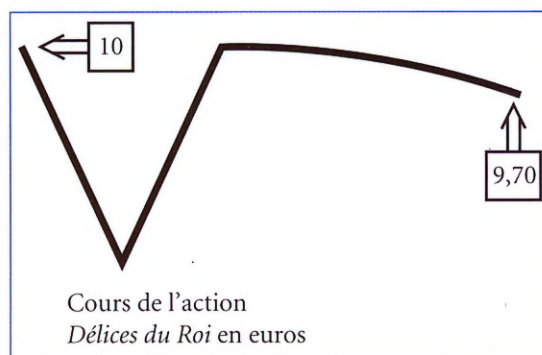
1. Avec les seules brioches, nous réalisons \_\_\_\_\_ euros de chiffre d'affaires.
2. Les chaussons aux pommes représentent la plus petite partie du chiffre d'affaires, soit \_\_\_\_\_ euros.
3. Les ventes de croissants s'élèvent à \_\_\_\_\_ euros.
4. Les pains au chocolat rapportent \_\_\_\_\_ euros de chiffre d'affaires.



4 **La société Délices du Roi est cotée en Bourse.**

Complétez le texte à l'aide du graphique ci-contre et des verbes ou expressions verbales suivants : *augmenter, baisser, chuter, rester stable*. Mettez ces verbes au passé composé.

Au début de l'année, l'action s'échangeait au cours (prix) de 10 euros. Brusquement le cours \_\_\_\_\_ de 30 %, mais il \_\_\_\_\_ rapidement pour revenir à 10 euros. Il \_\_\_\_\_ pendant trois mois, puis il \_\_\_\_\_ légèrement. Aujourd'hui, l'action vaut 9,70 euros.



5 **Vous envisagez d'investir en Bourse. Un ami vous donne des conseils.**

Êtes-vous d'accord avec lui ? Pourquoi ?

1. Avant d'acheter des actions, tu ferais mieux d'acheter une maison.
2. Quand les cadres achètent les actions de leur propre société, c'est bon signe, achètes-en aussi.
3. Mieux vaut investir dans des sociétés simples, ennuyeuses, démodées, qui n'intéressent pas les investisseurs.
4. Tu peux faire confiance aux professionnels de la bourse.

**JOUEZ À DEUX**

Personne A : Consultez le dossier 13, page 93.

Personne B : Consultez le dossier 13, page 97.



# 3

## Comptes de l'exercice

### 1 Pierre Dupont fait l'inventaire de ce qu'il possède.

À l'aide des informations suivantes, complétez le bilan ci-contre.

**PIERRE DUPONT :** « Je suis propriétaire d'une maison estimée à 130 000 euros, d'une voiture valant 10 000 euros, de meubles d'une valeur de 25 000 euros. Je dispose de 50 000 euros sur un compte à la banque. J'ai prêté 15 000 euros à mon frère, qui doit me rembourser dans six mois.

Il y a cinq ans, j'ai hérité de 100 000 euros de mes parents. J'ai fait attention de ne pas gaspiller cet héritage. Par nature, je suis économe. Depuis que je travaille, j'ai réussi à épargner 70 000 euros. Malheureusement, cet argent ne m'a pas suffi pour construire ma maison. J'ai dû emprunter à la banque, à laquelle je dois encore 60 000 euros. »

### 2 Une fois par an, l'entreprise doit établir le compte de résultat et le bilan.

a. Lisez la leçon du jour.

b. Dites si on trouve les informations suivantes dans le compte de résultat ou dans le bilan.

Ex. : *Capital social* → *Bilan*.

1. Salaires versés.
2. Stocks de produits finis.
3. Compte en banque.
4. Valeur des machines de l'atelier.
5. Dettes de l'entreprise.
6. Ventes de l'année.

### 3 Les affirmations suivantes concernent le bilan. Sont-elles vraies ou fausses ?

1. Le bilan permet de calculer le bénéfice.
2. Les biens qui sont utilisés pour une longue période font partie de l'actif circulant.
3. Les matières premières (ex. : le cacao) apparaissent au passif.
4. L'argent déposé sur un compte bancaire augmente l'actif.
5. L'achat à crédit d'une machine augmente l'actif et les dettes de l'entreprise.
6. Le passif indique d'où viennent les capitaux de l'entreprise.
7. L'actif indique comment l'entreprise a utilisé ces capitaux.

### Bilan : 230 000

Actif	Passif
Je possède... <sup>1</sup>	grâce à...
<b>Actif immobilisé</b>	<b>Capitaux propres</b>
– Maison : 130 000	– Héritage : _____
– _____ : _____	– Épargne : _____
– _____ : _____	
<b>Actif circulant</b>	<b>Dettes</b>
– _____ : _____	– Dettes : _____
– Créances : _____	

### Leçon du jour

## LES DOCUMENTS COMPTABLES

#### • Le compte de résultat

Il décrit ce que l'entreprise a dépensé et gagné pendant l'**exercice** (période d'une année), c'est-à-dire :

- **les charges** : achats de marchandises, transports, frais de personnel, etc.
- **les produits** : principalement la production vendue (**le chiffre d'affaires**).

**Le résultat** est la différence entre les charges et les produits. Il peut être :

- positif : **le bénéfice** (ou **l'excédent**),
- négatif : **la perte** (ou **le déficit**).

#### • Le bilan

Il est composé de l'actif et du passif.

**L'actif** regroupe ce que l'entreprise possède :

- **l'actif immobilisé** est destiné à rester durablement dans l'entreprise : terrains, bâtiments, matériel, etc.
- **l'actif circulant** est plus transitoire, et son montant évolue constamment : **stocks, créances, liquidités** (sur un compte bancaire, par exemple), etc.

**Le passif** indique l'origine des capitaux ; il regroupe ce que l'entreprise « doit » :

- aux associés : **les capitaux propres**, composés du **capital social** (capitaux apportés à l'entreprise par les associés) et des **réserves** (partie des bénéfices qui n'ont pas été distribués),
- aux **créanciers** : **les dettes**.



- 4 À l'aide des informations ci-dessous, complétez le compte de résultat ci-contre. Calculez le résultat.

Cette année, la société Duk a :

- acheté des fournitures de bureau : 33
- réalisé un chiffre d'affaires de : 220
- perçu une indemnité à la suite d'un procès qu'elle a gagné : 14
- réalisé une plus-value (gagné de l'argent) à la suite de la vente d'un magasin : 66
- payé des impôts : 17
  - un loyer : 11
  - des intérêts bancaires : 20
  - des salaires : 119.

### Compte de résultat

Charges		Produits	
- Fournitures : 33		- _____	
- _____		- _____	
- _____		- _____	
- _____		- _____	
Total :	200	Total :	_____
Résultat : _____			

- 5 À l'aide des informations ci-dessous, établissez le bilan ci-contre de Duk.

- Terrain : 118
- Capital social : 300
- Réserves : 280
- Bâtiment : 382
- Matériel : 287
- Dettes bancaires : 275
- Dettes fiscales : 42
- Crédit fournisseurs : 103
- Stocks de marchandises : 95
- Créances sur clients : 36
- Liquidités : 82

### Bilan

Actif		Passif	
Actif immobilisé		Capitaux propres	
- Terrain : 118		- _____	
- _____		- _____	
- _____		- _____	
Actif circulant		Dettes	
- _____		- _____	
- _____		- _____	
- _____		- _____	
Total :	1 000	Total :	1 000

- 6 *Études littéraires* est un magazine littéraire mensuel.

Bien que ce magazine soit consacré à un sujet aussi peu commercial que la littérature et bien qu'il contienne peu de publicité, il continue à vivre. Comment expliquez-vous cette contradiction ? Faites des hypothèses.

- 7 Un jour, le directeur du magazine *Études littéraires* a fait la déclaration suivante :

« Comme nous sommes très pauvres, nous n'avons pas les moyens de nous payer un comptable. Sans doute sommes-nous morts depuis longtemps, mais nous ne le savons pas. »  
 À votre avis, une entreprise peut-elle se passer de comptable ? Pourquoi ? À quoi et à qui sert la comptabilité ?

### La concession

Complétez les phrases suivantes avec *à moins qu(e)*, *bien qu(e)*, *malgré*, *même si*, *quand même*, *a beau*, *il n'empêche qu(e)*.

1. \_\_\_\_\_ la crise, il continue à gagner de l'argent.
2. Elle réussira, \_\_\_\_\_ c'est difficile.
3. Il travaille comme comptable, \_\_\_\_\_ il ne sache pas compter.
4. Il ne comprendra pas, \_\_\_\_\_ vous ne lui expliquiez.
5. Cette entreprise \_\_\_\_\_ être leader dans son secteur, elle perd de l'argent \_\_\_\_\_.
6. J'ai beau vérifier les comptes, \_\_\_\_\_ il reste toujours des erreurs.

→ Voir page 110.



# 4

## Comptes de la nation

**1** On apprécie la situation économique d'un pays à l'aide d'agrégats (ensemble de statistiques).

Lisez la leçon du jour ci-contre, puis dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. Le PIB d'un pays est égal à la valeur des entreprises situées dans ce pays.
2. La croissance économique correspond à une augmentation de la population.
3. Si les revenus augmentent plus vite que les prix, le pouvoir d'achat augmente.

**2** Complétez les phrases suivantes avec *plus* ou *moins*. Justifiez votre choix.

1. Le PIB de la Suisse est \_\_\_\_\_ important que le PIB de la Chine.
2. Le PIB par habitant de la Suisse est \_\_\_\_\_ important que celui de la Chine.

**3** L'article ci-dessous présente un village en quelques chiffres. Il manque certaines informations.

a. Complétez-le à l'aide des chiffres suivants : 1 - 1,55 - 1,65 - 14 - 210 - 534 - 3/4.

b. Remplissez la fiche d'identité ci-contre.

### UN VILLAGE FRANÇAIS TYPIQUE

Le village de Douelle compte \_\_\_\_\_ habitants. La population est jeune : 40 ont plus de 70 ans, et \_\_\_\_\_ moins de 20 ans. La taille moyenne des jeunes de 20 ans est de \_\_\_\_\_ mètre pour les garçons et de \_\_\_\_\_ mètre pour les filles. Très peu d'enfants dépassent le niveau de l'école primaire.

À Douelle, 279 habitants sont recensés dans la population active, les autres sont des jeunes de moins de \_\_\_\_\_ ans, des femmes au foyer, et des personnes âgées. Sur ces 279 actifs, 208 sont agriculteurs. Ils travaillent avec des bœufs. Les deux seuls tracteurs du village sont souvent en panne.

Les \_\_\_\_\_ du budget familial passe dans l'alimentation. La base de l'alimentation est la soupe de pain et de légumes, à la graisse de porc. Pour acheter un poulet de \_\_\_\_\_ kg, le travailleur moyen de Douelle doit travailler 8 heures.

Source : J. FOURASTIE,  
Les Trente Glorieuses, Fayard.

### Leçon du jour

#### LES PRINCIPAUX AGRÉGATS

- Le **produit intérieur brut (PIB)** d'un pays est la valeur de tous les biens et services produits et vendus en une année à l'intérieur de ce pays.
- Le **PIB par habitant** est égal au PIB divisé par le nombre d'habitants du pays.
- La **croissance économique** signifie que le PIB augmente.
- Le **pouvoir d'achat** d'un revenu est la quantité de biens ou de services qu'on peut acheter avec ce revenu à un moment donné.

#### FICHE D'IDENTITÉ

Nom de la commune : *Douelle*

Nombre d'habitants : \_\_\_\_\_

- de moins de 20 ans : \_\_\_\_\_

- de plus de 70 ans : \_\_\_\_\_

Taille des habitants :

- hommes : \_\_\_\_\_

- femmes : \_\_\_\_\_

Niveau d'éducation : \_\_\_\_\_

Population active : \_\_\_\_\_

Principal secteur d'activité : \_\_\_\_\_

Pouvoir d'achat : \_\_\_\_\_

**4** Ce village est-il riche ou pauvre ? Pourquoi ?

**5** Douelle est situé dans le sud de la France. L'article décrit la situation du village en 1946. À votre avis, qu'est-ce qui a changé à Douelle depuis cette époque ?



**6 L'article ci-dessous présente le Sénégal en quelques chiffres.**

Il manque certaines informations. Complétez-le à l'aide des données suivantes : la moitié - 5 % - 1 500 - 2 millions - 10 millions - 15 milliards - 12 ans - 25 ans - 49 ans

La population du Sénégal est estimée à \_\_\_\_\_ d'habitants. Elle croît chaque année de 3 %. L'espérance de vie s'élève à \_\_\_\_\_ pour les hommes et à 53 ans pour les femmes ; 60 % des habitants ont moins de \_\_\_\_\_. Avec \_\_\_\_\_ d'habitants, l'agglomération de Dakar, la capitale, regroupe 20 % de la population. Plus de \_\_\_\_\_ des Sénégalais vivent à la campagne.

Environ 40 % des adultes sont alphabétisés. L'école est obligatoire pour tous les enfants âgés de 6 à \_\_\_\_\_. En réalité, seuls 60 % des enfants sont scolarisés à l'école primaire, et 15 % dans l'enseignement secondaire.

Le produit intérieur brut (PIB) s'élève à \_\_\_\_\_ d'euros, soit \_\_\_\_\_ euros par habitant. Ces dernières années, la croissance a été de l'ordre de \_\_\_\_\_ par an. L'économie est très dépendante de la production d'arachide. Le taux d'inflation ne dépasse pas les 3 %. Le chômage atteint 30 % de la population active.



**7 Complétez la fiche d'identité suivante.**

**FICHE D'IDENTITÉ**

Nom du pays : *Sénégal*  
 Capitale : \_\_\_\_\_  
 Population : \_\_\_\_\_  
 Espérance de vie : \_\_\_\_\_  
 Taux d'alphabétisation : \_\_\_\_\_  
 PIB : \_\_\_\_\_  
 PIB/habitant : \_\_\_\_\_  
 Croissance : \_\_\_\_\_  
 Inflation : \_\_\_\_\_  
 Chômage : \_\_\_\_\_

**8 Faites des recherches, puis présentez les principaux indicateurs socio-économiques**

- de votre ville natale,  
 - de votre pays.  
 Présentez aussi quelques caractéristiques originales du lieu et de ses habitants.

**L'opposition**

**Associez les deux moitiés de phrase.**

Ex. : La croissance au Sénégal est de 5 %... → d.

1. Contrairement au Sénégal, où plus de 50 % des habitants vivent à la campagne, ...
2. La population mondiale augmente...
3. Au lieu de construire des autoroutes, ...
4. Certains vivent dans le luxe...
5. Le gouvernement fait beaucoup en faveur des jeunes...

- a. le gouvernement ferait mieux de créer des écoles.
- b. les Européens sont en majorité des citadins.
- c. en revanche, il ne s'occupe pas des personnes âgées.
- d. alors qu'elle n'atteint pas 1 % dans mon pays.
- e. quand d'autres ont à peine de quoi manger.
- f. tandis qu'elle baisse dans de nombreux pays européens.

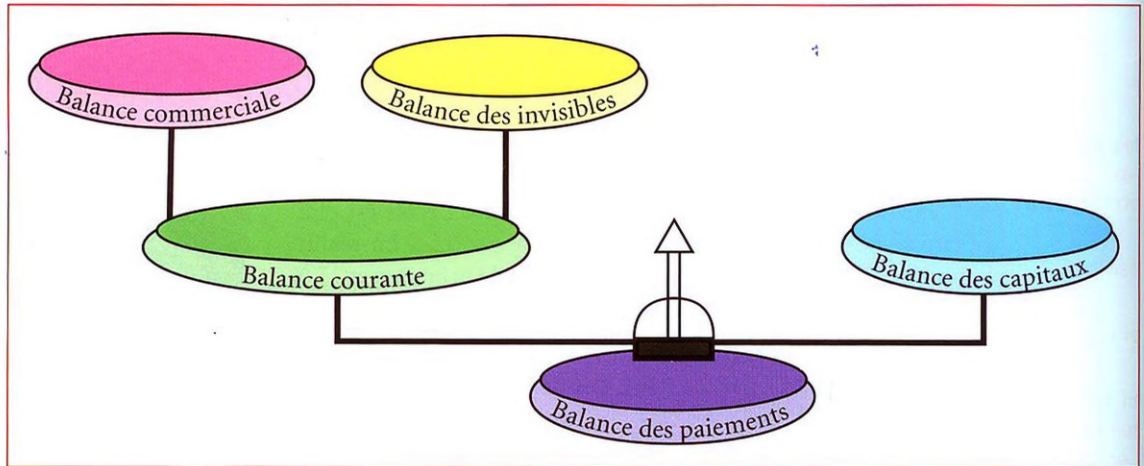
→ Voir page 110.



# 5

## Commerce extérieur

1 Les balances sont des documents comptables dans lesquels sont comptabilisées les opérations commerciales et financières d'un pays avec le reste du monde.



a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Complétez les phrases suivantes.

1. Quand un touriste étranger visite ton pays, ce qu'il dépense est comptabilisé dans la balance \_\_\_\_\_.
2. Si tu achètes une entreprise à l'étranger, tu réalises un \_\_\_\_\_ direct.
3. La balance \_\_\_\_\_ exprime les performances de l'industrie d'un pays à l'autre.
4. Tu peux rassembler la balance commerciale et la balance des invisibles dans la balance \_\_\_\_\_.
5. La balance \_\_\_\_\_ est composée de la balance des opérations courantes et de la balance des capitaux.
6. La balance commerciale est \_\_\_\_\_ si les exportations sont supérieures aux \_\_\_\_\_.

2 Imaginez que cette année votre pays ait :

- importé du pétrole : 60
- exporté des produits alimentaires : 80
- vendu des services informatiques : 50
- acquis des brevets d'invention : 40
- emprunté à des organismes internationaux : 30
- investi à l'étranger : 60

a. Établissez les différentes balances en complétant le tableau ci-contre.

b. Quelle balance est déficitaire ?

### Leçon du jour

#### LES BALANCES DU COMMERCE EXTÉRIEUR

- La **balance des opérations courantes** (ou **balance courante**) se compose de deux balances :
  - la **balance commerciale** recense les **importations** et **exportations** de marchandises (= les biens) ;
  - la **balance des invisibles** comptabilise les services : ingénierie, transports, assurances, tourisme, **brevets, droits d'auteurs**, etc.
- La **balance des capitaux** enregistre les prêts et emprunts ainsi que les **investissements directs** (ex. : un Japonais achète une entreprise européenne).
- La **balance des paiements** regroupe tous les mouvements.
- Le **solde** est la différence entre les entrées et les sorties d'argent. Une balance est **excédentaire** si les entrées d'argent sont supérieures aux sorties. Dans le cas contraire, elle est **déficitaire**.

Balance	Entrées d'argent	Sorties d'argent
commerciale	- .....	- Pétrole : 60
des invisibles	- .....	- .....
courante	- .....	- .....
des capitaux	- .....	- .....
des paiements	- .....	- .....



- 3 Certains sont favorables au libre-échange, d'autres au protectionnisme. Voici la définition du libre-échange :

**Libre-échange.** (D'après angl. *Free trade*.) Système dans lequel les échanges commerciaux entre les États sont libres. Ant : **Protectionnisme**.

Êtes-vous en faveur du libre-échange ou du protectionnisme ? Pourquoi ?

- 4 Un pays peut limiter ses importations en établissant des droits de douane, des quotas, des règles d'hygiène et de sécurité, etc. Voici quelques définitions :

**Droit de douane :** Impôt (= taxe) sur une marchandise importée.

**Quota.** Limitation des quantités de marchandises importées. Synonyme : **Contingentement**.

Les mesures suivantes sont-elles favorables ou défavorables au libre-échange ?

Ex. : *Suppression des quotas.* → **favorable**.

1. Diminution des droits de douane.
2. Contingentement des importations.
3. Simplification des formalités douanières.
4. Établissement de règlements d'hygiène et de sécurité.

- 5 Complétez les phrases suivantes, en vous justifiant, avec les mots « **protectionnisme** » ou « **libre-échange** ».

1. Le \_\_\_\_\_ stimule la compétitivité et la productivité des entreprises.
2. Le \_\_\_\_\_ protège les entreprises nationales.
3. Le \_\_\_\_\_ entraîne une diminution de la consommation de produits étrangers.
4. Le \_\_\_\_\_ élargit le marché des entreprises.
5. Le \_\_\_\_\_ amène les pays à se spécialiser dans certains types de production.
6. Le \_\_\_\_\_ rend les nations dépendantes les unes des autres.
7. Le \_\_\_\_\_ est un facteur de paix dans le monde.

## L'indicatif et le subjonctif dans les propositions complétives

Mettez le verbe entre parenthèses au présent de l'indicatif ou du subjonctif.

1. Je suis persuadé que le libre-échange (élargir) \_\_\_\_\_ le marché des entreprises.
2. Je suis étonné qu'il ( falloir ) \_\_\_\_\_ accomplir autant de formalités.
3. Je doute que le libre-échange (rendre) \_\_\_\_\_ les nations solidaires.
4. Dans certains cas, je pense qu'il ( falloir ) \_\_\_\_\_ prendre des mesures protectionnistes.
5. « Il est temps que nous (protéger) \_\_\_\_\_ nos entreprises », a déclaré le ministre.
6. Je crains que ces mesures ne (être) \_\_\_\_\_ désastreuses pour notre économie.
7. Nos partenaires demandent que nous (diminuer) \_\_\_\_\_ nos droits de douane.

→ Voir page 107.

- 6 Vous lisez le message suivant sur un forum Internet.

## F O R U M M O N D I A L I S A T I O N


Comment faire face à la concurrence des produits étrangers

Message de : Pierre

Pour favoriser les exportations de la France, l'État devrait :

1. verser des subventions aux entreprises exportatrices ;
2. dévaluer la monnaie ;
3. accueillir plus d'étudiants étrangers.

a. Que pensez-vous de ces propositions ? Vous paraissent-elles réalistes ?

b.  Rédigez votre propre message. Donnez votre avis sur chacune des propositions de Pierre. Puis parlez de votre pays. Expliquez ce qu'il faudrait y faire pour affronter la concurrence des produits étrangers.



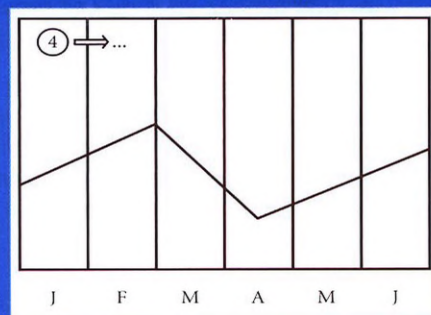
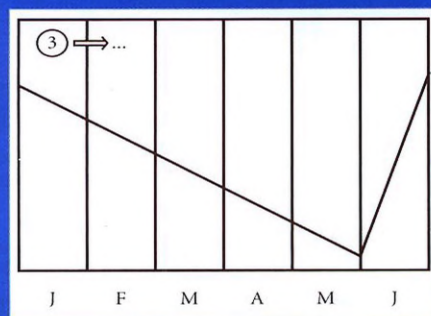
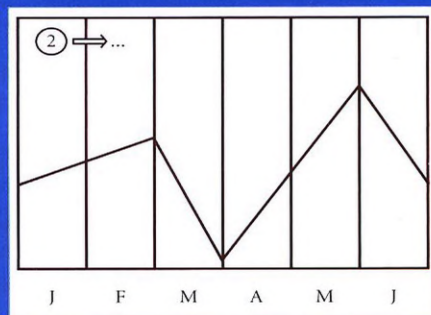
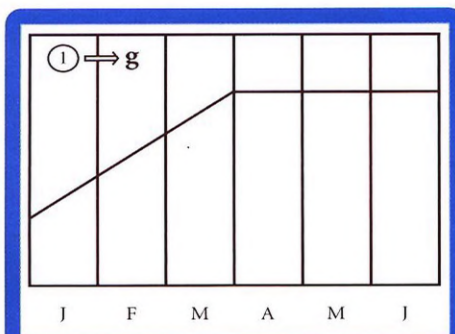
# Bilan de compétences



## A. Lire

1 Les six graphiques suivants indiquent l'évolution, pendant les six premiers mois de l'année (du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin), du cours (prix) de l'action de six entreprises cotées en Bourse.

Parmi les phrases a à i proposées, retrouvez le commentaire qui correspond à chacun de ces graphiques. Attention : il y a un seul commentaire par graphique.



a. L'action n'a cessé de progresser depuis le début de l'année.

b. Le cours a atteint ses plus hauts fin février et ses plus bas à la mi-avril.

c. Il est difficile d'expliquer de telles fluctuations : progression en janvier et février, chute en mars, remontée en avril et mai, puis nouvelle chute en juin.

d. La baisse a commencé dès le début de l'année et s'est accélérée à partir du mois de mars.

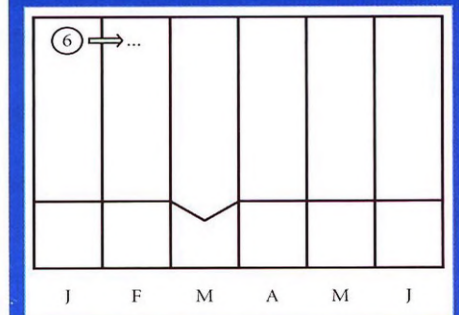
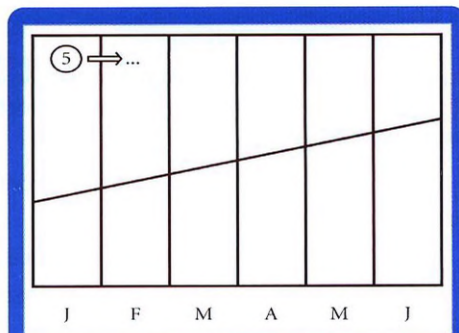
e. À l'exception d'une légère baisse en mars, le cours est resté parfaitement stable depuis le début de l'année.

f. La hausse est constante : le cours est monté pendant les trois premiers mois et il s'est envolé pendant les deux derniers.

g. Le cours a régulièrement augmenté pendant les trois premiers mois de l'année et s'est stabilisé par la suite.

h. L'action a constamment baissé pendant les cinq premiers mois. Elle s'est envolée en juin pour terminer à son plus haut niveau du semestre.

i. À la suite d'un recul sensible des résultats de la société, l'action a perdu 30 % de sa valeur à la fin du mois de février.





**2 Les résultats du groupe Pirex ont été publiés dans un journal économique.**

**a.** Prenez-en connaissance ci-dessous et indiquez l'évolution :

	En hausse	En baisse
1. des ventes de Pirex	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. des stocks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. de l'endettement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. du bénéfice d'exploitation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. des charges d'exploitation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**b.** Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si le document ne donne pas suffisamment d'informations pour répondre « Vrai » ou « Faux », choisissez « Non précisé ».

	Vrai	Faux	Non précisé
1. En 2015, Pirex a réalisé pour plus de 10 millions d'euros d'investissements.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pirex vend principalement ses produits en Europe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Tous les produits de Pirex sont fabriqués en Europe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Le désendettement de Pirex se poursuivra en 2016.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**PIREX SA  
EXERCICE 2015**

**Malgré un environnement économique défavorable...**

Le ralentissement de la consommation qui s'est manifesté tant en Europe qu'aux États-Unis au cours de l'année 2015 a eu pour conséquence une diminution du volume d'activité par rapport à l'exercice 2014.

**... PIREX a poursuivi ses actions stratégiques :**

- Améliorer la compétitivité du groupe par une concentration des efforts sur les produits-clés avec d'importants investissements industriels (18 M€ en 2015).
- Accroître la présence du groupe sur les marchés étrangers où la société a réalisé 36,5 % de son chiffre d'affaires, contre 35,6 % en 2014.

**Et dispose de nouveaux atouts pour 2016 :**

- un outil industriel rénové ;
- des positions commerciales renforcées à l'étranger et une implantation industrielle au Mexique ;
- des gammes de produits nouveaux lancés dans le domaine santé-beauté ;
- un volume de stocks en diminution ;
- une structure financière saine : un endettement réduit de 35 % en euros constants au cours des trois dernières années.

Chiffre d'affaires : 327 M€  
contre 309 M€ en 2014



**Résultats 2015**

- L'accroissement de la charge publicitaire notamment à l'étranger (+ 6 M€), des amortissements (+ 1 M€) et des taux d'intérêts, a ramené le bénéfice d'exploitation de 17,8 M€ en 2014 à 17,5 en 2015.

- Le bénéfice net consolidé ressort à 7 M€.
- Le dividende net maintenu à 0,4 € par

**PIREX SA**

Route des Landes  
72220 Ecommoy

action est mis  
au paiement  
à compter du  
20 juillet.



## B. Écouter

Les fiches suivantes portent sur deux pays de l'Union européenne : le Portugal et les Pays-Bas. Elles sont incomplètes.

- Consultez ces fiches.
- Écoutez une journaliste radiophonique présenter ces deux pays.
- Complétez les fiches.

### Portugal

Population : \_\_\_\_\_

Superficie : 92 000 km<sup>2</sup>

Langue officielle : portugais

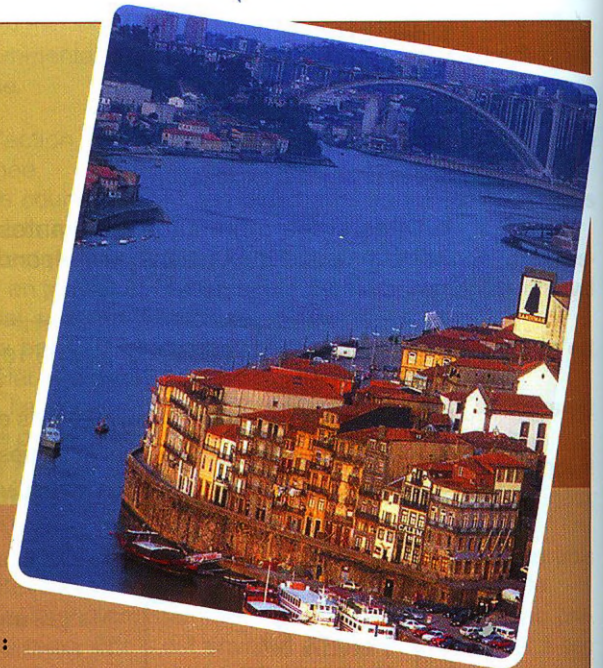
Capitale : Lisbonne

Monnaie : euro

PIB par habitant : \_\_\_\_\_

Date d'entrée dans l'Union européenne : \_\_\_\_\_

Autres caractéristiques : \_\_\_\_\_



### Pays-Bas

Population : \_\_\_\_\_

Superficie : 41 526 km<sup>2</sup>

Langue officielle : \_\_\_\_\_

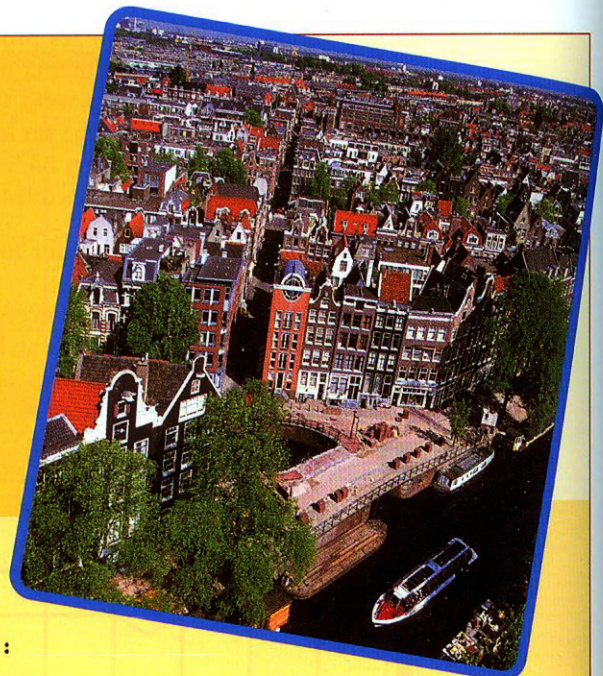
Capitale : \_\_\_\_\_

Monnaie : \_\_\_\_\_

PIB par habitant : 28 000 euros

Date d'entrée dans l'Union européenne : \_\_\_\_\_

Autres caractéristiques : \_\_\_\_\_





## C. Écrire

Voici des extraits de journaux économiques. Seuls deux titres ont été développés. Imaginez et écrivez un article sous chacun des autres titres.

SOCIAL

### Bordeaux : fin de la grève de La poste

Après seize jours de grève, les facteurs de La poste de Bordeaux ont repris le travail hier matin. Selon le syndicat CGT, le climat reste toutefois « *extrêmement tendu* ». Dans un premier temps, trois postiers sur une soixantaine en grève ont refusé de reprendre le travail et se sont retirés dans un local syndical, en déclarant vouloir entamer une grève de la faim. « *Deux heures plus tard, tout le monde avait repris le travail* » annonce la directrice de La Poste de Bordeaux.

EUROPE

### Marché du travail : vers une Europe sans frontières

Le marché européen de l'emploi reste une fiction. Alors qu'aux États-Unis 2,5 % de la population change d'État chaque année, dans l'Union européenne, le taux de migration interne ne dépasse pas 0,1 %. Et seulement 250 000 salariés par an trouvent un emploi dans un autre pays de l'Union. La Commission européenne vient de présenter un plan d'action pour en finir avec les obstacles à la libre circulation des salariés.

CONSOMMATION

## La hausse des prix atteint des records

EMPLOI

19 200 chômeurs de plus au mois de février

FINANCES

REPRISE TIMIDE  
DES PLACES  
BOURSIÈRES

TRANSPORTS

LE TRAIN CASSE  
LES PRIX DE  
LA CONCURRENCE

## D. Parler

JOUEZ À DEUX 

A et B parlent des résultats de la société Amende, un fabricant de matériel médical.  
Personne A : Consultez le dossier 14, page 93.  
Personne B : Consultez le dossier 15, page 97.



# DOSSIERS PERSONNE A

## Dossier 1 • (Page 9)

Le texte suivant présente le groupe Carrefour. Il manque des mots. Complétez-le en posant des questions à la personne B, à l'aide de la boîte à outils ci-dessous.

### Carrefour

Carrefour est un groupe français, numéro 2 mondial de la grande distribution, derrière l'américain Wal-Mart et devant le groupe \_\_\_\_\_. Le premier magasin Carrefour ouvre en \_\_\_\_\_. Aujourd'hui, il existe à peu près \_\_\_\_\_ magasins Carrefour répartis dans \_\_\_\_\_ pays en Europe, en Asie et en Amérique. Le groupe Carrefour emploie près de \_\_\_\_\_ personnes dans le monde, dont \_\_\_\_\_ en France. Il réalise un chiffre d'affaires annuel de \_\_\_\_\_.

### Boîte à outils

Quel est le premier... ? En quelle année... ?  
Combien de magasins... ? Dans combien de pays... ? Combien de personnes... ? À combien s'élève... ? Que représente... ?

## Dossier 2 • (Page 19)

Le tableau suivant indique la part des dépenses de consommation dans le budget d'un ménage français.

a. La personne B va vous poser des questions. Répondez-lui à l'aide de ce tableau.

### Coefficients budgétaires (en %)

	1950	1970	Aujourd'hui
Habillement	16	9,6	5,2
Alimentation	46	26	17,6
Logement	11,4	15,3	22,8
Santé	5,2	7,1	10,4
Transport	5,6	13,4	16,6

b. La personne B va vous expliquer pourquoi les dépenses de santé ont augmenté. Notez trois raisons.

## Dossier 3 • (Page 25)

Vous êtes Charlotte.

Vous avez des informations sur les locaux 1 et 2 suivants.

a. Communiquez ces informations à la personne B (Émilie).

b. Mettez-vous d'accord avec elle sur le meilleur local.

### Local 1

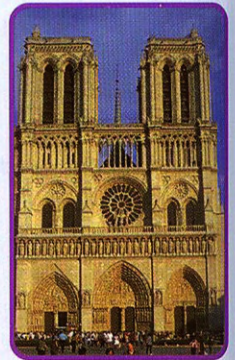
Situé à 200 mètres de la cathédrale Notre-Dame, nombreux restaurants dans le quartier, un restaurant McDonald à 50 mètres, un salon de thé à 30 mètres, une pâtisserie à 10 mètres.

Rue bruyante.

Superficie : 48 m<sup>2</sup> (dont cuisine : 11 m<sup>2</sup>).

Travaux à prévoir.

Loyer mensuel : 3 100 euros.



### Local 2

Superficie : 72 m<sup>2</sup>

(dont cuisine, bien équipée, de 20 m<sup>2</sup>).

Loyer :

1 750 euros par mois.



Situé dans un quartier résidentiel du IV<sup>e</sup> arrondissement. Petite rue calme au bord de la Seine, où se trouvent un restaurant gastronomique, un théâtre et un petit musée. Excellent état.

## Dossier 4 • (Page 27)

Vous souhaitez créer une entreprise avec six anciens camarades d'école. Vos moyens financiers sont limités. Quel type de société convient le mieux ? Vous hésitez entre la SARL et la SA. La personne B est spécialiste du droit des sociétés. Expliquez-lui votre problème et demandez-lui conseil.

- Que choisissez-vous ? \_\_\_\_\_
- Pour quelles raisons ? Trouvez-en deux.



## Dossier 5 • (Page 33)

Lisez l'article suivant sur les deux fondateurs du Club Méditerranée. Il manque des informations. Complétez le texte en posant des questions à la personne B.

Ex. : *Combien de villages de vacances le Club Méditerranée possède-t-il aujourd'hui ?*

C'est vous qui commencez la conversation. Posez une première question.

### GILBERT TRIGANO ET GÉRARD BLITZ

#### La rencontre de deux créateurs d'entreprise

Le Club Méditerranée possède aujourd'hui (1) \_\_\_\_\_ villages de vacances répartis dans le monde. L'entreprise est née il y a plus de cinquante ans. Ses deux fondateurs s'appellent Gilbert Trigano et Gérard Blitz.

Gilbert Trigano est né en France en 1920, dans une famille de commerçants juifs. Par manque d'argent, il est obligé d'arrêter ses études à (2) \_\_\_\_\_ ans. Il a une passion : le théâtre, et il veut faire une carrière artistique. Mais la guerre met fin à ses projets artistiques. En 1940, il entre dans une organisation (3) \_\_\_\_\_. Après la guerre, il devient journaliste pendant quelque temps.

À 25 ans, il rejoint la petite entreprise de ses parents. Il vend du matériel de camping. « En 1949, raconte-t-il, je reçois un coup de téléphone d'un homme qui me dit : "Je vais créer un (4) \_\_\_\_\_. J'ai besoin de matériel de camping." ».

Cet homme s'appelle Gérard Blitz. Il a 38 ans. Il est belge, champion olympique de water-polo et champion du monde de 400 mètres de natation (dos).

Gérard Blitz crée le Club Méditerranée sur un concept tout à fait révolutionnaire : les membres du club sont invités à vivre en communauté sur une île, le temps des vacances, et à pratiquer des (5) \_\_\_\_\_.

Pendant cinq ans, Gérard Trigano fournit du matériel de camping au Club Méditerranée, qui n'est d'abord qu'une simple association. Puis en 1953, Trigano et Blitz (6) \_\_\_\_\_. En vingt ans, ils vont transformer le petit club en un empire touristique mondial. Ils ont tout simplement inventé le tourisme de masse.

## Dossier 6 • (Page 35)

Le texte suivant est incomplet. Complétez les mentions manquantes en posant des questions à la personne B.

Depuis le \_\_\_\_\_, Jacques Tati travaille à \_\_\_\_\_. Il a été engagé comme \_\_\_\_\_ par le magasin Fayette pour une durée de \_\_\_\_\_ mois. Il reçoit un salaire mensuel de \_\_\_\_\_ ainsi qu'une commission de \_\_\_\_\_ sur le montant des ventes réalisées.

## Dossier 7 • (Page 41)

Vous êtes le(la) président(e) de la réunion. Choisissez le lieu de destination que vous préférez pour le voyage de cette année. Préparez vos arguments pour défendre votre point de vue.

1. Au début de la réunion :

– écrivez le nom des participants au tableau ;  
– annoncez l'objet de la réunion. Dites ceci : « **Comme vous le savez, nous devons choisir un lieu de destination pour le prochain voyage du comité** » ;

– rappelez aux étudiants qui ne participent pas à la réunion – les observateurs – de prendre des notes. Dites ceci au reste de la classe : « **Mesdames, Messieurs, n'oubliez pas de prendre des notes pendant la réunion. Vous devrez remettre un compte rendu écrit pour le prochain cours.** »

2. Demandez à chacun des participants à la réunion de donner son point de vue à tour de rôle. Si besoin, mettez de l'ordre, soyez autoritaire, ne laissez pas quelqu'un parler trop longtemps.

3. Après que tout le monde a donné son point de vue, prenez la parole :

– résumez les propositions de chacun ;  
– proposez un lieu, expliquez les raisons de votre choix ;

– puis dites ceci : « **Je pense que c'est moi qui dois décider. J'ai décidé que nous irons au/en/à (nom du lieu que vous avez choisi)** » ;

– demandez à chacun, à tour de rôle, ce qu'il pense de votre proposition.

4. Après ce tour de table, la réunion est terminée. Dites ceci : « **Je crois que nous avons fait le tour de la question. La réunion est terminée.** »



# DOSSIERS PERSONNE A

## Dossier 8 • (Page 47)

1. Lisez les premiers mots du texte suivant à la personne B. Puis écoutez la personne B et complétez la mention manquante. Continuez ainsi.

Jacques Fayette dirige \_\_\_\_\_. Un jour qu'il se promène \_\_\_\_\_, il remarque une cliente qui \_\_\_\_\_ à un comptoir. Personne ne fait \_\_\_\_\_ à elle. Les vendeurs sont dans un coin \_\_\_\_\_.

2. Vérifiez que vous avez bien le même texte que la personne B. Mais attention ! À aucun moment vous n'avez le droit de lire le texte de B.
3. Maintenant, dictez la fin de l'histoire suivante à la personne B. Demandez-lui de prendre note.

Jacques Fayette se dirige alors vers les vendeurs, note leur nom dans son carnet et leur demande de servir immédiatement la cliente.

4. Demandez à la personne B de vous lire ce qu'elle a écrit, pour vous assurer qu'elle a bien compris.
5. Maintenant, la personne B va vous dicter une autre fin de l'histoire. Écoutez-la et prenez note.
6. Quelle fin préférez-vous ? Pourquoi ? À la place de Jacques Fayette, feriez-vous autre chose ?

## Dossier 9 • (Page 57)

Vous travaillez comme vendeur (ou vendeuse) chez un opticien. Vous êtes seul(e) dans le magasin. Votre patron est absent pour la journée. Un(e) client(e) entre dans le magasin. À vous de jouer.

## Dossier 10 • (Page 67)

Vous êtes Sabine Rossi. Nous sommes le 15 juin et vous n'avez toujours pas reçu la planche n° 6 manquante. Vous téléphonez à Télitech pour réclamer.

## Dossier 11 • (Page 61)

Victor Dujardin vient de vous envoyer le message ci-dessous. Lisez ce message attentivement.

- a. Expliquez à la personne B le contenu de ce message. Expliquez en détail.
- b. À son tour, la personne B va expliquer le contenu du message qu'elle a reçu de Paul Chen. Écoutez-la. Si vous ne comprenez pas bien, demandez-lui des explications.
- c. Pourquoi Victor Dujardin et M. Suzuki n'ont-ils pas réussi à faire des affaires ? Répondez à cette question avec la personne B. Mettez-vous d'accord sur une réponse commune.

A : meyer.personneA.fr

De : Victor Dujardin

Objet : (mauvaises) nouvelles de Tokyo

Bonjour,

Les nouvelles ne sont pas bonnes : je n'ai rien vendu. Ma rencontre avec M. Suzuki, notre client japonais, s'est mal passée.

Pourtant, tout avait bien commencé. Quand je suis arrivé à son bureau, M. Suzuki m'a accueilli très gentiment. Une secrétaire nous a servi du thé vert dans de petits bols. J'aurais préféré un bon café, mais tant pis, j'ai fait des efforts pour boire le thé. M. Suzuki m'a demandé si j'étais content de mon séjour à Tokyo, comment s'était passé le voyage, etc. Tout allait bien.

Rapidement, je suis passé aux choses sérieuses. J'ai présenté notre nouveau filtre. M. Suzuki l'a examiné avec beaucoup d'attention.

J'ai demandé si ce produit l'intéressait. Après un long silence, il m'a simplement répondu : « Peut-être. » Une réponse peu encourageante. Alors, j'ai de nouveau insisté sur les qualités du produit. Je lui ai dit qu'il devrait passer commande immédiatement, qu'il ne devrait pas hésiter une seconde. Il ne disait rien. Finalement, il m'a suggéré de faire quelques modifications techniques. J'étais très étonné. « Quelles modifications ? », ai-je demandé. Réponse de M. Suzuki : « Nous devons réfléchir. »

Ce matin j'ai téléphoné à M. Suzuki. J'ai dit que nous étions prêts à apporter les modifications qu'il voulait. Il m'a répondu : « C'est très bien, merci. Nous en reparlerons plus tard. » « Quand ça ? », ai-je demandé. Il a encore répondu : « Peut-être ! » J'ai l'impression qu'il se moque de moi. J'ai assez perdu de temps ici. Je rentre en France demain.

Victor



## Dossier 12 • (Page 64)

Vous êtes consultant(e) chez SFR. Vous allez rencontrer Maxime.

Vous pensez que, pour développer son affaire, un jeune créateur de mode a intérêt à créer un site de commerce électronique.

Lisez le document suivant et répondez aux questions de Maxime.

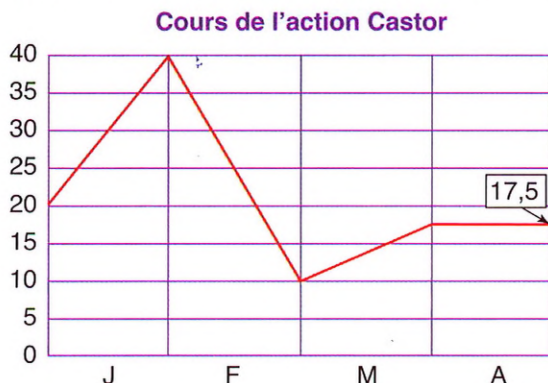
### Le commerce électronique, à quoi ça sert ?

Vous êtes à la tête d'une entreprise et vous vous interrogez sur l'opportunité de faire du commerce en ligne. N'hésitez plus ! Avec le commerce électronique, vous pourrez :

- économiser les frais de papier ;
- soutenir la concurrence d'entreprises beaucoup plus importantes que la vôtre, parce que personne ne peut deviner, d'après votre présence sur Internet, la taille de votre entreprise ;
- vendre vos produits sept jours sur sept, 24 heures par jour, dans le monde entier ;
- faire la promotion de vos produits en utilisant les pages Web ;
- travailler à domicile.

## Dossier 13 • (Page 79)

La personne B va vous poser des questions sur l'évolution du cours de l'action Castor au cours des quatre premiers mois de l'année. Consultez le graphique suivant et répondez aux questions de B.



## Dossier 14 • (Page 89)

Vous êtes le P-DG de la société Amende, un fabricant de matériel médical. Vous allez rencontrer la personne B.

B est analyste financier. Elle veut collecter des informations sur votre entreprise. Répondez à ses questions à l'aide des informations suivantes.

	Année passée	Cette année
<b>Chiffre d'affaires</b>	2 100 000 €	2 300 500 € (+ 9,5 %)
<b>Effectifs</b>	4 900	5 600 (+ 14,3)
<b>Investissements</b>	21 000 €	1 800 000 € Nouvel atelier en Hongrie
<b>Bénéfice</b>	340 000 €	170 000 € (- 50 %)

## Dossier 15 • (Page 41)

Vous êtes le participant A.

Avant la réunion : choisissez un lieu de destination pour le voyage de cette année, préparez vos arguments pour défendre votre point de vue.

Pendant la réunion :

- proposez un lieu, expliquez les raisons de votre choix,
- à la fin de la réunion, quand le président a parlé et vous demande votre avis, dites que vous êtes d'accord avec lui. Dites ceci : « **Je pense que votre proposition est la meilleure.** »

## Dossier 16 • (Page 75)

Vous êtes monsieur Cazenave, propriétaire du restaurant *La Casserole*. Il y a trois semaines, vous avez reçu une facture des Magasins Mobeco. Cette facture (n° 576) contenait une erreur et vous avez envoyé un e-mail de réclamation à Mobeco. Depuis, vous êtes sans nouvelles. Vous allez recevoir un appel téléphonique de Mobeco. À l'aide des documents de la page 75, répondez à cet appel.



# DOSSIERS PERSONNE B

## Dossier 1 • (Page 9)

La personne A va vous poser des questions sur le groupe Carrefour.

Répondez-lui à l'aide de la fiche d'identité suivante.

### FICHE D'IDENTITÉ

- **Nom de l'entreprise :** Carrefour
- **Secteur d'activité :** grande distribution
- **Effectifs :** 480 000 (120 000 hors de France)
- **Chiffre d'affaires :** 80 milliards d'euros
- **Siège social :** Paris, France
- **Lieux d'implantation :** 10 000 magasins dans une trentaine de pays
- **Étendue du marché :** numéro 2 mondial de la grande distribution (n° 1 : Wal-Mart, américain ; n° 3 : Metro, germano-suisse).
- **Autres caractéristiques :** ouverture du premier magasin Carrefour en 1963

## Dossier 2 • (Page 25)

Vous êtes Émilie.

La personne A (Charlotte) possède des informations sur deux locaux, 1 et 2.

a. Posez-lui des questions et complétez le tableau suivant.

b. Mettez-vous d'accord avec elle sur le meilleur local.

	Local 1	Local 2
Emplacement		
Environnement		
Superficie		
Cuisine		
Loyer		
Observations		

## Dossier 3 • (Page 19)

La personne A détient des informations sur l'évolution de la consommation des ménages français de 1950 à aujourd'hui.

a. À l'aide de la boîte à outils ci-dessous, posez-lui des questions pour compléter les phrases suivantes.

1. En 1950, un ménage français consacrait près de 50 % de son budget à \_\_\_\_\_. Aujourd'hui, il en consacre seulement \_\_\_\_\_ %.

2. Le \_\_\_\_\_ est maintenant le premier poste de la consommation des Français. Il représente \_\_\_\_\_ % du budget d'un ménage.

3. En proportion, les dépenses de \_\_\_\_\_ et de \_\_\_\_\_ ont doublé depuis 1950.

4. Depuis 1950, les dépenses de transport ont constamment augmenté, elles sont passées de \_\_\_\_\_ % du budget d'un ménage en 1950 à \_\_\_\_\_ % en 1970 et à \_\_\_\_\_ % aujourd'hui.

### Boîte à outils

- À quoi un ménage français consacre-t-il 50 % de... ?
- Quelle part de son budget un ménage français consacre-t-il à... ?
- Quel est le premier poste de consommation... ?
- Quelle part du budget représente le poste « logement »... ?
- Quels sont les types de dépenses qui ont doublé... ?

b. À partir des informations suivantes, expliquez à la personne A pour quelles raisons les dépenses de santé ont augmenté.

- La population a beaucoup vieilli.
- Les techniques médicales ont progressé et sont plus coûteuses.
- Les gens se préoccupent beaucoup de leur santé.



## Dossier 4 • (Page 33)

Lisez l'article suivant sur les deux fondateurs du Club Méditerranée. Il manque des informations. Complétez le texte en posant des questions à la personne A.

*Exemple : De quelle nationalité est Gérard Blitz ?*

La personne A commence la conversation. Elle va vous poser une première question.

### GILBERT TRIGANO ET GÉRARD BLITZ

#### La rencontre de deux créateurs d'entreprise

Le Club Méditerranée possède aujourd'hui 80 villages de vacances répartis dans le monde entier. L'entreprise est née il y a plus de cinquante ans. Ses deux fondateurs s'appellent Gérard Blitz et Gilbert Trigano.

Gérard Blitz est de nationalité (1) \_\_\_\_\_, il est champion olympique de water-polo et champion du monde de (2) \_\_\_\_\_. Il est né en 1911. En 1949, il a l'idée de créer un village de vacances : les membres du club sont invités à vivre en communauté sur une île, le temps des vacances, et à pratiquer des sports de la mer. Gérard Blitz a besoin de matériel de camping. Il téléphone à Gilbert Trigano.

En 1949, Gilbert Trigano vend du (3) \_\_\_\_\_ pour la petite entreprise de ses parents. Il n'a pas 30 ans, mais il a déjà de nombreuses expériences.

À 15 ans, par manque (4) \_\_\_\_\_, il a quitté l'école. Il avait une passion : (5) \_\_\_\_\_. Il voulait devenir un grand acteur. Mais la guerre a mis fin à sa carrière artistique. En 1940, il a rejoint une organisation communiste clandestine. Après la guerre, il a été (6) \_\_\_\_\_ pendant quelque temps.

Pendant plusieurs années, Gérard Trigano va fournir du matériel de camping au Club Méditerranée, le village de vacances créé par Gérard Blitz. Puis, en 1953, Trigano et Blitz s'associent. Tous deux vont inventer le (7) \_\_\_\_\_. En vingt ans, ils vont transformer le petit club en un empire touristique mondial.

## Dossier 5 • (Page 27)

Vous êtes spécialiste du droit des sociétés. La personne A va vous demander conseil. À l'aide des informations suivantes sur la SARL et la SA, répondez à ses questions.

### SARL

- Le capital minimal exigé est peu élevé.
- Son fonctionnement est simple. Pendant la vie de la société, les formalités juridiques et comptables sont peu nombreuses.

### SA

- Les associés doivent être 7 au minimum.
- Pendant la vie de la société, il faut remplir de nombreuses formalités juridiques et comptables.

## Dossier 6 • (Page 35)

La personne A va vous poser des questions sur Jacques Tati.

Répondez-lui à l'aide de la fiche d'embauche suivante.

### QUESTIONNAIRE D'EMBAUCHE

*Nom et prénom :* TATI Jacques

*Poste :* vendeur

*Période d'essai :* 15 jours

*Durée du contrat :* du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre

*Lieu de travail :* Bordeaux, France

*Rémunération :* 1 180 euros par mois + commission de 3 %

## DOSSIER 7 • (Page 41)

Vous êtes le participant B.

Avant la réunion : choisissez un lieu de destination pour le voyage de cette année, préparez vos arguments pour défendre votre point de vue.

Pendant la réunion :

- proposez un lieu, expliquez les raisons de votre choix ;
- à la fin de la réunion, quand le président a parlé et vous demande votre avis, dites que vous êtes d'accord avec lui. Dites ceci : « **La proposition de notre président(e) est excellente. Je crois que nous sommes tous d'accord.** »



# DOSSIERS PERSONNE B

## Dossier 8 • (Page 47)

1. Écoutez la personne A et complétez la première mention manquante du texte suivant. Puis lisez les mots suivants. Continuez ainsi.

Jacques Fayette \_\_\_\_\_ un grand magasin. \_\_\_\_\_ dans les rayons du magasin, il remarque \_\_\_\_\_ qui attend à un comptoir. \_\_\_\_\_ ne fait attention à elle. \_\_\_\_\_ sont dans un coin en train de rire et de bavarder.

2. Vérifiez que vous avez bien le même texte que la personne A. Mais attention ! Vous ne devez pas lire le texte de A.

3. Maintenant, la personne A va vous dicter la fin de l'histoire. Écoutez-la et prenez note.

4. Maintenant dictez la fin de l'histoire suivante à la personne A. Demandez-lui de prendre note.

Sans rien dire, Jacques Fayette va derrière le comptoir, sert lui-même la cliente, demande à l'un des vendeurs d'emballer le produit et continue son chemin.

5. Demandez à la personne A de vous lire ce qu'elle a écrit, pour vous assurer qu'elle a bien compris.

6. Quelle fin préférez-vous ? Pourquoi ? À la place de Jacques Fayette, feriez-vous autre chose ?

## Dossier 9 • (Page 57)

Vous entrez chez un opticien pour acheter des lunettes de soleil. Vous êtes particulièrement intéressé(e) par des lunettes de la marque Cébé. Vous achèterez seulement si le vendeur (ou la vendeuse) vous accorde une réduction. Une petite réduction vous suffit.

## Dossier 10 • (Page 64)

Vous êtes Maxime. Vous allez rencontrer un(e) consultant(e) de SFR.

Vous avez peur de vous lancer dans le commerce électronique et vous n'en voyez pas bien l'intérêt. Vous pensez que la création et le maintien d'un site Web coûte cher et que le commerce électronique ne convient pas à une petite entreprise comme la vôtre.

a. Faites part de vos doutes à la personne A. Demandez-lui quels seraient, dans votre cas, les avantages du commerce électronique. Prenez des notes.

b. Finalement, que décidez-vous ? Pourquoi ?

## Dossier 11 • (Page 61)

Paul Chen vient de vous envoyer le message suivant. Lisez-le attentivement.

a. La personne A va expliquer le contenu du message qu'elle a reçu de Victor Dujardin. Écoutez-la. Si vous ne comprenez pas bien, demandez-lui des explications.

b. À votre tour, expliquez à la personne A le contenu de votre message. Expliquez en détail.

c. Pourquoi Victor Dujardin et M. Suzuki n'ont-ils pas réussi à faire des affaires ? Répondez à cette question avec la personne A. Mettez-vous d'accord sur une réponse commune.

De : Paul Chen  
A : meyer.personneB.fr  
Objet : voyage de Victor Dujardin à Tokyo

Bonjour,  
J'ai appris que votre vendeur, Victor Dujardin, avait rendu visite à M. Suzuki, à Tokyo. Je connais M. Suzuki depuis longtemps. Ce matin, il m'a téléphoné et m'a longuement parlé de la visite de Victor Dujardin. J'ai peur que monsieur Dujardin manque un peu d'éducation. Quand on lui a offert du thé, il n'avait pas l'air content. M. Suzuki lui a posé quelques questions sur son voyage à Tokyo. Victor Dujardin a dit qu'il n'avait pas de temps à perdre, qu'il était là pour parler de choses sérieuses. Il a présenté son produit pendant cinq minutes, il a demandé à M. Suzuki de l'examiner, puis il a demandé : « Bon, alors, est-ce que ça vous intéresse ? » M. Suzuki a dit que le produit était de grande qualité, mais qu'il devait en parler avec son équipe. M. Suzuki attache beaucoup d'importance à l'avis de ses collaborateurs, il ne veut pas décider seul. Malheureusement, votre vendeur voulait une réponse tout de suite. Alors, M. Suzuki lui a dit : « Peut-être », une manière de dire qu'il ne pouvait pas prendre de décision immédiatement, qu'il devait réfléchir. À ce moment-là, votre vendeur s'est énervé. Il a commencé à parler très fort, en bougeant dans tous les sens. Il a répété qu'il avait besoin d'une réponse tout de suite. M. Suzuki était très choqué par son agressivité. Finalement, il a préféré refuser en disant qu'il faudrait apporter des modifications. Manifestement, votre vendeur doit apprendre comment les choses fonctionnent ici.  
Cordialement,  
Paul Chen



## Dossier 12 • (Page 67)

Vous êtes Sarah. Vous travaillez au service après-vente du magasin Télitech. Vous allez recevoir l'appel d'un client. Consultez la fiche client ci-dessous et réglez au mieux le problème.

FICHE CLIENT	
Nom :	Rossi
Prénom :	Sabine
Numéro du client :	987883
Commande n°	1768 du 18 mai
Produit :	table informatique 00539
Prix :	89 euros TTC
Adresse de facturation :	20, rue Genève 79000 Niort 05 49 79 36 63
Adresse de livraison :	identique à l'adresse de facturation
Suivi de la commande	
- 26 mai :	livraison
- 28 mai :	Appel téléphonique du client. Livraison incomplète. Il manque la pièce n° 6. J'ai contacté le fournisseur, qui envoie la pièce par la poste directement au client. Fabien.

## Dossier 13 • (Page 79)

a. Le texte suivant porte sur l'évolution du cours de l'action Castor. Posez des questions à la personne A pour compléter les mentions manquantes.

En janvier, le cours de l'action Castor a doublé : il est passé de \_\_\_\_\_ euros au début de janvier à \_\_\_\_\_ euros à la fin du mois. Le mois suivant, l'action a considérablement baissé pour atteindre un plus bas historique de \_\_\_\_\_ euros à la fin de février. Le cours est ensuite progressivement remonté. À la fin de mars, l'action s'échangeait à \_\_\_\_\_ euros. En avril, le cours est resté \_\_\_\_\_. À la fin d'avril, l'action valait toujours \_\_\_\_\_ euros.

b. Dessinez le graphique de l'évolution de l'action Castor au cours des cinq premiers mois de l'année. Puis comparez avec celui de la personne A.

## Dossier 14 • (Page 75)

Vous travaillez pour le magasin Mobeco. Il y a trois semaines, vous avez envoyé une facture à M. Cazenave. Cette facture (n° 576) était payable au comptant. Mais depuis lors, vous êtes sans nouvelles (pour une raison ou une autre, vous n'avez pas reçu son e-mail de réclamation). Téléphonez à M. Cazenave, la personne A, pour lui demander de payer la facture. Pendant l'entretien téléphonique, vous aurez besoin de consulter les documents de la page 75.

## Dossier 15 • (Page 89)

Vous êtes analyste financier. Vous avez pris rendez-vous avec le P-DG, de la société Amende. Vous souhaitez obtenir des informations sur les résultats de la société. Discutez avec lui et prenez des notes sur les points suivants : chiffre d'affaires, bénéfice, effectifs, investissements de cette année et de l'année passée. Vous devez collecter des informations sur chacun de ces points en comparant les résultats (montant et évolution en pourcentage) de cette année avec ceux de l'année dernière.

## Dossier 16 • (Page 41)

Vous êtes le participant C. Le sujet de la réunion ne vous intéresse pas. Vous voulez parler d'autre chose. En fait, vous aimez raconter des histoires. Généralement, vous racontez toujours les mêmes histoires. Préparez une bonne histoire. Pendant la réunion : à chaque fois que le président vous demande votre avis, racontez votre histoire. N'oubliez pas : c'est toujours la même histoire ! À la fin de la réunion, quand le président a parlé et vous demande votre avis, racontez votre histoire, puis dites que vous êtes d'accord avec lui. Dites ceci : « **Je suis pleinement d'accord avec notre président. Sa proposition est absolument géniale.** »



# Grammaire

## 1

## L'expression du lieu

### 1 Continents, pays, villes

• On utilise « en », « à », et « aux » pour indiquer le continent, le pays, la ville où on est/où on va.

*Je suis/je vais à Rome.* (à + ville)

*en Russie.* (en + pays féminin)

*en Asie.* (en + continent)

*en Iran.* (en + pays masculin commençant par une voyelle)

*au Pérou.* (au + pays masculin)

*aux Pays-Bas.* (aux + pays pluriel)

△ En général, les pays qui se terminent en « e » sont féminins : la France, la Pologne, la Thaïlande, etc. Exceptions : le Mexique, le Cambodge, le Zaïre, le Zimbabwe, le Mozambique.

Les autres sont masculins : le Brésil, le Japon, le Portugal, etc.

On utilise « de » ou « du » ou « d' » pour indiquer le pays, la ville d'où on vient.

*Je viens de Bruxelles.* (de + ville)

*de Turquie.* (de + pays féminin)

*du Japon.* (du + pays masculin)

*d'Irlande.* (« d' » devant un voyelle)

△ On ne fait pas d'élision devant le « h » aspiré (de Hongrie, de Hollande).

### 2 Intérieur et extérieur

• L'intérieur : « à l'intérieur de », « dans », « dedans ».

• L'extérieur : « à l'extérieur de », « en dehors de », « dehors ».

*Il vit en dehors de la réalité.*

*Il fait très froid dehors.*

### 3 Distance et proximité

• La distance : « loin de ».

• La proximité : « (tout) proche de », « (tout) près de », « aux environs de ».

*Il habite aux environs de Montréal.*

### 4 Haut et bas

• Le haut : « sur », « en haut de », « au-dessus de », « dessus ».

• Le bas : « sous », « en bas de », « au-dessous de », « dessous ».

### 5 Devant et derrière

• Le devant : « devant », « en face de ».

• Le derrière : « derrière ».

### 6 La direction

« vers », « tout droit », « à (votre) droite/gauche », « sur votre droite/gauche », « au bout de ».

## EXERCICES

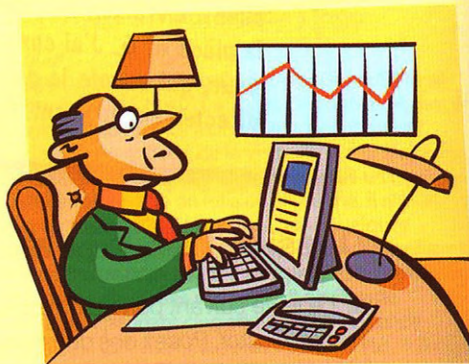
### A. Complétez avec une préposition.

- |                   |                                |
|-------------------|--------------------------------|
| 1. La Turquie     | Elle habite <b>en</b> Turquie. |
| 2. Istanbul       | Elle vit _____                 |
| 3. Le Canada      | Elle va _____                  |
| 4. Les États-Unis | Elle était hier _____          |
| 5. New-York       | Elle revient _____             |
| 6. L'Égypte       | Il est originaire _____        |
| 7. Le Caire       | Il était hier _____            |
| 8. Le Caire       | Il arrive donc _____           |

### B. Complétez avec une préposition.

Roger est né \_\_\_\_\_ Chili, mais il vit \_\_\_\_\_ France, \_\_\_\_\_ une ville située \_\_\_\_\_ le sud du pays. Il est ingénieur \_\_\_\_\_ Michelin. Avant, il travaillait \_\_\_\_\_ une petite entreprise, \_\_\_\_\_ Pays-Bas.

### C. Complétez les phrases ci-dessous avec une expression de lieu.



1. Le bureau du P-DG se trouve \_\_\_\_\_ dernier étage d'un immeuble situé \_\_\_\_\_ le quartier des affaires.
2. Le P-DG voyage souvent, mais aujourd'hui il est \_\_\_\_\_ son bureau, assis \_\_\_\_\_ son fauteuil, \_\_\_\_\_ son ordinateur. \_\_\_\_\_ mur, \_\_\_\_\_ lui, est accroché un graphique.
3. \_\_\_\_\_ sa table, il y a aussi une lampe et un téléphone.
4. Demain, le P-DG ne sera pas là. Il sera en voyage d'affaires \_\_\_\_\_ Chine, \_\_\_\_\_ Shanghai.
5. Il prend l'avion ce soir \_\_\_\_\_ l'aéroport Roissy-Charles-De-Gaulle, qui se trouve \_\_\_\_\_ nord-est \_\_\_\_\_ Paris, \_\_\_\_\_ une trentaine de kilomètres.



# 2

## L'interrogation directe

### 1 Trois manières de poser des questions

- Avec l'intonation montante (style courant) :  
*Vous connaissez la France?*
- Avec « Est-ce-que » (style courant) :  
*Est-ce que vous travaillez?*
- Avec l'inversion du verbe et du pronom :  
*Avez-vous un passeport?* (style soutenu).

### 2 Pour interroger sur UNE PERSONNE

- Style courant :  
*C'est qui? Qui est-ce qui vient?*
- Style soutenu :  
*Qui est-ce?*  
*Qui vient?*
- △ Qui peut être précédé d'une préposition :  
*Avec qui travailles-tu?*

### 3 Pour interroger sur UN OBJET

- Style courant :  
*C'est quoi? Qu'est-ce que c'est?*  
*Il fait quoi? Qu'est-ce qu'il fait?*
- Style soutenu :  
*Qu'est-ce? Que fait-il?*
- △ Quoi peut être précédé d'une préposition :  
*À quoi penses-tu?*

### 4 Quel est utilisé pour UN OBJET ou UNE PERSONNE

- Style courant :  
*C'est quel jour? Quel jour est-ce que c'est?*  
*Tu fais quel travail? Quel travail est-ce que tu fais?*
- Style soutenu :  
*Quel jour est-ce? Quel travail fait-il?*  
*Quelle est cette femme assise là-bas?*
- △ Quelle peut être précédé d'une préposition :  
*À quelle heure viens-tu?*

### 5 Pour interroger sur DES CIRCONSTANCES : « Où? » « Quand? » « Pourquoi? » « Comment? » « Combien? »

- Style courant :  
*Tu gagnes combien? Combien tu gagnes?*  
*Combien est-ce que tu gagnes?*
- Style soutenu :  
*Combien gagnes-tu?*

### 6 Pour interroger sur UN CHOIX « Lequel? » « Lesquels? » « Laquelle? » « Lesquelles? »

- Style courant :  
*Tu préfères laquelle? Laquelle est-ce que tu préfères?*
- Style soutenu :  
*Laquelle préfères-tu?*

## EXERCICES

### A. Choisissez le mot entre parenthèses qui convient.

1. (*Que, Qui*) travaille ici ?
2. Il fait (*quel, le quel*) temps dehors ?
3. (*Quoi, Qui*) cherchez-vous ?
4. De (*que, qui*) parlez-vous ?
5. À (*que, qui*) est-ce (*que, qui*) tu penses ?
6. Qu'est-ce (*que, qui*) tu veux dire ?
7. (*Quoi, Que*) voulez-vous dire ?
8. À (*qui, auquel*) écrivez-vous ?

### B. Complétez.

1. \_\_\_\_\_ âge a-t-elle ? – Elle a 20 ans.
2. \_\_\_\_\_ vous faites ? – Rien de spécial.
3. \_\_\_\_\_ parlez-vous ? – De vous.
4. \_\_\_\_\_ il y a dans cette tasse ? – Du café.
5. \_\_\_\_\_ est au téléphone ? – C'est Paul.
6. \_\_\_\_\_ est cette gomme ? – À moi.
7. \_\_\_\_\_ préfères-tu ? – Les blanches.

### C. Les questions ci-dessous sont extraites d'un entretien d'embauche. Complétez les mentions manquantes.



1. \_\_\_\_\_ salaire souhaitez-vous ?
2. \_\_\_\_\_ vous intéresse dans cet emploi ?
3. \_\_\_\_\_ sont vos qualités ?
4. \_\_\_\_\_ sont vos défauts ?
5. \_\_\_\_\_ raison avez-vous choisi notre entreprise ?
6. \_\_\_\_\_ temps resterez-vous avec nous ?
7. \_\_\_\_\_ vous ne supportez pas chez les autres ?
8. \_\_\_\_\_-vous une question à me poser ?



# 3

## L'expression de la quantité

### 1 Les nombres cardinaux

0	zéro	23	vingt-trois
1	un	30	trente
2	deux	40	quarante
3	trois	50	cinquante
4	quatre	60	soixante
5	cinq	70	soixante-dix
6	six	71	soixante et onze
7	sept	72	soixante douze
8	huit	80	quatre-vingts
9	neuf	81	quatre-vingt-un
10	dix	90	quatre-vingt-dix
11	onze	91	quatre-vingt-onze
12	douze		
13	treize		
14	quatorze	100	cent
15	quinze	101	cent un
16	seize	200	deux cents
17	dix-sept	1 000	mille
18	dix-huit	10 000	dix mille
19	dix-neuf	1 000 000	un million
20	vingt	10 000 000	dix millions
21	vingt et un	1 000 000 000	un milliard
22	vingt-deux	10 000 000 000	dix milliards

### 2 Les nombres ordinaux

Ils se forment en ajoutant « -ième » au nombre correspondant.

deux	⇒ deuxième
trois	⇒ troisième
mais	
un	⇒ premier
vingt et un	⇒ vingt et unième
trente et un	⇒ trente et unième, etc.

### 3 Fractions et pourcentages

- 1/2 : un demi
- 1/3 : un tiers
- 1/4 : un quart
- 1/5 : un cinquième
- 1/1000 : un millième
- 3 % : trois pour cent

*Cette année, notre chiffre d'affaire a augmenté de 15 %.*

### 4 Expressions numériques suivies de de + nom

une dizaine de..., une centaine de..., un millier de..., un million de..., un milliard de...

*Je vais passer **une dizaine de jours** à Paris.*

*Il a perdu **des centaines de milliers d'euros** à la Bourse.*

## EXERCICES

**A. Reliez les éléments de la colonne A à ceux de la colonne B.**

A		B
a. 2/3	2	1. dix heures et quart
b. 1/5	...	2. les deux tiers
c. 10 h 15	...	3. le maximum
d. 10 ans	...	4. une demi-douzaine
e. 100 ans	...	5. une décennie
f. 6	...	6. 20 %
g. 20 sur 20	...	7. un siècle

**B. Écrivez la réponse en lettres.**

1. Vingt-huit et quatre font \_\_\_\_\_.
2. Trente six moins cinq font \_\_\_\_\_.
3. Douze divisés par trois égalent \_\_\_\_\_.
4. Quatre fois vingt égalent \_\_\_\_\_.
5. Mille fois cent font \_\_\_\_\_.
6. Deux mille fois mille font \_\_\_\_\_.
7. Huit pour cent de deux cents égalent \_\_\_\_\_.
8. Le \_\_\_\_\_ mois de l'année est septembre.
9. Dans une année, il y a \_\_\_\_\_ jours.

**C. Complétez les statistiques ci-dessous avec 6, 16, 27, 58, 200, 25 000, 500 000 000**



1. Depuis 2007, l'Union européenne compte \_\_\_\_\_ pays membres et \_\_\_\_\_ d'habitants.
2. En Europe, \_\_\_\_\_ % des femmes et 41 % des hommes aiment se regarder dans un miroir.
3. \_\_\_\_\_ Européens adultes mesurent moins de 1,40 m.
4. En moyenne, un cadre supérieur européen mesure \_\_\_\_\_ cm de plus qu'un ouvrier.
5. En France, 14 % des salariés tutoient leur patron, \_\_\_\_\_ % l'appellent par son prénom.
6. 90 % des emplois créés le sont dans des entreprises de moins de \_\_\_\_\_ salariés.



## 5 Les indéfinis

a) Les adjectifs indéfinis sont suivis d'un nom.

- « quelques », « plusieurs », « différent(e)s », « certain(e)s » s'utilisent au pluriel.

*Ils ont rencontré certaines difficultés.*

- « chaque » est au singulier.

*Chaque jour, on va travailler.*

- « tout », « tous », « toute », « toutes » s'accordent avec le nom qui suit.

*J'ai envisagé toutes les possibilités.*

b) Les pronoms indéfinis sont utilisés à la place du nom.

- « quelques-un(e)s », « plusieurs », « certain(e)s », « d'autres » sont au pluriel, « chacun(e) » est singulier.

*Certains sont d'accord, d'autres pas.*

- « tous », « toutes ».

*Ils sont tous venus.*

△ On prononce le « s » du pronom « tous », mais pas le « s » de l'adjectif « tous ».

*Tous nos clients sont là. Ils sont tous venus.*

- « tout » = toutes les choses.

*Tout est prêt.*

## 6 Les articles partitifs

On utilise l'article partitif (c'est-à-dire : **de** + *article défini*) pour indiquer une partie de..., une certaine quantité de...

*Pour réussir, il faut du talent et de la persévérance.*

*Je vais chercher de l'argent à la banque.*

△ Avec les verbes aimer, détester..., on utilise l'article défini.

*J'aime le travail bien fait.*

△ « Des » est généralement un article indéfini (pluriel de « un ») et rarement un article partitif (« de + les »).

*Nous avons des concurrents redoutables (deux, trois).*

*Il fait des affaires (« de + les »).*

## 7 Avec la négation, « de » remplace les articles partitifs et indéfinis.

*Il n'a pas de travail. Il ne gagne plus d'argent.*

*Mais : Je n'aime pas la comptabilité.*

△ Quelques négations particulières : « sans », « ne ... aucun », « ne ... personne », « ne ... rien », « ne... ni... ni », « ne... pas encore ».

*C'est une entreprise sans usine?*

*Il n'a aucun diplôme, mais il réussit très bien.*

## 8 Avec des expressions de quantité, « de » remplace les articles partitifs.

*J'ai peu d'ancienneté dans cette entreprise.*

## EXERCICES

### A. Complétez avec *du, de la, de l', d', des*.

1. Le pâtissier vend \_\_\_\_\_ gâteaux.
2. Le poissonnier vend \_\_\_\_\_ poisson.
3. Le boucher vend \_\_\_\_\_ viande.
4. Le marchand de légumes vend \_\_\_\_\_ ail, \_\_\_\_\_ haricots verts et \_\_\_\_\_ autres légumes.

### B. Complétez avec *du, de, le, un*.

1. Sylvie a \_\_\_\_\_ courage.
2. Elle a beaucoup \_\_\_\_\_ courage.
3. Elle a \_\_\_\_\_ grand courage.
4. Ils admirent tous \_\_\_\_\_ courage de Sylvie.

### C. Paul et Jacques sont au supermarché. Complétez leur dialogue.

*Jacques : Aujourd'hui, je ne veux pas de viande.  
Paul : Alors, on pourrait acheter...*

*Jacques : Je ne supporte pas l'alcool.  
Paul : Tu n'as qu'à boire...*

*Jacques : Je déteste les yaourts aux fruits.  
Paul : Tu n'as qu'à prendre...*

### D. Basile est au chômage depuis un an. Complétez sa déclaration avec *chaque, chacun(e), aucun(e)*.

Basile : « \_\_\_\_\_ a ses problèmes. Mon problème à moi, c'est le chômage. Je ne trouve \_\_\_\_\_ travail. J'ai écrit à \_\_\_\_\_ entreprise de la région. \_\_\_\_\_ ne m'a répondu. Maintenant, je n'ai plus \_\_\_\_\_ espoir. »

### E. Dites le contraire.

1. Elle a le sens des affaires.
2. Je travaille le samedi et le dimanche.
3. Il rencontre de nombreux problèmes.
4. J'ai déjà reçu les résultats.

### F. Classez du degré le plus faible au degré le plus fort.

1. Cette solution présente un certain intérêt.
2. Cette solution présente quelque intérêt.
3. Cette solution présente peu d'intérêt.
4. Cette solution ne présente aucun intérêt.
5. Cette solution présente un peu d'intérêt.
6. Cette solution présente beaucoup d'intérêt.
7. Cette solution présente un intérêt considérable.



# 4

## Les pronoms compléments

1 « le », « la », « l' », « les »  
sont des pronoms compléments **directs** et remplacent des noms de **choses** ou de **personnes**.

- Tu vois les enfants? - Oui, je **les** vois.
- Tu appelles Jacques? - Je l'**appelle** tout de suite.

2 « lui », « leur »  
sont des pronoms compléments **indirects** et remplacent des noms de **personnes** uniquement.

- Tu as téléphoné aux enfants? - Je viens de **leur** téléphoner.

3 « m(e) », « t(e) », « nous », « vous »  
sont des pronoms **directs** et **indirects**.

- Il t'**a** appelé? - Il **m'**appelle rarement.

4 « y »

- « y » remplace les noms compléments de lieu.  
- Le passeport est dans le tiroir? - Oui, il **y** est.
- « y » remplace les noms de **choses** précédés de la préposition « à ».  
- Tu as réfléchi à ma proposition? - Oui, j'**y** ai réfléchi.

△ Pour les noms de personne, on utilise les pronoms indirects.

- Tu as écrit à Félix? - Oui, je **lui** ai écrit.
- Tu as pensé à Félix? - Oui, j'**ai** pensé à **lui**.

5 « en »

- « en » remplace un nom indiquant une quantité indéterminée.  
- Elle boit du vin? - Elle **en** boit parfois.
- Si la quantité est précisée, elle est ajoutée à la fin.  
- Il y a des blessés? - Il y **en** a trois.
- « en » remplace un nom précédé d'un verbe construit avec « de ».  
- Tu te souviens de cette histoire? - Oui, je **m'en** souviens.

6 La place des pronoms

- Il y a un seul pronom. Dans ce cas, on le place **devant le verbe** aux temps simples et composés. Avec la négation, on le place entre la première négation et le verbe.

*Je ne **lui** ai pas encore téléphoné. Je vais l'**appeler** bientôt.  
Ne **lui** téléphone pas!*

△ À l'impératif affirmatif, le pronom se place après le verbe.

*Téléphonez-**lui**! Penses-y! Appelle-**le**!*

- Il y a deux pronoms. Dans ce cas, on les place dans l'ordre suivant.  
*Félix **le lui** a dit.*

me - m'	le - l'			
te - t'	la - l'	lui	y	en
se - s'	les	leur		
nous				
vous				

### EXERCICES

#### A. Complétez avec le pronom qui convient.

1. Tu as lu mon rapport ? Comment \_\_\_\_\_ trouves-tu ?
2. C'est un bon orateur. Je \_\_\_\_\_ écouterais pendant des heures.
3. Allô ! Pierre ? Tu m'entends ? - Oui, je \_\_\_\_\_ entends très bien.
4. Mme Germaine n'est pas encore arrivée. Pouvez-vous \_\_\_\_\_ rappeler un peu plus tard ?
5. Il travaille à l'étranger. Sa famille \_\_\_\_\_ manque.
6. Parlez-\_\_\_\_\_ très fort, elle est sourde.
7. Inutile de \_\_\_\_\_ cacher la vérité, ils savent tout.
8. Vous avez laissé vos lunettes dans la voiture, ne \_\_\_\_\_ oubliez pas en partant.

#### B. Claire et Lucie ont une petite entreprise. Lisez les phrases ci-dessous et complétez les mentions manquantes avec des pronoms.

À chacune sa spécialité :

1. Le ménage : c'est Claire qui \_\_\_\_\_ fait.
2. Les vacances : c'est Lucie qui \_\_\_\_\_ prend.
3. Les sports d'hiver : c'est Lucie qui \_\_\_\_\_ va.
4. Les mauvais payeurs : c'est Claire qui s'\_\_\_\_\_ charge et qui \_\_\_\_\_ écrit des lettres de rappel.
5. Les bons clients : c'est Lucie qui \_\_\_\_\_ téléphone et qui \_\_\_\_\_ rend visite.
6. La comptabilité : Claire s'\_\_\_\_\_ occupe.
7. L'ordinateur : toutes deux \_\_\_\_\_ ont besoin.
8. Grégoire : Claire \_\_\_\_\_ achète des fleurs.
9. Grégoire : c'est Lucie qui va \_\_\_\_\_ épouser.

#### C. Reconstituez les phrases.

1. Elle / peu / lui / à / s'intéresse
2. Nous / souvent / y / avons / pensé
3. Ils / informés / ont / nous / en
4. Je / déjà / te / l' / dit / ai
5. Il / y / ne / aller / veut / pas
6. Je / ai / parlé / en / lui / pas encore / ne



## 5

## Le passé composé et l'imparfait

## 1 Le passé composé se forme avec

a) ÊTRE au présent + *participe passé*.

• pour les 14 verbes suivants : aller / arriver / descendre / entrer / monter / mourir / naître / partir / passer / rester / retourner / sortir / tomber / venir ainsi que pour leurs composés (redescendre, rentrer, parvenir, devenir, etc.).

*Il est resté trois mois dans cette entreprise.*

*Elle est devenue la conseillère du président.*

• pour les verbes pronominaux : se lever, s'habiller, se coucher, s'ennuyer, etc.

*Je me suis ennuyé à la réunion d'hier.*

*Elle s'est reconvertie dans les affaires.*

b) AVOIR au présent + *participe passé*.

• pour les autres verbes.

*J'ai acheté un nouvel ordinateur.*

*Elle a créé sa propre entreprise.*

*Il a pris sa retraite l'année dernière.*

*Nous avons dû réduire nos dépenses.*

• pour les verbes de déplacement habituellement conjugués avec « être » (descendre, entrer monter, etc.) quand ils sont construits avec un complément d'objet direct.

*J'ai sorti la voiture du garage.*

*Elle a passé la journée au bureau.*

## 2 Choix entre passé composé et imparfait

Il dépend de la manière de considérer l'action.

• Avec le **passé composé**, on considère l'action comme un **ÉVÈNEMENT**.

*Quand le directeur est arrivé, tout le monde l'a salué et la réunion a commencé.*

• Avec l'**imparfait**, on considère l'action comme une **SITUATION**.

*Dans cette entreprise l'ambiance était détestable : chacun disait du mal des autres, personne ne travaillait sérieusement.*

△ Avec l'imparfait, le récit est statique. Le passé composé crée une rupture.

*Dans cette entreprise l'ambiance était détestable. Mais un beau jour M. Lebec est arrivé et tout a changé.*

*Il dormait quand le téléphone a sonné.*

△ Le choix entre passé composé et imparfait ne dépend pas de la durée de l'action. L'imparfait peut parfois servir à exprimer une action courte et le passé composé à exprimer une action longue.

*Il sortait du bureau quand je l'ai vu.*

*Elle a travaillé pendant trente ans dans la même entreprise.*

## EXERCICES

Les textes suivants racontent chacun l'histoire d'une rencontre imprévue.

A. Mettez ces deux textes au passé.

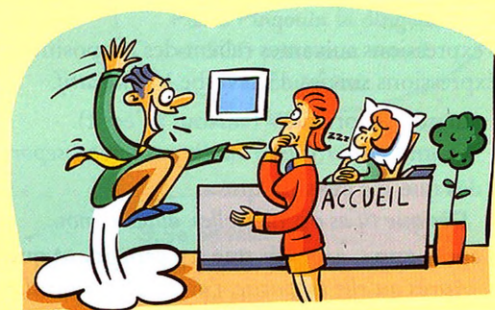
B. Ces deux histoires ne sont pas terminées. Imaginez la fin.

## Un tour du monde à bicyclette



Un jour, Laurence, qui travaille douze heures par jour et 7 jours sur 7, tombe gravement malade. Elle reste trois mois à l'hôpital entre la vie et la mort. Finalement, elle guérit et peut sortir de l'hôpital. Alors, elle change complètement sa vie. Elle démissionne. Elle achète un vélo et elle part faire le tour du monde. Un jour, alors qu'elle traverse un petit village grec, elle entend quelqu'un qui l'appelle par son nom. Elle se retourne et elle voit...

## Un premier entretien d'embauche



Il est 15 heures. J'attends à l'accueil de la société Bonnette. Je me sens un peu nerveux. Normal, c'est mon premier entretien d'embauche. Je regarde l'hôtesse d'accueil. Elle dort. De temps en temps, le téléphone sonne et la réveille. Des gens pressés passent sans me regarder. Finalement, une dame arrive. Elle semble énergique. Elle dit quelque chose à l'hôtesse, puis elle se tourne vers moi. « Monsieur Lebouc ? » demande-t-elle. Alors, à ce moment précis, je la reconnais...



## 6

## L'expression du temps

1 Les expressions suivantes permettent d'exprimer la durée et/ou de situer un événement dans le temps.

- « à » indique un siècle, une heure.

*au XXI<sup>e</sup> siècle, à 9 heures.*

- « en » indique :

– le mois, la saison

*En mars, en hiver, en été, en automne*

**Mais :** au mois de mars, au printemps.

– la durée de réalisation d'une action

*Il a fait beaucoup de progrès en deux ans.*

- « pendant » indique une durée définie.

*J'ai travaillé pendant trois heures.*

- « pour » indique une durée prévue.

*Vous partirez pour combien de temps ?*

- « depuis » indique une durée, une situation actuelle dont l'origine est dans le passé.

*J'attends depuis longtemps/ depuis 16 heures.*

- « il y a... que », « ça fait... que » remplacent « depuis » en début de phrase. Ils sont suivis d'une quantité de temps.

*Il y a / ça fait longtemps que j'attends.*

- « il y a » (+ passé) se réfère à un moment passé.

*Il est parti il y a trois jours.*

- « dans », « d'ici » indique un moment dans le futur.

*Je pars (partirai) dans / d'ici trois jours.*

- « à partir de », « dès » indique un point de départ.

*A partir de / dès demain, je me mets au travail.*

- « jusqu'à » indique un point d'arrivée.

*J'ai travaillé jusqu'à minuit.*

- « tout à l'heure », « en ce moment », « la semaine dernière », « ce matin », etc. sont des expressions de temps courantes.

2 Les expressions suivantes relient des propositions.

a) Expressions suivies d'un verbe à l'indicatif.

- « quand », « lorsque » (surtout à l'écrit).

*Quand tu partiras, n'oublie pas ton passeport.*

- « dès que », « aussitôt que ».

*Dès que tu as des nouvelles, appelle-moi.*

- « après que », « depuis que », « cependant que ».

*Après qu'elle est partie, j'ai enfin pu travailler.*

*Depuis qu'il est revenu, il se plaint tout le temps.*

*Ne le dérange pas pendant qu'il travaille.*

b) Expressions suivies du subjonctif.

- « jusqu'à ce que », « avant que », « en attendant que ».

*Ne bougez pas jusqu'à ce que je revienne.*

*Téléphone-lui avant qu'elle (ne) parte.*

*Asseyez-vous en attendant qu'elle arrive.*

c) Expressions suivies de l'infinitif.

- « avant de », « après ».

*Je dois faire mes valises avant de partir.*

*Je sortirai après avoir terminé ce travail.*

## EXERCICES

## A. Complétez.

1. Nous sommes \_\_\_\_\_ 3 mars.
2. Il est parti \_\_\_\_\_ semaine dernière.
3. Il revient \_\_\_\_\_ mois d'août.
4. Qu'est-ce que tu fais \_\_\_\_\_ ce moment ?

B. Complétez avec *depuis* ou *il y a*.

1. Elle vit à l'étranger \_\_\_\_\_ deux ans.
2. Elle est passée ici \_\_\_\_\_ une heure.
3. Il parle \_\_\_\_\_ une heure.
4. \_\_\_\_\_ un an que je ne travaille plus.

C. Complétez avec *pendant* ou *jusqu'à*.

1. Il a travaillé \_\_\_\_\_ l'âge de 65 ans.
2. Elle a appelé \_\_\_\_\_ ton absence.
3. Il reste \_\_\_\_\_ demain.

D. Complétez avec *en* ou *dans*.

1. J'ai écrit ce livre \_\_\_\_\_ cinq mois.
2. La réunion commence \_\_\_\_\_ dix minutes.
3. Il reviendra \_\_\_\_\_ quelques années.
4. Il a fait l'aller-retour \_\_\_\_\_ une heure.

E. Complétez avec *pendant* ou *pour*.

1. Je vous ai attendu \_\_\_\_\_ deux heures.
2. Je reviens tout de suite, j'en ai \_\_\_\_\_ deux minutes.
3. Elle est restée au chômage \_\_\_\_\_ six mois.
4. Un incident s'est produit \_\_\_\_\_ la réunion.

## F. Choisissez le verbe entre parenthèses.

1. Ça fait deux ans qu'elle (*habite, a habité*) ici.
2. Depuis qu'il (*change/a changé*) d'emploi, il va mieux.
3. Je lui ai expliqué jusqu'à ce qu'il (*comprendra/comprenne*).
4. Dès que tu (*liras/auras lu*) ce livre, rends-le moi.

## G. Complétez avec une expression de temps.

1. Il faut répondre \_\_\_\_\_ il ne soit trop tard.
2. Je t'écirai \_\_\_\_\_ je serai arrivée.
3. \_\_\_\_\_ t'avoir écouté, il a changé d'avis.
4. \_\_\_\_\_ il est arrivé, il est au téléphone.
5. Je chercherai \_\_\_\_\_ je trouve la solution.
6. \_\_\_\_\_ ma voiture soit réparée, je prends le métro.



# 7

## Le discours indirect

Quand on dit une phrase (discours direct) et quand on rapporte cette phrase (discours indirect), il faut faire des changements.

- Direct : Pierre dit : « Je vais m'informer. »
- Indirect : Pierre dit qu'il va s'informer.

### 1 Discours indirect simple

- On relie les phrases avec « que ».  
« Je serai en Italie dans deux jours. »  
- Que dit-elle?  
- Elle dit **qu'**elle sera en Italie dans deux jours.

### 2 Interrogation indirecte

- On relie les phrases avec « si ».  
« Tu as terminé ton travail? »  
- Que demande-t-il à Carine?  
- Il lui demande **si** elle a terminé son travail.
- On relie les phrases avec « où », « quand », « pourquoi », « comment », etc.  
Pierre téléphone à Carine : « Comment s'est passé ton voyage? Pourquoi ne m'écris-tu pas? »  
Il lui demande **comment** s'est passé son voyage, **pourquoi** elle ne lui écrit pas.
- On relie les phrases avec « ce que », « ce qui ».  
Qu'est-ce que tu fais? Qu'est-ce qui t'intéresse?  
Il lui demande **ce qu'**elle fait, **ce qui** l'intéresse.

### 3 Ordre

- L'impératif devient « de » + infinitif.  
« Envoie-moi un rapport. »  
Il lui demande **de** lui envoyer un rapport.

### 4 Concordance des temps

1 <sup>er</sup> verbe au passé	Discours direct	Discours indirect
Il a dit (:) ou Il disait (:)	<b>au présent</b> Je ne sais pas.	<b>à l'imparfait</b> qu'il ne savait pas.
	<b>à l'imparfait</b> Je n'étais pas d'accord.	<b>à l'imparfait</b> qu'il n'était pas d'accord.
	<b>au passé composé</b> On a acheté une voiture.	<b>au plus-que-parfait</b> qu'ils avaient acheté une voiture.
	<b>au futur</b> Elle partira demain.	<b>au conditionnel présent</b> qu'elle partirait demain.

## EXERCICES

**A. Lucie parle à Pierre. Mettez les phrases suivantes au discours indirect. Commencez ainsi : « Elle lui demande de... ».**

Ex. : « Soyez à l'heure ! » → Elle lui demande d'être à l'heure.

1. « Dépêchez-vous ! »
2. « Ne restez pas trop longtemps ! »
3. « Appelez-moi quand vous serez arrivé ! »
4. « Ne vous inquiétez pas ! »

**B. L'un de vos collègues n'a pas assisté à la dernière réunion. Il vous demande ce qui s'est passé. Dites-lui ce que la présidente a dit. Commencez ainsi : « Elle a dit que... ».**

Ex. : Elle a dit que le bénéfice avait progressé de 10 %, qu'il s'élevait cette année à...

1. Le bénéfice a progressé de 10 %. Il s'élève cette année à 10 millions d'euros. C'est bien, mais je suis sûre qu'on fera encore mieux l'année prochaine.

2. Nous ouvrirons en mars notre nouvelle usine. Pierre Pingouin la dirigera et 200 personnes seront embauchées.

3. Je ne veux pas me concentrer sur un faible nombre de produits. Je crois qu'il faut diversifier notre offre.

4. Jacqueline Leduc a été nommée directrice du marketing, en remplacement de M. Dupuis, qui a pris sa retraite.



# Les pronoms relatifs

## 1 Les pronoms relatifs simples

- « **qui** » est sujet.  
*J'ai un collègue de travail **qui** parle bien français.*
- « **que** », « **qu'** » est complément d'objet.  
*Regarde la cravate **que** j'ai achetée.*
- « **dont** » remplace un complément précédé de la préposition « **de** »; il peut être complément d'un verbe, d'un adjectif ou d'un nom.  
*Je te présente Amélie, **dont** je t'ai souvent parlé.*  
*C'est un travail **dont** il est très fier.*  
*C'est une entreprise **dont** les bénéfices augmentent chaque année.*
- « **où** » est complément de lieu ou de temps.  
*Le quartier **où** je travaille est très animé.*  
*Tu te rappelles le jour **où** nous nous sommes rencontrés?*
- « **quoi** » est neutre; il est toujours introduit par une préposition.  
*Voici par **quoi** on va commencer.*
- « **ce qui** », « **ce que** », « **ce dont** » (ce = cela).  
*Tu n'écoutes jamais **ce que** je dis.*
- Pour mettre l'accent sur un élément, on utilise :
  - « **C'est... qui / que / dont** »  
*C'est sa bêtise **que** je ne supporte pas.*
  - « **Ce qui / Ce que / Ce dont..., c'est...** »  
***Ce que** j'aime, **c'est** sa gentillesse.*
  - « **C'est... ce qui / ce que / ce dont** »  
*C'est tout **ce dont** j'ai besoin.*

## 2 Les pronoms relatifs composés

- « **lequel** », « **lesquels** », « **laquelle** », « **lesquelles** » sont utilisés après une préposition (*dans, en, sur, pour, avec, etc.*).  
*Comment s'appelle l'entreprise **pour laquelle** elle travaille?*
- « **auquel** », « **auxquels** », « **à laquelle** », « **auxquels** » sont des pronoms relatifs contractés avec la préposition « **à** ».  
*C'est un projet **auquel** j'ai déjà pensé.*
- « **duquel** », « **desquels** », « **de laquelle** », « **desquels** » sont des pronoms relatifs contractés avec la préposition « **de** ».  
*La réunion **à la fin de laquelle** j'ai assisté a duré trois heures.*
- ♦ En général, quand le pronom remplace une ou plusieurs personnes, on utilise « **qui** ».  
*Les gens **avec qui** je travaille sont sympathiques.*  
*La personne **à qui** tu penses ne viendra pas.*  
*Tu connais cette femme **à côté de qui** Pierre est assis?*

## EXERCICES

**A. Un client entre dans une librairie et s'adresse au vendeur. Complétez le début de la conversation avec **que, qui, quoi, dont, où**.**



*Client : Je voudrais un livre pour mon fils de 8 ans.*  
*Vendeur : Prenez Barbarix, c'est un livre \_\_\_\_\_ plaît à tous les enfants et \_\_\_\_\_ je recommande fortement.*  
*Client : C'est un livre \_\_\_\_\_ j'ai entendu parler.*  
*Vendeur : Ce n'est pas étonnant. C'est un livre génial \_\_\_\_\_ tout le monde parle en ce moment.*  
*Client : C'est l'histoire de \_\_\_\_\_ ?*  
*Vendeur : C'est l'histoire d'un petit village \_\_\_\_\_ vivent des Gaulois.*

**B. Reliez les phrases suivantes par le pronom qui convient.**

*Ex. : C'est une entreprise. Je travaille pour cette entreprise. → C'est une entreprise pour laquelle je travaille.*

1. C'est un bon livre. Tu trouveras beaucoup d'informations dans ce livre.
2. Voici un plan du Salon. Les stands sont indiqués sur ce plan.
3. Ce sont des détails. Tu dois faire attention à ces détails.
4. C'est une personne compétente. Tu peux avoir confiance en elle.
5. Je vous présenterai ce monsieur. Je travaille avec lui.

**C. Complétez les phrases suivantes.**

1. J'ai enfin trouvé un travail qui...
2. Le contrat que...
3. Le bureau où... donne sur un jardin.
4. Il a été licencié. C'est la raison pour laquelle...
5. L'ordinateur avec lequel...
6. Je ne comprends pas ce dont...



# 9

## Le subjonctif

### 1 Utilisation

- Le subjonctif est généralement introduit par la conjonction « que ».
- L'indicatif exprime la réalité de façon objective. Le subjonctif exprime une attitude subjective.  
*Il fait beau aujourd'hui* (indicatif).  
*Je suis content qu'il fasse beau* (subjonctif).

### 2 Formation

- Pour les verbes réguliers, le subjonctif est formé sur le radical de la troisième personne du pluriel du présent de l'indicatif.  
 Finir → ils finissent → Il faut qu(e) je finisse / tu finisses / il finisse / nous finissions / vous finissiez / ils finissent.
- Pour les verbes irréguliers, voir le tableau des conjugaisons.
- On utilise le subjonctif passé pour exprimer une action terminée.  
*Je suis content que tu aies fini ton travail.*

### 3 Après une construction impersonnelle avec « que », on utilise presque toujours le subjonctif.

« Il faut qu(e) » est la forme la plus fréquente.

*Il faut qu'il fasse attention.*

Quelques exceptions : Il paraît / il est certain / clair / entendu / évident / exact que + indicatif.

### 4 Le subjonctif est utilisé après un verbe exprimant une attitude particulière du sujet :

sentiment, volonté, doute, regret, appréciation, opinion, etc. : « Je crains que », « Je veux que », « Je ne veux pas que », « Je doute que », « Je regrette que », « Je trouve intéressant que », etc.

△ « Je crois que », « Je pense que », « Je suis sûr que », « J'espère que » + indicatif. MAIS : « Je ne crois pas que », « Je ne pense pas que » + « Je ne suis pas sûr que » + indicatif ou subjonctif.

• Certains verbes sont suivis de l'indicatif ou du subjonctif : *comprendre, admettre, expliquer*, etc.

### 5 On emploie le subjonctif après certaines conjonctions.

- Le temps : « avant que », « jusqu'à ce que », « en attendant que ».
- Le but : « pour que », « afin que », « de façon que », « de peur que », « de crainte que ».
- La condition, l'hypothèse : « à condition que », « pourvu que », « en admettant que », « à moins que ».
- L'opposition, la concession : « bien que », « quoique », « encore que », « à moins que », « sans que ».

### 6 On emploie le subjonctif ou l'indicatif dans certaines constructions relatives.

*Je ne connais personne qui sache faire ce travail.*

*C'est l'hôtel le moins cher que je connaisse.*

*Pour ce poste, il cherche quelqu'un qui ait de l'expérience.*

## EXERCICES

### A. Dans l'offre d'emploi suivante, mettez les verbes entre parenthèses au subjonctif présent.

NOUS SOMMES UN IMPORTANT  
GROUPE DE PRESSE  
ET NOUS RECRUTONS DES

### COMMERCIAUX

#### Êtes-vous le vendeur ou la vendeuse que nous recherchons ?

Il faut que vous :

- (être) \_\_\_\_\_ disponible,
- (pouvoir) \_\_\_\_\_ voyager,
- (savoir) \_\_\_\_\_ conduire,
- (connaître) \_\_\_\_\_ l'anglais,
- (aimer) \_\_\_\_\_ les responsabilités,
- (avoir) \_\_\_\_\_ de l'ambition,  
beaucoup d'ambition.

Vous ne croyez pas que la vie (être) \_\_\_\_\_  
faite pour les paresseux et qu'on (devenir) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ riche en dormant.

Nous voulons que  
vous (réussir) \_\_\_\_\_ avec nous.

Appelez-nous au **01 45 87 99 15**.

### B. Indicatif présent ou subjonctif présent ?

1. Il pense qu'elle (avoir) \_\_\_\_\_ tort.
2. Il est temps qu'on (partir) \_\_\_\_\_.
3. Je suis sûr qu'il (être) \_\_\_\_\_ compétent.
4. Il vaut mieux que tu (venir) \_\_\_\_\_.
5. Je sais bien que tu (dire) \_\_\_\_\_ la vérité.
6. Je doute qu'il (comprendre) \_\_\_\_\_.
7. Il aimerait que tu (faire) \_\_\_\_\_ ce travail.

### C. Complétez.

1. \_\_\_\_\_ qu'il aille à la réunion demain.
2. \_\_\_\_\_ qu'on recevra des nouvelles.
3. \_\_\_\_\_ que ça te plaise.
4. \_\_\_\_\_ que vous ne soyez pas venus.

### D. Complétez.

1. Je reste ici jusqu'à ce que...
2. Dépêche-toi pour que...
3. Je voudrais la voir avant que..
4. Il fume au bureau bien que...
5. Je te le prête à condition que...



# L'expression de la comparaison, de la condition, de l'hypothèse

## 1 La comparaison

- a) L'égalité, l'infériorité, la supériorité.
- « aussi », « moins », « plus » + adjectif ou adverbe + « que ».  
*Pierre est aussi compétent que Paul.*
  - « autant de », « moins de », « plus de » + nom + « que ».  
*On a autant de problèmes qu'avant.*
  - verbe + « autant que », « moins que », « plus que ».  
*Elle travaille autant que nous.*
- b) Les superlatifs.
- « le / la / les plus / moins » + adjectif ou adverbe (+ « de »).
  - « le plus de / le moins de » + nom.
  - verbe + « le moins / le plus ».  
*C'est elle qui a le plus de pouvoir.*
- ◆ « meilleur » est le comparatif de supériorité de « bon », « mieux » est le comparatif de supériorité de « bien ».
- c) « plus... plus », « moins... moins », « autant... autant »  
*Plus je le connais, plus je l'aime.*

## 2 La condition, l'hypothèse

- a) Les phrases (les plus courantes) avec « si ».
- « Si » + présent → futur dans la principale.  
*Si je peux, je viendrai avec vous.*
  - « Si » + imparfait → conditionnel présent.  
*Si je pouvais, je viendrais avec vous.*
  - « Si » + plus-que-parfait → conditionnel passé.  
*Si j'avais pu, je serais venu avec vous.*
- b) Conjonctions + subjonctif.
- « à condition que », « pourvu que », « en admettant que », « à moins que (+ ne) ».  
*Il est heureux pourvu qu'elle soit près de lui.*
- c) Conjonctions + conditionnel.
- « au cas où », « dans le cas où », « pour le cas où », « dans l'hypothèse où ».  
*Appelle-moi au cas où tu aurais un problème.*
- d) Prépositions + infinitif.
- « à condition de », « à moins de ».  
*Je viendrai avec vous, à moins d'avoir trop de travail (sauf si j'ai trop de travail).*
- e) Gérondif (en + participe présent).
- *En travaillant, tu réussiras.*

## EXERCICES

### A. Complétez avec meilleur, le meilleur, mieux, le mieux.

1. Il travaille \_\_\_\_\_ que ses collègues.
2. Voilà ce que j'ai acheté, c'est ce que j'ai trouvé de \_\_\_\_\_ marché.
3. Le produit le plus cher n'est pas forcément \_\_\_\_\_.
4. C'est difficile, mais je ferai pour \_\_\_\_\_.

### B. Complétez par un comparatif ou un superlatif.

1. Le train est \_\_\_\_\_ que la voiture.
2. L'avion est le moyen de transport \_\_\_\_\_.
3. L'argent coûte \_\_\_\_\_ que l'or.
4. Un kilo de plumes pèse \_\_\_\_\_ qu'un kilo de plomb.

### C. Complétez en employant les temps qui conviennent.

1. Si elle (refuser) \_\_\_\_\_, j'aurais été déçue.
2. Si tu sors avant 7 heures, (appeler) \_\_\_\_\_-moi.
3. Si tu manques d'argent, tu (pouvoir) \_\_\_\_\_ toujours m'en demander.
4. Si elle ne travaillait pas, elle (s'ennuyer) \_\_\_\_\_.
5. Si on t'avait proposé ce poste, est-ce que tu (accepter) \_\_\_\_\_ ?
6. Si on t'avait invité, est-ce que tu (venir) \_\_\_\_\_ ?

### D. Complétez avec à condition qu(e), à moins qu(e), au cas où, sauf si.

1. Je viendrai, \_\_\_\_\_ j'ai trop de travail.
2. Cette entreprise fera faillite, \_\_\_\_\_ elle ne reçoive une aide de l'État.
3. Ils feront grève \_\_\_\_\_ ils n'obtiendraient pas satisfaction.
4. Je respecterai mes engagements \_\_\_\_\_ vous respectiez les vôtres.

### E. Transformez les phrases suivantes en employant en admettant que, à moins que, pourvu que.

1. Il n'acceptera pas, sauf si vous lui proposez un gros salaire.
2. Si l'entreprise fait des bénéfices, il est content.
3. Si elle vient, je pense qu'elle arrivera sûrement en retard.



# 11

## L'expression de la cause, de la conséquence

### 1 La cause

#### a) Conjonctions.

- « **parce que** » + *indicatif* est la conjonction la plus courante.
- « **puisque** » + *indicatif* introduit une cause présentée comme évidente.

*Tu peux venir **puisque** tu es invité.*

- « **comme** » + *indicatif* se place en tête de phrase et met l'accent sur la cause.

***Comme** elle était en retard, nous avons dû l'attendre.*

- « **car** » est employé à l'écrit et n'est jamais en tête de phrase.
- « **sous prétexte que** » + *indicatif* introduit une cause contestée (le locuteur n'y croit pas).
- « **en effet** » explique ce qui vient d'être dit.

#### b) Prépositions.

- « **à cause de** » introduit, selon le contexte, une cause à effet neutre ou défavorable; « **grâce à** » introduit une cause à effet favorable; « **en raison de** », surtout employé à l'écrit, introduit une cause à effet neutre.
- « **à force de** » insiste sur la cause avec une idée de continuité.  
*Il a réussi **à force de** travail.*
- « **faute de** » indique une cause manquante.  
*Ils n'ont pas pu acheter cette maison, **faute d'**argent.*

### 2 La conséquence

#### a) Conjonctions.

- « **si bien que** », « **de sorte que** » + *indicatif*.
- « **tellement... que** », « **si... que** ».  
*Il est **tellement** malin **qu'**il s'en sort toujours.*
- « **tellement que...** », « **tant que...** ».  
*Il travaille **tellement qu'**il est toujours fatigué.*
- « **tellement de** », « **tant de** », « **un(e) tel (le)/de tel (le)s** » + nom + **que**.  
*Il y a **tant de** bruit ici **que** je préfère sortir.*

#### b) Expressions de coordination.

- « **donc** » est plutôt placé en tête de phrase à l'oral et dans la phrase à l'écrit; « **alors** » est surtout utilisé à l'oral et se place en tête de phrase.
- « **c'est pourquoi** », « **c'est pour cela que** », « **c'est pour ça que** », « **c'est la raison pour laquelle** » introduisent le résultat d'une argumentation.
- « **par conséquent** », « **en conséquence** » sont surtout utilisés dans la correspondance commerciale ou administrative.
- « **aussi** » (action) et « **ainsi** » (manière), utilisés le plus souvent avec l'inversion verbe - sujet, introduisent le résultat d'un comportement.

### EXERCICES

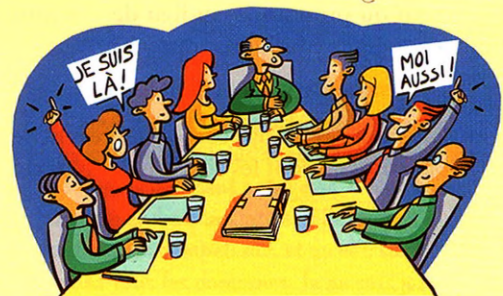
#### A. Complétez ces extraits de lettres avec *en effet* ou *en conséquence*.

Je ne pourrai pas assister à la réunion du 3 mars. \_\_\_\_\_, je serai en déplacement à l'étranger. \_\_\_\_\_, Mme Cuisinier me remplacera.

D'après vos conditions générales de vente, les délais de livraison sont d'une semaine. Or, je n'ai toujours pas reçu les articles. \_\_\_\_\_, je vous demande de les livrer immédiatement.

Nous ne pouvons pas donner une suite favorable à votre demande de stage. \_\_\_\_\_, nous ne disposons pas du personnel suffisant pour accueillir un stagiaire.

#### B. Une réunion va commencer. Complétez avec *alors*, *comme*, *parce que*, *puisque*.



*Président* : Je vous propose d'attendre cinq minutes \_\_\_\_\_ Paulette n'est pas encore arrivée.

*Paulette* : Si, si, je suis là !

*Président* : Ah ! Très bien ! Je ne vous avais pas vue. \_\_\_\_\_, on peut commencer.

*Paulette* : Mais \_\_\_\_\_ Jacques n'est pas encore là, il serait mieux d'attendre un peu.

*Jacques* : Si, si, moi aussi, je suis là !

*Président* : Très bien ! \_\_\_\_\_ tout le monde est là, on peut commencer.

#### C. Complétez les phrases suivantes.

1. Grâce à son travail acharné, \_\_\_\_\_
2. Il est comptable, c'est pourquoi \_\_\_\_\_
3. Il est arrivé en retard sous prétexte que \_\_\_\_\_
4. Il y avait tellement de monde que \_\_\_\_\_
5. Il y avait une grève si bien que \_\_\_\_\_



# L'expression du but, de l'opposition, de la concession

## 1 Le but

- a) Conjonctions.
- « **pour que** » + *subjonctif*, « **afin que** » + *subjonctif*, « **de peur que** » + *subjonctif*, « **dans l'espoir que** » + *indicatif*.
- b) Prépositions.
- « **pour** » + nom ou *infinitif*, « **de peur de** » + nom ou *infinitif*.
  - « **pour ne pas** » + *infinitif*, « **de peur de ne pas** » + *infinitif*.
  - « **dans le but de** » + *infinitif*, « **dans / avec l'intention de** » + *infinitif*, « **avec l'idée de** » + *infinitif*, « **dans l'espoir de** » + *infinitif*.

## 2 L'opposition

- a) Conjonctions.
- « **alors que** » + *indicatif*, « **tandis que** » + *indicatif*, « **pendant que** » + *indicatif* sont les conjonctions les plus courantes.
- b) Prépositions.
- « **contrairement à** » + nom ou pronom; « (tout) **à l'opposé de** » + nom ou pronom; « **au lieu de** » + nom ou pronom ou *infinitif* sont des prépositions courantes.
- c) Adverbes.
- « **au contraire** », « **à l'opposé** », « **en revanche** » (langue soutenue), « **par contre** » sont les adverbes les plus courants.

## 3 La concession

- a) Conjonctions.
- « **bien que** » + *subjonctif*, « **quoique** » + *subjonctif*, « **encore que** » + *subjonctif*; « **à moins que** » + *subjonctif* (= sauf si)  
*Je n'irai pas, à moins qu'elle (n')insiste.*
  - « **même si** » + *indicatif* exprime une idée d'hypothèse.
- b) Prépositions.
- « **malgré** » + nom ou pronom.
  - « **sans** » + nom ou pronom ou *infinitif*.
- c) Adverbes.
- « **pourtant** », « **quand même** » sont les plus courants; « **cependant** », « **néanmoins** », « **toutefois** » sont plus soutenus.  
*Il est malade, mais il travaille quand même.*
- d) Coordinants.
- « **mais** », « **or** ».  
*Il dit qu'il est innocent; or tout est contre lui.*
- e) Autres expressions.
- « **(il) n'empêche que** » + *indicatif*, « **avoir beau** » + *infinitif*.  
*Elle a beau travailler, il n'empêche qu'elle n'y arrive pas.*

## EXERCICES

### A. Mettez le verbe entre parenthèses au temps et au mode convenables.

1. Elle travaille sans arrêt, tandis qu'il (dormir) \_\_\_\_\_ toute la journée.
2. Elle parle très fort, de peur qu'on ne l'(entendre) \_\_\_\_\_ pas.
3. Bien qu'il (sortir) \_\_\_\_\_ l'année dernière d'une grande école, il n'a pas encore trouvé de travail.
4. Je suis optimiste, encore qu'il y (avoir) \_\_\_\_\_ beaucoup de problèmes.

### B. Un commerçant écrit à un fournisseur. Complétez cette lettre avec *afin de*, *au lieu de*, *contrairement à*, *dans l'espoir que*, *toutefois*.

Messieurs,

Nous avons bien reçu la marchandise relative à notre commande du 15 avril 2010.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ ce que nous avons commandé, le produit est de qualité 2 \_\_\_\_\_ être de qualité 1.

\_\_\_\_\_ satisfaire notre clientèle, nous devons lui offrir des produits haut de gamme.

Nous vous prions donc de nous livrer dans les meilleurs délais des produits de qualité 1.

\_\_\_\_\_ vous reconnaîtrez le bien-fondé de notre réclamation, nous vous prions de recevoir, Messieurs, nos salutations distinguées.

*Laure Crevette*

LOUISE CREVETTE

### C. Complétez les phrases suivantes.

1. On a beau lui dire de s'habiller correctement, \_\_\_\_\_.
2. J'ai répondu à plusieurs offres d'emploi sans \_\_\_\_\_.
3. Bien qu'il n'ait aucun diplôme, \_\_\_\_\_.
4. Malgré la limitation de vitesse, \_\_\_\_\_.
5. Au lieu de \_\_\_\_\_, tu ferais mieux de faire tes devoirs.
6. Ils devraient arriver avant midi, à moins que \_\_\_\_\_.



## Tableaux des conjugaisons

	Infinitif	Présent	Subjonctif présent	Futur
AUXILIAIRES	Être <i>Part. passé</i> été <i>Part. présent</i> étant	je suis tu es il est nous sommes vous êtes ils sont	que je sois que tu sois qu'il soit que nous soyons que vous soyez qu'ils soient	je serai tu seras il sera nous serons vous serez ils seront
	Avoir <i>Part. passé</i> eu <i>Part. présent</i> ayant	j'ai tu as il a nous avons vous avez ils ont	que j'aie que tu aies qu'il ait que nous ayons que vous ayez qu'ils aient	j'aurai tu auras il aura nous aurons vous aurez ils auront
VERBES RÉGULIERS	Parler <i>Part. passé</i> parlé <i>Part. présent</i> parlant	je parle tu parles il parle nous parlons vous parlez ils parlent	que je parle que tu parles qu'il parle que nous parlions que vous parliez qu'ils parlent	je parlerai tu parleras il parlera nous parlerons vous parlerez ils parleront
	Finir <i>Part. passé</i> fini <i>Part. présent</i> finissant	je finis tu finis il finit nous finissons vous finissez ils finissent	que je finisse que tu finisses qu'il finisse que nous finissions que vous finissiez qu'ils finissent	je finirai tu finiras il finira nous finirons vous finirez ils finiront
VERBES TRÈS IRRÉGULIERS	Aller <i>Part. passé</i> allé <i>Part. présent</i> allant	je vais tu vas il va nous allons vous allez ils vont	que j'aille que tu ailles qu'il aille que nous allions que vous alliez qu'ils aillent	j'irai tu iras il ira nous irons vous irez ils iront
	Faire <i>Part. passé</i> fait <i>Part. présent</i> faisant	je fais tu fais il fait nous faisons vous faites ils font	que je fasse que tu fasses qu'il fasse que nous fassions que vous fassiez qu'ils fassent	je ferai tu feras il fera nous ferons vous ferez ils feront
	Pouvoir <i>Part. passé</i> pu <i>Part. présent</i> pouvant	je peux tu peux il peut nous pouvons vous pouvez ils peuvent	que je puisse que tu puisses qu'il puisse que nous puissions que vous puissiez qu'ils puissent	je pourrai tu pourras il pourra nous pourrons vous pourrez ils pourront
	Savoir <i>Part. passé</i> su <i>Part. présent</i> sachant	je sais tu sais il sait nous savons vous savez ils savent	que je sache que tu saches qu'il sache que nous sachions que vous sachiez qu'ils sachent	je saurai tu sauras il saura nous saurons vous saurez ils sauront
	Venir <i>Part. passé</i> venu <i>Part. présent</i> venant	je viens tu viens il vient nous venons vous venez ils viennent	que je vienne que tu viennes qu'il vienne que nous venions que vous veniez qu'ils viennent	je viendrai tu viendras il viendra nous viendrons vous viendrez ils viendront
Vouloir <i>Part. passé</i> voulu <i>Part. présent</i> voulant	je veux tu veux il veut nous voulons vous voulez ils veulent	que je veuille que tu veuilles qu'il veuille que nous voulions que vous vouliez qu'ils veuillent	je voudrai tu voudras il voudra nous voudrions vous voudrez ils voudront	

## EXERCICES

Rémy Beck travaille au service marketing d'une grande entreprise. Il parle de ses supérieurs hiérarchiques. Lisez ce qu'il déclare. Mettez ses déclarations au présent.

Monsieur Tournier  
attachait beaucoup  
d'importance au travail d'équipe.

Il réussissait bien à nous motiver et je lui faisais confiance. Le problème, c'est qu'il ne savait pas déléguer, il voulait tout expliquer, tout savoir, il ne nous laissait aucune indépendance. Au lieu d'aller droit au but et d'être direct, il passait beaucoup de temps à convaincre. Généralement, d'ailleurs, il y parvenait. Mais quelle perte de temps ! Avec lui, finalement, nous n'étions pas très efficaces.

Mme Le Bihau

expliquait dans le détail ce qu'elle voulait. Le problème, c'est qu'elle nous faisait toujours travailler sur ses propres idées, et jamais sur les nôtres. Elle nous demandait rarement notre avis. On ne pouvait jamais prendre d'initiative. Elle croyait qu'elle était la plus compétente, et qu'elle savait tout, dans tous les domaines. Je ne suis jamais parvenu à la faire changer d'avis. Elle était incroyablement têtue.

Madame Salomon ?

Elle avait toutes les qualités. C'était quelqu'un qui réfléchissait beaucoup et qui ne prenait jamais de décision à la légère. Elle savait nous écouter. Elle menait les réunions avec beaucoup de savoir-faire. Elle intervenait toujours quand il le fallait. Elle résolvait les conflits avec tact et faisait attention de ne blesser personne. Elle définissait clairement les objectifs et nous remerciait toujours pour le travail qu'on fournissait. Elle ne se plaignait jamais. Parfois, elle se trompait, mais alors, elle reconnaissait ses erreurs. Bref, elle était parfaite.



	Infinitif	Présent	Subjonctif présent	Futur
VERBES IRRÉGULIERS ET EXCEPTIONS	<b>Acquérir</b> <i>Part. passé</i> acquis	j'acquiers nous acquérons ils acquièrent	que j'acquière que nous acquierions qu'ils acquièrent	j'acquerrai nous acquerrons ils acquerront
	<b>Appeler</b> <i>Part. passé</i> appelé	j'appelle nous appelons ils appellent	que j'appelle que nous appelions qu'ils appellent	j'appellerai nous appellerons ils appelleront
	<b>S'asseoir</b> <i>Part. passé</i> assis	je m'assieds nous nous asseyons ils s'asseyent	que je m'asseye que nous nous asseyions qu'ils s'asseyent	je m'assiérai nous nous assiérons ils s'assiéront
	<b>Attendre</b> <i>Part. passé</i> attendu	j'attends nous attendons ils attendent	que j'attende que nous attendions qu'ils attendent	j'attendrai nous attendrons ils attendront
	<b>Battre</b> <i>Part. passé</i> battu	je bats nous battons ils battent	que je batte que nous battions qu'ils battent	je battrai nous battrons ils battront
	<b>Boire</b> <i>Part. passé</i> bu	je bois nous buvons ils boivent	que je boive que nous buvions qu'ils boivent	je boirai nous boirons ils boiront
	<b>Conclure</b> <i>Part. passé</i> conclu	je conclus nous concluons ils concluent	que je conclue que nous concluions qu'ils concluent	je conclurai nous conclurons ils concluront
	<b>Conduire</b> <i>Part. passé</i> conduit	je conduis nous conduisons ils conduisent	que je conduise que nous conduisions qu'ils conduisent	je conduirai nous conduirons ils conduiront
	<b>Connaître</b> <i>Part. passé</i> connu	je connais nous connaissons ils connaissent	que je connaisse que nous connaissions qu'ils connaissent	je connaîtrai nous connaîtrons ils connaîtront
	<b>Craindre</b> <i>Part. passé</i> craint	je crains nous craignons il craignent	que je craigne que nous craignions qu'ils craignent	je craindrai nous craindrons ils craindront
	<b>Croire</b> <i>Part. passé</i> cru	je crois nous croyons ils croient	que je croie que nous croyions qu'ils croient	je croirai nous croirons ils croiront
	<b>Devoir</b> <i>Part. passé</i> dû	je dois nous devons ils doivent	que je doive que nous devions qu'ils doivent	je devrai nous devrons ils devront
	<b>Dire</b> <i>Part. passé</i> dit	je dis nous disons ils disent	que je dise que nous disions qu'ils disent	je dirai nous dirons ils diront
	<b>Dormir</b> <i>Part. passé</i> dormi	je dors nous dormons ils dorment	que je dorme que nous dormions qu'ils dorment	je dormirai nous dormirons ils dormiront
	<b>Écrire</b> <i>Part. passé</i> écrit	j'écris nous écrivons ils écrivent	que j'écrive que nous écrivions qu'ils écrivent	j'écrirai nous écrirons ils écriront
	<b>Envoyer</b> <i>Part. passé</i> envoyé	j'envoie nous envoyons ils envoient	que j'envoie que nous envoyions qu'ils envoient	j'enverrai nous enverrons ils enverront
	<b>Falloir</b> <i>Part. passé</i> fallu	il faut	qu'il faille	il faudra
	<b>Interdire</b> <i>Part. passé</i> interdit	j'interdis nous interdisons ils interdisent	que j'interdise que nous interdisions qu'ils interdisent	j'interdirai nous interdirons ils interdiront
	<b>Jeter</b> <i>Part. passé</i> jeté	je jette nous jetons ils jettent	que je jette que nous jetions qu'ils jettent	je jetterai nous jetterons ils jetteront

## EXERCICES

**A. Mettez le verbe entre parenthèses au plus-que-parfait. Attention à l'accord du participe passé !**

- Elle m'a dit qu'elle ne (prendre jamais) \_\_\_\_\_ l'avion.
- Nous avons finalement reçu la marchandise que nous (commander) \_\_\_\_\_ il y a deux mois.
- Mme Lechef a été nommée P-DG, comme nous le (prévoir) \_\_\_\_\_.
- Elle était déprimée depuis qu'elle (perdre) \_\_\_\_\_ son travail.
- Si elle (venir) \_\_\_\_\_ à la réunion, elle aurait rencontré le nouveau directeur.
- Il nous a appris que son entreprise (s'implanter) \_\_\_\_\_ au Japon.

**B. Voici des phrases prononcées au cours de différentes conversations concernant les affaires ou le travail. Imaginez la réplique qui précède chacune de ces phrases.**

Ex. : 1. La Bourse a chuté de 30 %.

1. Je vous  
l'avais bien dit.

2. Ça commence  
à quelle heure ?

3. Excusez-moi, j'ai  
complètement oublié.

4. Et après, qu'est-ce  
qui s'est passé ?

5. Qu'est-ce  
qu'elle a répondu ?

6. C'est entendu !

7. Vous pouvez  
me donner un exemple ?



Infinitif	Présent	Subjonctif	Futur
<b>Lire</b> <i>Part. passé</i> lu	je lis nous lisons ils lisent	que je lise que nous lisions qu'ils lisent	je lirai nous lirons ils liront
<b>Mettre</b> <i>Part. passé</i> mis	je mets nous mettons ils mettent	que je mette que nous mettions qu'ils mettent	je mettrai nous mettrons ils mettront
<b>Mourir</b> <i>Part. passé</i> mort	je meurs nous mourons ils meurent	que je meure que nous mourions qu'ils meurent	je mourrai nous mourrons ils mourront
<b>Naître</b> <i>Part. passé</i> né	je nais nous naissons ils naissent	que je naisse que nous naissions qu'ils naissent	je naîtrai nous naîtrons ils naîtront
<b>Offrir</b> <i>Part. passé</i> offert	j'offre nous offrons ils offrent	que j'offre que nous offrions que vous offriez	j'offrirai nous offrirons ils offriront
<b>Partir</b> <i>Part. passé</i> parti	je pars nous partons ils partent	que je parte que nous partions que vous partiez	je partirai nous partirons ils partiront
<b>Perdre</b> <i>Part. passé</i> perdu	je perds nous perdons ils perdent	que je perde que nous perdions qu'ils perdent	je perdrai nous perdrons ils perdront
<b>Plaire</b> <i>Part. passé</i> plu	je plais nous plaisons ils plaisent	que je plaise que nous plaisions qu'ils plaisent	je plairai nous plairons ils plairont
<b>Pleuvoir</b> <i>Part. passé</i> plu	il pleut	qu'il pleuve	il pleuvra
<b>Prendre</b> <i>Part. passé</i> pris	il prend nous prenons ils prennent	que je prenne que nous prenions qu'ils prennent	je prendrai nous prendrons ils prendront
<b>Recevoir</b> <i>Part. passé</i> reçu	je reçois nous recevons ils reçoivent	que je reçoive que nous recevions qu'ils reçoivent	je recevrai nous recevrons ils recevront
<b>Rendre</b> <i>Part. passé</i> rendu	je rends nous rendons ils rendent	que je rende que nous rendions qu'ils rendent	je rendrai nous rendrons ils rendront
<b>Répondre</b> <i>Part. passé</i> répondu	je réponds nous répondons ils répondent	que je réponde que nous répondions qu'ils répondent	je répondrai nous répondrons ils répondront
<b>Rire</b> <i>Part. passé</i> ri	je ris nous rions ils rient	que je rie que nous riions qu'ils rient	je rirai nous rirons ils riront
<b>Servir</b> <i>Part. passé</i> servi	je sers nous servons ils servent	que je serve que nous servions qu'ils servent	je servirai nous servirons ils serviront
<b>Sortir</b> <i>Part. passé</i> sorti	je sors nous sortons ils sortent	que je sorte que nous sortions qu'ils sortent	je sortirai nous sortirons ils sortiront
<b>Suivre</b> <i>Part. passé</i> suivi	je suis nous suivons ils suivent	que je suive que nous suivions qu'ils suivent	je suivrai nous suivrons ils suivront
<b>Tenir</b> <i>Part. passé</i> tenu	je tiens nous tenons ils tiennent	que je tienne que nous tenions qu'ils tiennent	je tiendrai nous tiendrons ils tiendront
<b>Vendre</b> <i>Part. passé</i> vendu	je vends nous vendons ils vendent	que je vende que nous vendions qu'ils vendent	je vendrai nous vendrons ils vendront
<b>Vivre</b> <i>Part. passé</i> vécu	je vis nous vivons ils vivent	que je vive que nous vivions qu'ils vivent	je vivrai nous vivrons ils vivront
<b>Voir</b> <i>Part. passé</i> vu	je vois nous voyons ils voient	que je voie que nous voyions qu'ils voient	je verrai nous verrons ils verront

## EXERCICES

**A. Roger reçoit des instructions de sa patronne. Mettez les verbes entre parenthèses au futur.**



1. Roger, quand vous (sortir) \_\_\_\_\_ cet après-midi pour poster le courrier, vous ne (faire) \_\_\_\_\_ pas de halte au café.
2. Quand vous (revenir) \_\_\_\_\_ de la poste, vous (acheter) \_\_\_\_\_ une cartouche d'encre pour l'imprimante. Vous n'(oublier) \_\_\_\_\_ pas de demander la facture.
3. Vous (aller) \_\_\_\_\_ aussi chez le médecin parce que vous tousez sans arrêt.
4. Je (devoir) \_\_\_\_\_ partir en fin de matinée et je (être) \_\_\_\_\_ de retour vers 17 heures.

**B. Mettez le verbe au gérondif comme dans l'exemple.**

Ex. : Je travaille et j'écoute de la musique.  
→ Je travaille **en écoutant** de la musique.

1. Tu prends des risques si tu t'assieds sur cette vieille chaise.
2. Elle décide de tout et croit tout savoir.
3. Ils discutent et ils boivent un verre.
4. J'ai voulu négocier et je savais que c'était inutile.
5. Il parle et se plaint tout le temps.

**C. Complétez ces slogans publicitaires avec les verbes suivants conjugués à l'im-pératif : s'assurer, faire, prendre, réussir.**

1. \_\_\_\_\_ vos examens grâce à la méthode Memorex !
2. \_\_\_\_\_ Paris-Lyon en deux heures avec le train à grande vitesse ou TGV.
3. \_\_\_\_\_ auprès de la Mutuelle Paderix !
4. \_\_\_\_\_ des vacances de rêve avec le Club du Soleil !



# Les expressions de la correspondance professionnelle

- 1 Je m'adresse à mon correspondant en lui donnant le « titre de civilité » qui lui convient.

Si j'écris à...	Je commence par...
– une organisation (entreprise, administration, etc.)	« Messieurs, » ou « Madame, Monsieur, »
– une personne en particulier	« Madame, » ou « Monsieur, »
– un responsable désigné par sa fonction	« Monsieur le... (titre), »

- 2 Je commence souvent par me référer à quelque chose : lettre, mail, annonce, entretien, offre, etc.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'ai bien reçu</li> <li>• Je me réfère à</li> <li>• Je fais suite à</li> <li>• Je vous remercie de</li> </ul>	votre lettre du 3 mars	concernant... + nom par laquelle vous... + verbe m'informant que... + verbe me demandant de + verbe
Votre lettre du 3 mars a retenu toute mon attention		

Souvent aussi je commence simplement par raconter les événements à l'origine de ma lettre.

Ex. : « Le 3 mars, j'ai acheté... »

- 3 Je dis que j'informe

*Je vous informe que notre restaurant ouvrira...*

*Je vous précise / rappelle que...*

*J'ai le plaisir / le regret de vous informer que ...*

- 4 Je confirme

*Je vous confirme que...*

*Conformément à notre accord, nous vous livrerons...*

*Comme convenu, je vous réglerai par chèque...*

- 5 Je formule ma demande

*Je vous prie de / demande de (bien vouloir) m'indiquer...*

*Je vous serais reconnaissant(e) de m'accorder un délai...*

*Pourriez-vous m'envoyer... ?*

- 6 J'annonce un envoi

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous trouverez</li> <li>• Je vous adresse / envoi / fais parvenir</li> </ul>	ci-joint sous ce pli sous pli séparé	la facture n°...
---	--	------------------

- 7 Je manifeste de l'intérêt, je dis mon intention

*Je m'intéresse à / Je suis intéressé(e) par votre proposition...*

*Votre offre m'intéresse (vivement) et...*

*J'ai l'intention de / Je souhaiterais vous commander...*

## EXERCICES

A. Dites comment vous commencez votre lettre dans les cas suivants.

a. Vous répondez à la lettre d'un client qui souhaite vous rendre visite.

- Je vous remercie de votre lettre du...  
 J'accepte de vous rencontrer...  
 J'ai l'honneur de vous informer...

b. Un fournisseur vous a envoyé une facture contenant une erreur. Vous lui signalez l'erreur.

- Je vous signale qu'il y a une erreur dans votre facture n°...  
 J'ai le regret de vous informer que la facture n°... contient une erreur.  
 J'ai bien reçu votre facture n°...

c. Vous annoncez à vos clients l'ouverture d'un nouveau magasin.

- On est drôlement contents de...  
 Nous avons le plaisir de...  
 Nous vous prions de...

B. Dans la lettre suivante, remplacez les mots en gras par des expressions appropriées.

Luc GAILLARD  
4, impasse du Lac  
56220 PRIZIAC

TELECOMIX  
76, av. Parmentier  
56000 GOURIN

Priziac, le 5 mai 2015

Salut,

J'ai vu votre annonce **sur** votre nouveau téléphone XL545.

Votre offre me **plaît beaucoup**.  
Vous seriez **sympa de** m'envoyer votre catalogue.

Merci pour ça.

Salut !

*Luc Gaillard*

Luc Gaillard



**8** J'exprime l'obligation

*Je suis obligé(e) / contraint(e) / dans l'obligation de reporter...*

**9** Je dis qu'il m'est possible / impossible de...

*Je (ne) peux (pas) vous donner satisfaction.*

*Je suis (malheureusement) dans l'impossibilité de*

*Je (ne) suis (pas) en mesure de vous accorder cette réduction...*

**10** J'accepte

*Je suis heureux(euse) de (pouvoir) accepter...*

*Je suis disposé(e) à / prêt(e) à vous offrir...*

**11** Je termine avec une formule de conclusion...

Conclure, c'est généralement :	Exemples
Attendre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je reste dans l'attente de votre réponse.</li> <li>• Dans l'attente de votre réponse,*...</li> </ul>
Espérer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'espère que cette solution vous donnera satisfaction.</li> <li>• Dans l'espoir que cette solution vous conviendra,*...</li> </ul>
Remercier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous en remercie par avance.</li> <li>• En vous remerciant (par avance),*...</li> <li>• Avec mes remerciements (anticipés),*...</li> <li>• Merci par avance.</li> </ul>
Regretter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je regrette de ne pas pouvoir vous donner satisfaction.</li> <li>• Avec le regret de / En regrettant de ne pas pouvoir vous répondre favorablement,*...</li> </ul>
S'excuser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je vous prie d'excuser cet incident / ce contretemps.</li> </ul>
Rester à disposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.</li> </ul>

\* Si la conclusion se termine par une virgule, elle doit être suivie dans la même phrase d'une formule de salutation. Ex. : *Dans l'attente de votre réponse, je vous prie de recevoir, Monsieur, mes meilleures salutations.*

**12** ... suivie d'une formule de salutation.

Je vous prie de (d') Veuillez	agréez, recevoir	M...,*	mes sentiments mes salutations	respectueux(es) dévoué(es) les meilleur(es) distingué(es)**
	Agréez, Recevez,			
			Cordialement Bich cordialement Très cordialement Amicalement	

\* Il faut reprendre le titre de civilité.

\*\*On envoie ses salutations *distinguées* à un fournisseur, *dévouées* à un client, *respectueuses* à un supérieur, et, quand on veut montrer qu'on est fâché, on envoie seulement ses salutations (« Recevez, ..., mes salutations. »)

EXERCICES

C. Complétez les mentions manquantes.

Messieurs,  
 Nous vous \_\_\_\_\_ de votre  
 lettre du 3 mars, et avons le  
 \_\_\_\_\_ de vous envoyer ci-joint  
 notre liste de prix.  
 Nous \_\_\_\_\_ à votre disposi-  
 tion pour tout \_\_\_\_\_ complé-  
 mentaire.  
 Veuillez recevoir, \_\_\_\_\_, nos  
 salutations les \_\_\_\_\_

De : Victor  
 A : Pauline  
 Objet : visite à Paris  
 Bonjour,  
 J'ai \_\_\_\_\_ de me rendre en France fin mars.  
 \_\_\_\_\_ me dire si vous serez à Paris à cette date ?  
 Je serais \_\_\_\_\_ de vous revoir.  
 Bien à vous,  
 Victor

Madame,  
 Nous avons le \_\_\_\_\_ de vous  
 \_\_\_\_\_ que nous ne \_\_\_\_\_  
 malheureusement pas donner une  
 suite favorable à votre demande...  
 [...]  
 Nous \_\_\_\_\_ que vous compren-  
 drez les raisons de cette décision.  
 Nous vous \_\_\_\_\_ d'agréer,  
 \_\_\_\_\_, nos salutations distin-  
 guées.

Objet : Demande d'informations.  
 Messieurs,  
 Je vous serais \_\_\_\_\_ de m'indi-  
 quer vos délais de livraison pour...  
 [...]  
 Je vous en \_\_\_\_\_ par \_\_\_\_\_.  
 Meilleures \_\_\_\_\_  
 Annie Marchand



# Les expressions de la communication téléphonique

## J'appelle

- 1** Je salue, je me présente.  
*Bonjour, monsieur.  
(C'est) Cécile Labat à l'appareil.  
Ici Cécilè Labat, de l'agence Bontour.*
- 2** Je vérifie l'identité de mon correspondant.  
*Monsieur Tissot? / Vous êtes bien M. Tissot?  
Je suis bien dans l'entreprise Meyer/chez Meyer?  
C'est toi, Thomas?*
- 3** Je dis à qui je veux parler.  
*Je souhaiterais parler à M. Tissot, s'il vous plaît.  
Je voudrais parler à la personne qui s'occupe de...  
Puis-je / Pourrais-je parler à M. Tissot, s'il vous plaît?  
Pouvez-vous / Pourriez-vous me passer M. Tissot?  
(Est-ce que) Thomas est là?*
- 4** Mon correspondant est absent ou indisponible.  
*Je rappellerai plus tard.  
Est-ce que je peux laisser un message?  
Pouvez-vous me dire quand je peux le joindre?  
Pouvez-vous lui demander de me rappeler?  
Pouvez-vous lui dire que Cécile Labat a appelé?*
- 5** Je dis le motif de mon appel.  
*Je vous appelle au sujet de... / C'est au sujet de...  
Je vous téléphone parce que... / C'est personnel.  
J'aurais besoin d'une information (concernant...).*

## Je répons

- 1** Je confirme mon identité.  
*Oui, c'est bien moi / c'est lui-même.*
- 2** Je demande l'identité de mon correspondant.  
*C'est de la part de qui? / Qui dois-je annoncer?*
- 3** Je demande le motif de l'appel.  
*C'est à quel sujet?  
Que puis-je faire pour vous?  
En quoi puis-je vous être utile?  
Est-ce que je peux vous renseigner?*

## EXERCICES

### A. Choisissez la bonne réponse.

#### 1. Puis-je parler à monsieur Le Roy ?

- Il a vos coordonnées ?
- Qui dois-je annoncer ?
- C'est elle-même.

#### 2. Pouvez-vous me passer le service après-vente ?

- Tout à fait, je vous écoute.
- Je vais voir s'il est là.
- Un instant, je vous prie.

#### 3. Je suis bien chez Téléfix ?

- Je crois que vous faites erreur.
- Je regrette, son poste est occupé.
- Elle vous rappelle tout de suite.

#### 4. La ligne est occupée. Voulez-vous patienter ?

- Ce sera long ?
- Oui, je la rappellerai.
- Non, je préfère attendre.

#### 5. J'ai quelqu'un dans mon bureau. Vous pouvez rappeler dans 20 minutes ?

- D'accord, c'est noté.
- Entendu, je rappelle.
- Au revoir, monsieur.

### B. Mettez les répliques dans l'ordre.

- Elle est en réunion pour le moment. C'est à quel sujet ?
- Essayez dans une heure.
- Bonjour, c'est Caroline Tournier à l'appareil, pourrais-je parler à madame Hoffmann ?
- Très bien, je rappellerai un peu plus tard, merci.
- C'est personnel. Savez-vous à quelle heure je peux la rappeler ?

### C. Complétez les mentions manquantes.

- Je ne \_\_\_\_\_ pas \_\_\_\_\_ 01 45 22 28 ?
- Non, ici, c'est \_\_\_\_\_ 22 29.
- Nous avons été \_\_\_\_\_.
- C'est ma faute, j'ai \_\_\_\_\_ par erreur.
- Ce n'est pas grave. Où en étions-nous ?



#### 4 Je dois passer un correspondant.

*Ne quittez pas, je vous le (la) passe (tout de suite).*

*Je vous mets en ligne / Un instant, je vous prie.*

*Je vais voir s'il est là.*

#### 5 Le correspondant est absent ou indisponible.

*Le poste est occupé, voulez-vous patienter?*

*Je regrette, M. Tissot est en réunion / en déplacement / absent / en ligne pour le moment.*

*Son poste ne répond pas.*

*Il sera là / de retour en fin de matinée.*

*Voulez-vous lui laisser un message?*

*Vous pouvez le joindre sur son portable.*

*Pouvez-vous rappeler un peu plus tard?*

*D'accord, c'est noté. Est-ce qu'il a votre numéro?*

### Je rencontre quelques complications

*La ligne est mauvaise. Je ne vous entends pas très bien / j'ai du mal à vous entendre. Pourriez-vous parler un peu plus fort / répéter plus lentement, s'il vous plaît?*

*Allô! Je ne sais pas ce qui est arrivé.*

*La communication a été coupée / Nous avons été coupés.*

*J'ai raccroché par erreur.*

*J'ai appuyé sur la mauvaise touche.*

*Pourriez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît?*

*Comme Georges ou J comme Jacques?*

*Je crois que vous avez fait le mauvais numéro.*

*Je crois que vous faites erreur.*

*Je suis navré, il n'y a personne de ce nom ici.*

*Je ne connais pas (de) monsieur Tissot.*

*Je ne suis pas au 04660134?*

*Excusez-moi, je me suis trompé de numéro.*

*J'ai dû faire une erreur.*

### Je mets fin à la conversation

*Vous pouvez compter sur moi.*

*Je lui transmettrai votre message.*

*Je n'y manquerai pas.*

*Au revoir.*

## EXERCICES

### D. Complétez les mentions manquantes.

– Assurances Primevert, bonjour.

– Bonjour, monsieur. Je souhaiterais \_\_\_\_\_ madame Hoffmann.

– C'est \_\_\_\_\_ ?

– Mathieu Gaillard, \_\_\_\_\_ la société Ixtel.

– Ne \_\_\_\_\_ pas, monsieur, je vous mets \_\_\_\_\_.



– Je \_\_\_\_\_, monsieur Gaillard, mais son \_\_\_\_\_ est occupé. Voulez-vous \_\_\_\_\_ ?

– Pouvez-vous lui \_\_\_\_\_ de me \_\_\_\_\_ ?

– Certainement, monsieur Gaillard. Est-ce qu'elle a \_\_\_\_\_ ?

### E. Dites-le plus poliment.

Ex. : *Vous êtes qui ?* → *C'est de la part de qui ?*

1. Vous écrivez ça comment ?

2. C'est pourquoi ?

3. Une seconde, je vous le passe.

4. Rappelez demain.

5. Je comprends rien. Parlez moins vite.

### F. Dans chaque cas, imaginez la question qui manque.

1. \_\_\_\_\_ ?

– B comme Bernard.

2. \_\_\_\_\_ ?

– Désolé, il n'y pas de Jacques ici. Je crois que vous avez fait le mauvais numéro.

3. \_\_\_\_\_ ?

– Bien sûr. Vous m'entendez mieux maintenant ?

4. \_\_\_\_\_ ?

– Oui, s'il vous plaît. Pourriez-vous lui dire que Mathieu a appelé ?

5. \_\_\_\_\_ ?

– Non, vous êtes chez un particulier.

6. \_\_\_\_\_ ?

– J'aurais besoin d'une information.

7. \_\_\_\_\_ ?

– Non, ici, vous êtes au service comptable. Voulez-vous que je vous repasse le standard ?

### G. Vous téléphonez. Vous tombez sur un répondeur. Vous entendez : « Appuyez sur la touche dièse. » Sur quelle touche appuyez-vous ?

1.  \*

2.  #



## A

## Entrée en matière

- 1 Ils ont entre 20 et 30 ans. Ils ont grandi dans un environnement numérique, avec des ordinateurs, Internet, des téléphones portables. C'est la génération numérique. À votre avis, qu'est-ce qui différencie la génération numérique de celle de leurs parents ?
- 2 Lisez le texte ci-dessous. D'où peut venir ce texte ? À la lecture du premier paragraphe de ce texte, dites quel est le point de désaccord entre madame Weber et Antoine Richard.
- 3 D'après Antoine Richard, qu'est-ce qui différencie la génération numérique de celle de leurs parents ou des seniors ? Répondez en utilisant les adjectifs suivants.



méfiant

naïf

loyal

efficace

docile

Chère madame Weber,

J'ai trouvé le sujet de votre article sur la génération numérique très intéressant, mais je ne suis pas d'accord avec vous. J'ai 27 ans et je suis ingénieur. En tant que spécimen de cette génération, je pense au contraire qu'il existe un véritable conflit intergénérationnel.

À la différence de nos parents, nous nous méfions des entreprises. Nous avons vu nos parents se donner entièrement à leur travail et se faire jeter à l'approche de la cinquantaine. Nous savons que les entreprises veulent faire du profit et que nos vies ne les intéressent pas. La loyauté, le plan de carrière en interne, non merci. Donnez-nous ce que nous voulons ou alors nous irons à la concurrence.

Par ailleurs, nous manions mieux les nouvelles technologies que les seniors. C'est nous qui leur expliquons ce qu'il faut faire et comment il faut le faire. Étant donné la place croissante que ces technologies occupent dans le monde du travail, nous bouleversons la hiérarchie. Nos parents travaillaient, obéissaient aveuglément à leurs chefs. Nous sommes moins dociles. En fait, nous sommes en mesure de prendre rapidement le pouvoir aux quadras.

Antoine Girard  
Paris

*Les jeunes sont plus méfiants que ne l'étaient leurs parents : ils se méfient des entreprises.  
Ils sont moins naïfs : ils savent que...*



# la génération numérique

## B L'interview vidéo

Stéphanie Weber est sociologue, spécialiste des questions intergénérationnelles. Nous l'avons interviewée. L'interview comporte quatre parties.

1 Dans la première partie, Stéphanie Weber parle des caractéristiques des jeunes d'aujourd'hui. Lisez le texte suivant, regardez cette partie de l'interview et complétez les phrases suivantes :

1. Les jeunes d'aujourd'hui collent aux v \_\_\_\_\_ et aux t \_\_\_\_\_ de leur époque.
2. Ils s'intéressent à l'é \_\_\_\_\_ plus que leurs parents.
3. Les jeunes Européens sont plus e \_\_\_\_\_ que leurs parents.
4. Toutefois les jeunes des classes p \_\_\_\_\_ sont plus s \_\_\_\_\_ et restent assez n \_\_\_\_\_.

2 Dans la deuxième partie, Stéphanie Weber parle de la génération Y au travail. Regardez cette partie de l'interview.

- a. Que signifie la lettre « Y » ?
- b. Comment s'exprime ce « Y » dans le travail ? Complétez cet extrait d'interview.

La génération Y veut savoir \_\_\_\_\_ elle travaille, \_\_\_\_\_ on lui \_\_\_\_\_ de faire ça, \_\_\_\_\_ pas ça.

c. Complétez les phrases suivantes avec des verbes au conditionnel.

1. Les jeunes s \_\_\_\_\_ plus exigeants que leurs aînés.
2. Ils v \_\_\_\_\_ des horaires flexibles.
3. Ils a \_\_\_\_\_ de liberté et d'autonomie.
4. Ils d \_\_\_\_\_ les entreprises.
5. Ils r \_\_\_\_\_ une menace.

d. Pourquoi Stéphanie Weber parle-t-elle au conditionnel ?

## GENERATION



3 Dans la troisième partie, Stéphanie Weber parle du « péril jeune ». Pour certains, en effet, les jeunes représenteraient un péril (danger) pour l'entreprise. Regardez cette partie de l'interview. D'après Stéphanie Weber, le « péril jeune » est-il une réalité ? Que dit-elle pour justifier son point de vue ?

4 Dans la quatrième partie, Stéphanie Weber explique pourquoi, de son point de vue, la génération Y est un faux concept. Regardez cette partie de l'interview.

a. Stéphanie Weber est-elle d'accord avec l'affirmation suivante ? Qu'est-ce qui, d'après elle, a le plus d'influence sur le comportement des jeunes ?

Les salariés qui sont soumis aux mêmes situations, aux mêmes règles de gestion, réagissent à peu près de la même façon, quel que soit leur âge.

b. Que pense madame Weber de cette autre affirmation ?

Les jeunes changent facilement d'employeur si le travail ne leur convient pas.

5 Et vous, qu'en pensez-vous ? Existe-t-il un véritable conflit intergénérationnel ? Les jeunes sont-ils plus efficaces que les seniors au travail ? Sont-ils une menace pour l'entreprise ?



## 1

## Entrée en matière

- 1 Regardez le logo ci-contre. À votre avis, que veut dire le mot *Twenga* ? Pensez-vous que ce soit un bon nom de marque ? Qu'est-ce qu'un bon nom de marque ?
- 2 Lisez l'article ci-dessous et répondez aux questions suivantes.
  - a. Que veut dire *Twenga* ? Où Bastien Duclaux et Cédric Anès ont-ils trouvé ce nom ? Pourquoi cherchaient-ils un nom en swahili ?
  - b. Pour quelles raisons ont-ils considéré que *Twenga* était un bon nom de marque ?



### La naissance d'un nom de marque : Twenga

*Twenga est le nom d'un moteur de recherche sur Internet créé par deux jeunes Français, Bastien Duclaux et Cédric Anès. Sur Twenga, vous trouvez un très large choix de produits proposés par des milliers de commerçants. Bastien Duclaux nous a raconté comment était né le nom de Twenga.*

« Avec mon associé, explique Bastien Duclaux, nous voulions un nom court, composé de cinq à sept lettres, un nom qui "sonne" bien, qui soit rapide à taper sur un clavier et facilement mémorisable. Nous voulions éviter les noms se terminant par "oo" parce qu'à l'époque, c'était la grande mode et nous voulions nous démarquer.

J'avais beaucoup voyagé en Afrique australe et j'avais adoré cette région. Dans le choix d'un nom de marque, tous les entrepreneurs vous le diront, la dimension affective est importante. J'ai proposé à Cédric de chercher un nom swahili, le swahili étant la langue la plus parlée en Afrique australe. Nous avons recherché

dans des dictionnaires des termes à la fois courts, à la sonorité agréable et dynamique, et dont la signification était en phase avec notre projet d'entreprise.

Nous avons trouvé le mot "twenga", qui veut dire "droit au but". "Droit au but" reflétait parfaitement l'objectif de notre société, qui est de faciliter au maximum l'achat sur Internet par les consommateurs. Le logo de Twenga est d'ailleurs composé d'une flèche qui atteint le centre d'une cible. Il symbolise la rapidité avec laquelle le consommateur peut trouver ses produits.

Coup de chance, ce nom était disponible pour une utilisation dans le monde entier. Nous avons déposé le nom dans tous les pays où nous voulions exploiter notre marque. Cédric et moi avons l'intuition que Twenga serait un nom gagnant et jusqu'à présent, ce pressentiment s'est révélé juste. »

D'après un article de NATHALIE MOURLOT, publié le 12 avril 2011 *in* [lentreprise.com](http://lentreprise.com)



# le choix d'un nom de marque

## 2

### L'interview vidéo

**Fabien Sanchez conçoit des noms de marque.** Nous l'avons interviewé. L'interview comporte quatre parties.

**1** Dans la première partie, Fabien Sanchez explique pour quelles raisons il est important de bien choisir son nom de marque. Regardez cette première partie.

**a.** Dites dans quel ordre Fabien Sanchez présente les raisons suivantes :

Les moteurs de recherche sélectionnent le nom.

Les prospects se souviennent du nom.

Si on s'est trompé, il est difficile de changer de nom.

Le nom vous distingue de vos concurrents.

**b.** Complétez les phrases suivantes, extraites de cette première partie de l'interview.

1. C'est la première chose qu'on voit sur un panneau p\_\_\_\_\_.

2. Pour vous c'est une question de v\_\_\_\_\_.

3. Votre nom vous rend u\_\_\_\_\_, il marque votre p\_\_\_\_\_.

**c.** Pour qui veut vendre à l'étranger, quel est le conseil de Fabien Sanchez ?

**2** Dans la deuxième partie, Fabien Sanchez se demande si le nom de marque doit ou non évoquer clairement le produit. Par exemple, une marque de tricots (pull-overs) a-t-elle intérêt à s'appeler Tricoti ou Mystère ? Regardez cette partie de l'interview et complétez le résumé suivant :

Avec un nom qui évoque le produit, le c\_\_\_\_\_ est inclus dans le produit et la c\_\_\_\_\_ sera donc plus facile. Mais à \_\_\_\_\_ terme, un nom qui n'évoque pas le produit est plus facile à m\_\_\_\_\_, c'est le signe d'une marque d\_\_\_\_\_, s\_\_\_\_\_ et f\_\_\_\_\_.



**3** Dans la troisième partie, Fabien Sanchez explique comment déposer le nom de marque. Dans le texte suivant, il y a cinq erreurs. Lisez ce texte, regardez cette partie de l'interview et corrigez les cinq erreurs.

Le dépôt du nom de marque sert à protéger le nom. Il est obligatoire. En France, c'est l'INPI (Institut national de la propriété industrielle) qui enregistre les dépôts de marque. Il y a 35 classes de produits. On doit inscrire sa marque dans une seule classe. Le dépôt de marque coûte environ 300 euros. La protection est de 10 ans. Elle est renouvelable une seule fois. Un dépôt de marque à l'INPI protège la marque dans le monde entier. On peut aussi déposer un slogan.

**4** Dans la quatrième partie, Fabien Sanchez parle du nom de domaine, c'est-à-dire du nom du site Internet.

**a.** Regardez et complétez ces deux extraits de l'interview.

1. Vous devez vérifier la \_\_\_\_\_ de votre nom de domaine.

2. Il faut trouver un nom qui est beaucoup \_\_\_\_\_ et pour lequel il n'y pas trop de \_\_\_\_\_.

**b.** D'après monsieur Sanchez, que pouvez-vous faire si le nom de domaine que vous avez choisi est déjà pris ?



## 1

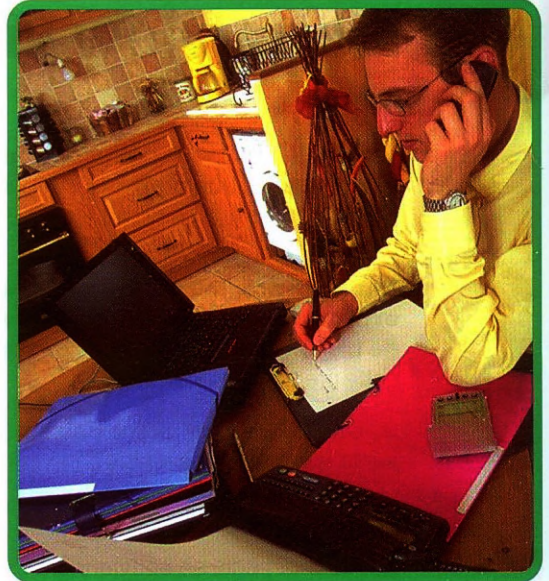
## Entrée en matière

1 Le télétravail consiste à travailler hors de l'entreprise, notamment à domicile, grâce aux moyens de télécommunication.

a. Vous arrive-t-il de télétravailler ? À quelles occasions ?

b. D'après vous, quels sont les avantages du télétravail ? Pour le salarié ? Pour l'entreprise ? Voyez-vous des inconvénients ?

2 Lisez le texte ci-dessous. Puis choisissez parmi les trois textes suivants celui qui résume le mieux l'article.



## Télétravail : le futur n'est pas encore arrivé

En 1973, lorsque Jack Nilles, un ingénieur en télécommunications américain, étudia la possibilité d'utiliser l'électronique pour travailler à distance, il fut impressionné par tous les avantages potentiels que ce mode de travail représentait.

Avec le télétravail, la société économiserait des milliards en essence et en heures de travail productives. Les entreprises dépenseraient beaucoup moins pour leurs locaux. Les salariés seraient libérés des heures passées sur les routes et dans les trains de banlieue. Ils gagneraient un temps considérable, de l'énergie, de l'argent. Ils pourraient ainsi bénéficier d'une meilleure qualité de vie et consacrer du temps à leurs amis et à leur famille. Au milieu des années 70, Nilles était convaincu que le télétravail deviendrait la norme dix ou vingt ans plus tard.

Mais voilà... Quarante ans plus tard, nous sommes toujours coincés au bureau. Alors même qu'Internet, les téléphones portables et les réseaux sociaux ont envahi le monde du travail, la plupart d'entre nous faisons encore de longs trajets pour aller au bureau. Moins de 2 % de la population active des pays développés télétravaille à plein temps. C'est comme si une partie du futur n'était pas encore arrivée.

## Quel est le meilleur résumé ?

1. Dans les années 70, Jack Nilles, un ingénieur américain, pensait que le télétravail présentait tellement d'avantages qu'il finirait par s'imposer dix ou vingt ans plus tard. Pourtant il ne concerne encore aujourd'hui qu'un très petit nombre de travailleurs.

2. Le télétravail présente de nombreux avantages pour la société, pour les entreprises et

pour les salariés. Si peu d'entre nous y ont recours aujourd'hui, il est sûr qu'il deviendra la norme dans dix ou vingt ans.

3. Il y a quarante ans, un ingénieur américain a montré tous les avantages du télétravail. Grâce à lui, le télétravail a pu se développer et nombreux sont aujourd'hui ceux qui travaillent à distance, du moins une partie du temps.



## 2

### L'interview vidéo

Captravail est un cabinet spécialisé dans la mise en place du télétravail dans les entreprises. Nous avons interviewé sa directrice, Sabrina Levy. L'interview comporte quatre parties.

**1** Dans la première partie, Sabrina Levy explique pourquoi le télétravail est une réussite. Voici ci-dessous plusieurs avantages du télétravail.

a. Écoutez cette partie de l'interview et cochez les trois avantages cités par Sabrina Levy.

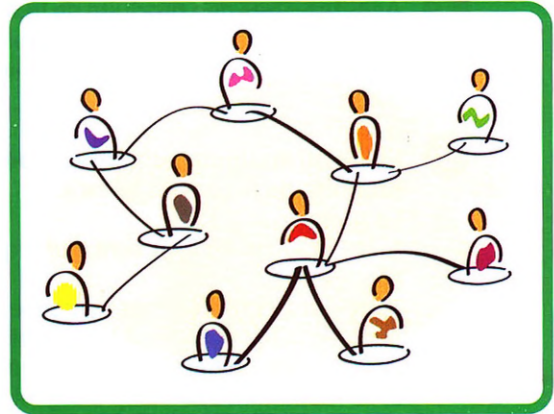
- Les télétravailleurs apprécient la liberté que leur apporte le télétravail.
- Ils peuvent passer du temps avec leur famille.
- Ils ne perdent pas de temps sur les routes ou dans les trains.
- Ils sont plus productifs à la maison qu'au bureau.
- Grâce au télétravail, les entreprises font des économies.

b. Complétez.

Des trois avantages cités par Sabrina Levy, le premier avantage concerne \_\_\_\_\_ et les deux autres intéressent \_\_\_\_\_.

**2** Dans la deuxième partie, Sabrina Levy explique pourquoi le télétravail se développe peu. Regardez cette partie de l'interview et complétez le résumé suivant.

Trois raisons expliquent le peu de succès du télétravail. La première raison tient à l'i\_\_\_\_\_ des salariés. Les salariés ne sont pas e\_\_\_\_\_ parce qu'ils ont peur de rester i\_\_\_\_\_. La deuxième raison est d'ordre j\_\_\_\_\_ : le télétravail ne permet pas de mesurer le t\_\_\_\_\_ de t\_\_\_\_\_, duquel dépend la r\_\_\_\_\_. La troisième raison est la plus importante : le télétravail engendre une véritable r\_\_\_\_\_ dans l'entreprise et les m\_\_\_\_\_ n'en veulent pas.



**3** Dans la troisième partie, Sabrina Levy nous parle des évolutions du télétravail. Les affirmations suivantes concernent le télétravail des managers. Dites si elles sont vraies ou fausses, puis regardez cette partie de l'interview. Êtes-vous du même avis que Sabrina Levy ?

Avec le télétravail :

1. Les managers travaillent tout le temps à distance : ils ne vont pratiquement plus au bureau.
2. Où qu'ils aillent, ils prennent leur ordinateur portable avec eux.
3. Ils séparent bien la sphère privée et la sphère professionnelle.
4. Certains managers se sentent coupables ou inquiets quand ils ne travaillent pas.

**4** Dans la quatrième partie, Sabrina Levy nous livre sa conclusion. Regardez et complétez.

1. Le télétravail est né d'une révolution t\_\_\_\_\_, mais c'est surtout une révolution c\_\_\_\_\_, et les m\_\_\_\_\_ ne sont pas encore prêtes.
2. L'arrivée de j\_\_\_\_\_ sur le marché du t\_\_\_\_\_ pourrait être un f\_\_\_\_\_ déterminant dans le d\_\_\_\_\_ du télétravail.



## A

## Entrée en matière

- 1 **Achetez-vous des produits de luxe ?**  
Quels types de produits ? À quelles occasions ?  
Quelles marques de luxe connaissez-vous ?
- 2 **Les affirmations suivantes concernent les produits de luxe. Vrai ou faux ?**  
Le plus souvent :
  1. les produits de luxe sont d'une qualité exceptionnelle.
  2. leur fabrication est très coûteuse.
  3. on en fait la publicité à la télévision.
  4. beaucoup de personnes en achètent.
  5. ils rapportent beaucoup d'argent.
- 3 **Lisez l'article ci-dessous.**
  - a. Marie-Claire Sicard, l'auteur de cet article, est-elle d'accord avec les affirmations de l'exercice 2 ?
  - b. Selon l'auteur, qu'est-ce que le véritable luxe ?



### Les marques ont tué le luxe

Les marques ont tué le luxe ou, en tout cas, elles l'ont bien abîmé. Pourquoi ? Parce qu'elles sont devenues la proie d'un marketing qui commet les mêmes excès que lorsqu'il s'intéresse à la moutarde ou au dentifrice, et avec les mêmes résultats : banalisation, matraquage publicitaire, réduction des coûts, nivellement de la qualité. Mais ce marketing de luxe génère aussi des bénéfices bien supérieurs à ceux des marques grand public.

Les marques de luxe sortent toutes du même moule : une fabrication en série, standardisée, à bas coût, distribuée aux masses à grande échelle et vendue à l'aide de techniques de vente qui utilisent tous les outils, tous les médias disponibles : la presse, la radio, la télévision, l'affichage, Internet, etc.

Le mensonge du marketing, c'est de nous faire croire que les marques fabriquent sur place, dans la grande tradition artisanale et en utilisant les matériaux les plus précieux, des objets uniques ou rares, d'une extrême qualité, donc très chers, destinés aux *happy few*. Cette description, qui est celle du luxe véritable, ne s'applique en fait qu'à un très petit nombre de cas.

D'après *Luxe, mensonges et marketing*, MARIE-CLAUDE SICARD



# l'industrie du luxe

## B

## L'interview vidéo

**Audrey Guillon est professeur de marketing à l'École supérieure de commerce de Chicoutimi.** Ses recherches portent sur le marketing du luxe. Nous l'avons interviewée. Cette interview comporte quatre parties.

### 1 Dans la première partie, Audrey Guillon parle de la demande de produits de luxe.

a. Regardez cette partie de l'interview et complétez le résumé suivant.

Il y a encore \_\_\_\_\_ ans, le luxe était réservé à une clientèle très f\_\_\_\_\_. Depuis il s'est beaucoup d\_\_\_\_\_. Aujourd'hui, certains produits de luxe, comme les p\_\_\_\_\_, les eaux de toilette et les s\_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ sont achetés par le plus grand nombre. Toutefois, si les gens o\_\_\_\_\_ consomment du luxe, c'est de façon e\_\_\_\_\_.

b. Quel exemple Audrey Guillon donne-t-elle pour illustrer son explication ? Pouvez-vous donner d'autres exemples ?

### 2 Dans la deuxième partie, Audrey Guillon parle du produit.

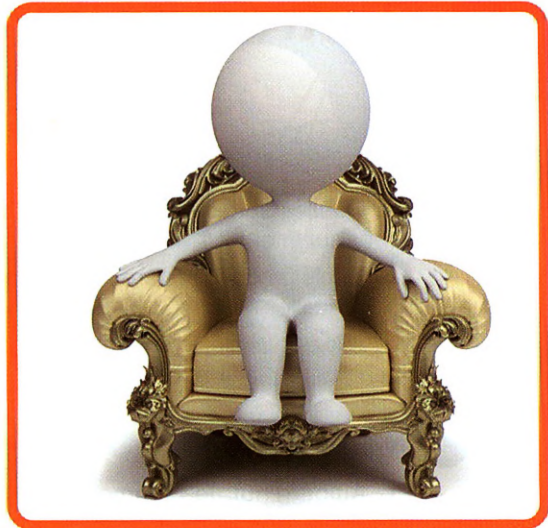
a. Lisez la déclaration suivante. Puis regardez cette partie de l'interview. Audrey Guillon est-elle d'accord avec cette déclaration ? Pourquoi ?

Dans le luxe, on réalise des études de marché pour identifier les attentes des consommateurs. Car un produit de luxe doit répondre très précisément aux besoins des consommateurs.

b. Quel exemple Audrey Guillon donne-t-elle pour illustrer son explication ?

c. À quoi correspond cette définition ?

\_\_\_\_\_ : Démarche qui, au lieu de prendre en compte les attentes du marché, propose des innovations pensées par l'entreprise et visant à créer une demande.



### 3 Dans la troisième partie, Audrey Guillon parle du prix.

a. Avant de regarder l'interview, dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. On détermine le prix d'un produit de luxe en fonction des prix de la concurrence.
2. Avant d'acheter le parfum d'une grande marque de luxe, le consommateur le compare à d'autres parfums.
3. Il y a très peu de relation entre le prix de vente d'un produit de luxe et son coût de production.
4. Le luxe vend du rêve, le rêve n'a pas de prix.

b. Maintenant regardez cette partie de l'interview et vérifiez vos réponses.

### 4 Dans la quatrième partie, Audrey Guillon parle de la distribution. Regardez cette partie de l'interview. Puis dites quelles sont les spécificités de la distribution des produits de luxe concernant :

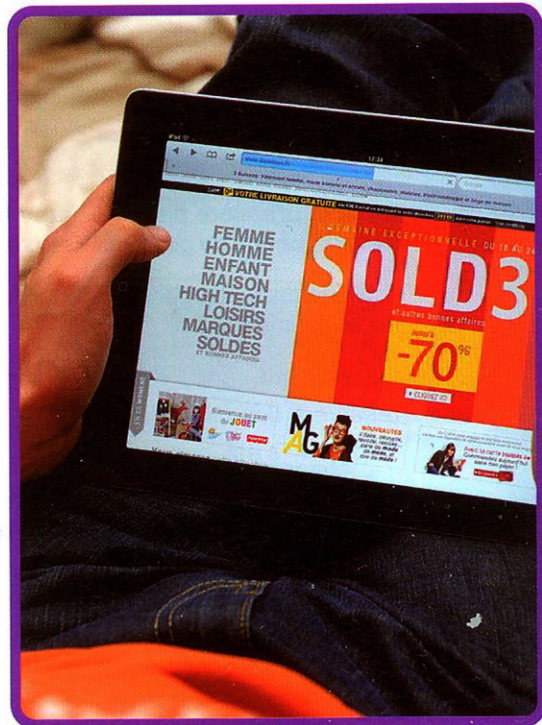
- le nombre des points de vente : \_\_\_\_\_
- l'emplacement : \_\_\_\_\_
- les méthodes de vente : \_\_\_\_\_
- l'atmosphère du magasin : \_\_\_\_\_



## A

## Entrée en matière

- 1 Répondez aux questions suivantes.
  - a. Quelles sortes de biens ou services achetez-vous sur Internet ?
  - b. Quels produits préférez-vous ne pas acheter ? Pour quelles raisons ?
  - c. Avez-vous déjà rencontré des problèmes en achetant sur Internet ?
  
- 2 Vrai ou faux ?
  1. Aujourd'hui, le commerce de détail réalise une infime partie de ses ventes en ligne.
  2. Vendre en ligne nécessite peu d'investissements.
  3. Le plus souvent, grâce aux ventes en ligne, les entreprises gagnent beaucoup d'argent.
  4. Dans l'avenir, le commerce traditionnel et le commerce en ligne seront deux activités bien séparées.
  
- 3 Lisez l'article suivant et vérifiez vos réponses à l'exercice 2.



## Quel avenir pour le commerce en ligne ?

Le commerce en ligne reste un marché de niche. Il concerne environ 3 % du chiffre d'affaires du commerce de détail. À quelques rares exceptions, il ne dégage pas de bénéfice. Car contrairement à ce que pensent les commerçants traditionnels, vendre par Internet nécessite de gros investissements et coûte très cher. Ces investissements sont difficiles à rentabiliser.

Toutes les grandes réussites du commerce en ligne sont liées à de véritables innovations organisationnelles ou de services. E-bay, par exemple, a réinventé le troc. En dehors de ces innovations, la vente en ligne n'est rien de plus que l'exploitation d'un nouveau canal de distribution.

Le commerce en ligne pourra-t-il se développer davantage ? Oui sans doute, mais à condition d'innover. Ces innovations pourraient se déve-

lopper autour de la mobilité du consommateur. Les smartphones peuvent ainsi conduire à de nouvelles pratiques de consommation. Avec les technologies de géolocalisation, le commerce (électronique ou non) peut suivre le consommateur dans sa mobilité et dans ses usages et lui proposer des produits dans un magasin tout proche.

Ce magasin utilisera bientôt toutes les technologies numériques. Par exemple, en se plaçant devant un « écran miroir », le client pourra essayer virtuellement un vêtement du magasin, sans avoir besoin de le porter physiquement.

Plutôt qu'une explosion des parts de marché du commerce en ligne, on peut donc prévoir une convergence entre le commerce traditionnel et le commerce en ligne.



# le commerce en ligne

## B

## L'interview vidéo

**Mathieu Dumas est directeur commercial de Komex, une société spécialisée dans la création de sites de commerce en ligne.** Nous lui avons demandé des conseils. Cette interview comporte quatre parties.

**1** Dans la première partie, Mathieu Dumas dit que le site doit être agréable à regarder.

**a.** Regardez cette partie de l'interview et complétez le résumé suivant.

Pour être agréable à regarder, la page d'accueil n'a pas besoin d'être o\_\_\_\_\_. Pour c\_\_\_\_\_ un site, on peut trouver sur Internet des m\_\_\_\_\_ tout fabriqués. Ils sont peu c\_\_\_\_\_ et de b\_\_\_\_\_ q\_\_\_\_\_. Pour un design plus p\_\_\_\_\_, il faut s'adresser à des a\_\_\_\_\_ W\_\_\_\_\_, mais c'est plus c\_\_\_\_\_.

**b.** Quel est le dernier conseil de Mathieu Dumas ?

**2** Dans la deuxième partie, Mathieu Dumas nous explique que le site doit contenir des informations.

**a.** Avant de regarder l'interview, dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. Avoir un beau site, c'est bien, mais ce n'est pas suffisant.
2. Le client veut des informations.
3. Vous devez raconter l'histoire de votre entreprise.
4. Vous devez mettre en avant vos atouts et vos compétences.

**b.** Maintenant regardez cette partie de l'interview et vérifiez vos réponses.

**c.** Dites ce que remplacent les pronoms soulignés.

1. Il faut qu'elle soit agréable à regarder.  
→ elle = **la page d'accueil**
2. Vous ne pourrez plus le rattraper.
3. Le maintenir, ça demande des compétences.



**5** Dans la troisième partie, Mathieu Dumas dit que le site doit inspirer confiance.

**a.** Regardez cette partie de l'interview. D'après Mathieu Dumas, quels sont les maîtres mots de la confiance ?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**b.** Quelle est la suggestion de Mathieu Dumas concernant les questions ou réclamations éventuelles des clients ?

**4** Dans la quatrième partie, Mathieu Dumas nous parle de l'importance de la logistique. Regardez et complétez les phrases suivantes.

1. Si votre logistique n'est pas au point, vous ne pourrez pas f\_\_\_\_\_ vos clients.
2. La logistique, c'est surtout la l\_\_\_\_\_.
3. Vos produits doivent être l\_\_\_\_\_ en b\_\_\_\_\_ é\_\_\_\_\_ dans les d\_\_\_\_\_ convenus.
4. On peut pratiquement tout v\_\_\_\_\_ en l\_\_\_\_\_, à condition que la l\_\_\_\_\_ suive.



## A

## Entrée en matière

## 1 Discutez ces questions

a. Pour vous, qu'est-ce qu'une bonne voiture ? Doit-elle être grande ou petite, confortable, spacieuse, rapide, belle, luxueuse, bon marché, silencieuse, peu polluante ?

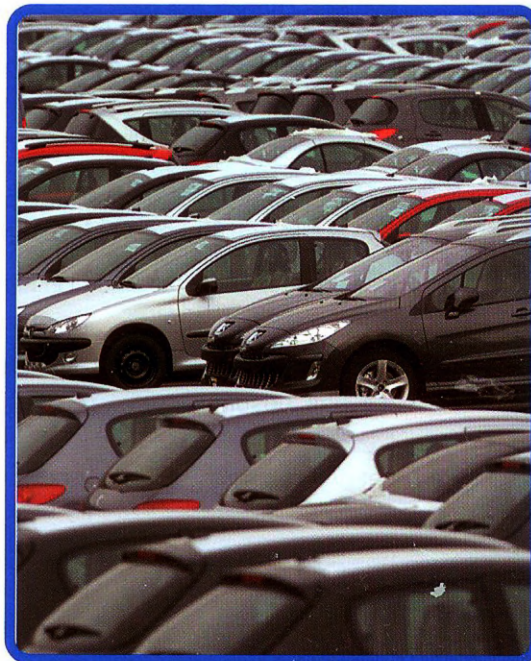
b. Est-ce important qu'elle consomme peu de carburant ? qu'elle tienne bien la route ? etc.

## 2 Lisez l'article ci-dessous et répondez aux questions suivantes.

a. Quelles sont les trois fonctions de l'automobile ?

b. Quelles sont les spécificités des automobiles aux États-Unis ? en Europe ? au Japon ? Dans chaque cas, comment explique-t-on ces spécificités ?

c. Pour quelle raison vend-on de plus en plus d'automobiles en Chine ?



## Des automobiles partout mais différentes

Qu'est-ce qu'une automobile ? À quoi sert-elle ? C'est d'abord un instrument utile : elle sert à se déplacer. C'est également un objet social : selon que vous avez une BMW ou une petite voiture d'occasion, vous affichez votre statut social. C'est enfin une extension du domicile. Dans sa voiture, on a son désordre, sa musique, il y a la climatisation, on est abrité du monde extérieur, on est chez soi.

L'automobile est en adéquation avec l'écosystème du pays où on la vend. Les États-Unis ont un immense espace, où l'essence est bon marché et où on roule lentement sur de grandes routes. Il y a donc des autos grandes et confortables, peu économes en carburant et peu performantes en tenue de route. En Europe, les distances sont plus courtes, les routes plus étroites, la circulation est plus rapide, l'essence est lourdement taxée. L'auto est donc plus performante pour sa tech-

nologie et ses qualités routières. Au Japon, la circulation est concentrée dans les villes : on avance de cinquante mètres, on s'arrête et on redémarre pour cinquante mètres. La voiture est donc particulièrement silencieuse et peu polluante.

L'importance de l'automobile dans un pays dépend étroitement du niveau de développement du pays. Aux États-Unis, il y a 90 automobiles pour 100 personnes, soit 90 %, c'est-à-dire plus d'une voiture par conducteur, si on élimine les très jeunes et ceux qui ne conduisent plus. En Europe, on est à 60 %, soit proche d'une automobile par conducteur. En Inde, on est à environ 1 %. En 1995, on vendait plus d'automobiles aux Pays-Bas qu'en Chine. Aujourd'hui, on vend plus d'automobiles en Chine qu'aux États-Unis. Cela montre à quelle vitesse la Chine s'est développée ces dernières années.



## B

### L'interview vidéo

**Guillaume Bouvier est journaliste, spécialiste des questions automobiles.** Nous l'avons interviewé. L'interview comporte quatre parties.

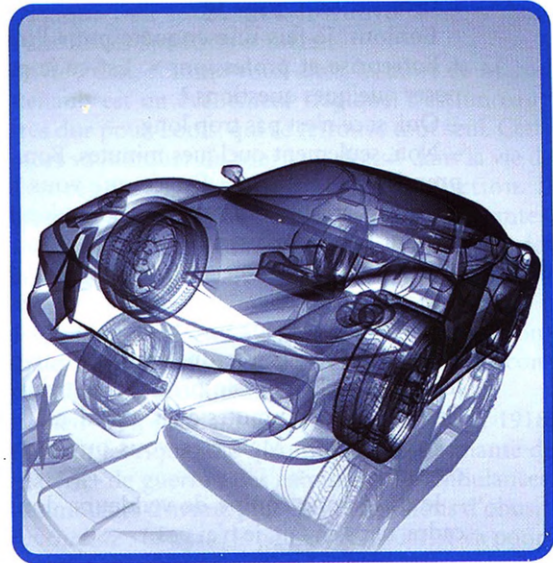
**1** Dans la première partie, Guillaume Bouvier nous donne ses prévisions de ventes d'automobiles. Dites si, à votre avis, les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Puis regardez cette partie de l'interview. Êtes-vous du même avis que Guillaume Bouvier ?

1. Les automobiles continueront à se vendre.
2. La voiture a beaucoup d'avantages.
3. Mais on peut facilement la remplacer.
4. Dans les pays riches, les ventes de voitures vont diminuer.
5. Dans les pays en voie de développement, les ventes vont augmenter.
6. Dans les pays comme la Chine, l'automobile est avant tout un moyen de transport utile.
7. Dans les pays riches, la voiture permet surtout d'afficher sa place dans la hiérarchie sociale.
8. L'automobile n'est pas un problème.

**2** Dans la deuxième partie de l'interview, Guillaume Bouvier nous parle des problèmes de sécurité. Regardez cette partie de l'interview et répondez aux questions suivantes.

- a. Combien de morts y a-t-il par an sur les routes ?
- b. Que veut dire Guillaume Bouvier quand il parle de « morts de la guerre » ?
- c. Les voitures sont-elles plus dangereuses qu'avant ?
- d. Qui sont les principales victimes des accidents automobiles ?
- e. D'après Guillaume Bouvier, comment peut-on améliorer la sécurité automobile ? Qui devrait s'en charger ?

**3** Dans la troisième partie, Guillaume Bouvier explique comment faire pour que les voitures occupent moins d'espace. Parmi les solutions proposées ci-dessous, choisissez celles qui vous paraissent acceptables. Puis regardez cette partie d'interview. Êtes-vous du même avis que Guillaume Bouvier ?



Pour que les voitures occupent moins d'espace, il faudrait :

- vendre de petites voitures
- encourager les transports en commun
- encourager l'usage de la bicyclette
- construire des routes plus grandes
- favoriser les embouteillages dans les villes
- limiter le stationnement dans les villes
- concevoir des villes sans auto

**4** Dans la quatrième partie de l'interview, Guillaume Bouvier parle des problèmes de pollution. Regardez et complétez les phrases suivantes.

1. L'automobile rejette des g \_\_\_\_\_  
t \_\_\_\_\_ dans l'a \_\_\_\_\_.
2. Le problème est résolu t \_\_\_\_\_.
3. On sait réduire la pollution à un niveau  
a \_\_\_\_\_.
4. La pollution est le fait des voitures  
à \_\_\_\_\_.
5. Le problème sera résolu quand le parc automo-  
bile sera complètement r \_\_\_\_\_.
6. Il faudra encore attendre une v \_\_\_\_\_  
d'a \_\_\_\_\_.



# Transcription des enregistrements audio

## 1. Acteurs économiques

### Bilan de compétences (page 18)

#### Conversation 1, page 18

- Bonjour, je fais une enquête pour l'institution « Entreprise et professions ». Est-ce que vous pouvez poser quelques questions ?
- Oui, si ce n'est pas trop long.
- Non, seulement quelques minutes. Bon, voici ma première question : « Est-ce que vous travaillez comme salarié ou comme travailleur indépendant ? »
- Je suis salarié, mais avant...
- Très bien. « Comme salarié. » Voici la deuxième question : Travaillez-vous comme ouvrier, comme employé ou comme cadre ?
- Je suis responsable des ventes pour plusieurs magasins, et le magasin principal se trouve à Paris, c'est à quelques minutes d'ici, à pied, et...
- Excusez-moi. Mais êtes-vous ouvrier, employé ou cadre ?
- Je dirige une équipe de vendeurs, donc, je suis cadre, mais en fait, je n'ai pas...
- Très bien. « Cadre. » Voici la troisième question : « Travaillez-vous dans une grande entreprise ou dans une petite entreprise ? »
- Euh... en fait... c'est une entreprise de taille moyenne.
- Ce n'est pas une réponse possible. Vous devez choisir entre grande et petite.
- Il y a près de 60 salariés, 58 exactement, oui, oui, 58 depuis hier et donc... euh... je ne sais pas... petite ?
- « Petite. » Quatrième question : Dans quel type d'entreprise travaillez-vous ?
- Nous vendons des articles de sport, nous avons cinq magasins et...
- Vous devez répondre entreprise industrielle, entreprise agricole, ou entreprise commerciale.
- Commerciale, alors.
- « Entreprise commerciale. » Voici ma cinquième question : Quelle est l'activité de l'entreprise ?
- Comme je vous ai dit, nous vendons des articles de sport, et nous avons cinq magasins dans...
- Très bien. La réponse est : « Vente d'articles de sport. » Voici ma dernière question : « Êtes-vous satisfait de votre travail ? »
- Satisfait ? Qu'est-ce que vous voulez dire ? Ça dépend, oui et non.
- Ce n'est pas une réponse possible. Vous devez dire : oui OU non.
- Euh... écoutez, c'est difficile comme question... non, pas toujours... en fait, euh, vraiment, ça dépend, il y a des jours, oui...
- Très bien. La réponse est « oui ». Voyez, ça n'a pas été très long.

#### Conversation 2, page 18

*Client* : Excusez-moi, vous êtes bien la directrice du magasin ?

*Directrice* : Oui, c'est moi, que puis-je faire pour vous ?

*Client* : Je suis monsieur Zimmerman, Florent Zimmerman. J'aurais besoin d'une information.

*Directrice* : Je vous écoute, monsieur Zimmerman.

*Client* : Voilà, lundi dernier, vous avez passé une annonce... euh... une publicité... dans le *Journal des affaires*... euh... c'était... euh... le 3 mars, le lundi 3 mars... c'était pour un aspirateur. Vous voyez ce que je veux dire ?

*Directrice* : Oui, bien sûr, vous voulez parler de notre Tornade à 99 euros, je suppose.

*Client* : Absolument... eh bien, voilà, je voudrais savoir pourquoi... euh... pourquoi cet aspirateur n'existe pas dans votre magasin... pourquoi il n'est pas en vente aujourd'hui.

*Directrice* : Le Tornade ? Mais je crois qu'il est en vente.

*Client* : Oui, non, ce que je veux savoir, c'est pourquoi vous le vendez à 160 euros, et pas à 99 euros, comme dans l'annonce, comme c'est écrit dans l'annonce.

*Directrice* : Avez-vous bien lu les conditions de notre promotion, monsieur Zimmerman ?

*Client* : Écoutez, je crois que je sais lire... c'est pas très compliqué... Dans le journal, vous dites 99 euros et dans le magasin, ça coûte 160 euros... le même aspirateur et... euh... je voudrais savoir comment ça se fait, comment vous expliquez ça.

*Directrice* : C'est très simple, monsieur Zimmerman. C'est que cette promotion exceptionnelle n'était valable que pendant 24 heures.

*Client* : Comment ça, 24 heures ? Où est-ce que vous avez vu ça ?

*Directrice* : En bas de l'annonce, c'est écrit en toutes lettres : « Offre exceptionnelle jusqu'au mardi 4 mars. »

*Client* : Ah bon ?... et alors ?

*Directrice* : Et alors, nous sommes le 6 mars, jeudi 6 mars, et donc, aujourd'hui, cette promotion n'est plus valable.

*Client* : Mais c'est incroyable !

*Directrice* : Je comprends votre déception, monsieur Zimmerman. Mais nous avons une nouvelle promotion sur un autre modèle d'aspirateur.

*Client* : Ah bon...

*Directrice* : C'est un aspirateur Aspix. Nous le vendons 110 euros au lieu de 150 euros. Une offre extrêmement intéressante.



## 2. Créateurs d'entreprise

### Bilan de compétences (page 32)

#### Activité 1, page 32

*Mme A.* : Écoutez, c'est pas compliqué, pour créer une entreprise, il faut de l'argent. Moi, j'ai des idées, mais pas d'argent. Donc, j'ai demandé un prêt à plusieurs banques, mais elles ont toutes refusé. On ne prête qu'aux riches, c'est bien connu. (Pause : 00'05")

*M. B.* : Franchement, je crois que ce n'est pas le moment. Regardez autour de vous, les entreprises font faillite les unes après les autres. Il vaut mieux attendre que la situation s'améliore.

(Pause : 00'05")

*Mme C.* : Moi, ça fait seulement quelques mois que j'habite ici. Avant, j'étais à l'étranger et donc, ici, je connais encore très peu de monde. Pour créer une entreprise, il faut connaître des gens, et si possible, des gens influents.

(Pause : 00'05")

*M. D.* : Créer une entreprise, dans ma situation, ce ne serait pas très raisonnable. J'ai trois enfants à nourrir, alors, ce n'est pas le moment de prendre des risques. Après, peut-être, quand les enfants seront grands.

(Pause : 00'05")

*Mme E.* : Il y a seulement un an que j'ai fini mes études. J'ai trouvé un emploi dans une grande entreprise et... euh... là où je travaille, ça me plaît beaucoup, l'ambiance est très bonne, et puis, j'apprends des tas de choses. Je crois que j'ai encore beaucoup à apprendre avant de créer ma propre entreprise.

#### Activité 2, page 32

*Journaliste* : Je crois que le jeune Louis Renault ne s'intéresse pas beaucoup à l'école.

*Invité* : En effet, l'école, les études, ce n'est pas son fort. À vrai dire, tout ce qui l'intéresse, c'est la mécanique. Il s'est s'aménagé un atelier au fond du jardin de la maison de ses parents, et c'est là qu'il passe ses journées. Il bricole. Toute la journée, il bricole.

*Journaliste* : C'est donc un élève médiocre à l'école, qui passe son temps à bricoler. Et pourtant, il va brillamment réussir.

*Invité* : Oui, effectivement, et c'est peut-être parce qu'il possède deux qualités essentielles : l'intuition et le pragmatisme. Il va même réussir très tôt. À 21 ans, il a déjà construit sa première voiture. On raconte qu'au cours d'un réveillon de Noël – c'était en 1898, je crois – il parie avec des amis que sa petite voiture, sa voiturette, comme il dit, peut remonter la pente de la rue Lepic. C'est une rue de Montmartre, à Paris, avec une pente à 13 %.

*Journaliste* : Et il gagne son pari.

*Invité* : Non seulement il gagne son pari, mais, de plus, le soir même, il passe ses douze premières commandes de voitures. On peut dire qu'à partir de ce moment-là, il est lancé. Quelques mois plus tard, il fait breveter la boîte de vitesse qu'il a inventée. Pratiquement tous les industriels de l'époque vont l'adopter. En fait, cette petite boîte de vitesse va être à l'origine de sa fortune.

*Journaliste* : Et après ?

*Invité* : Après, tout s'enchaîne. Il fonde avec son frère Marcel l'entreprise Renault Frères. Très vite, les frères Renault vont connaître la gloire en gagnant de nombreuses courses automobiles. Ils deviennent très respectés dans le milieu de l'automobile.

*Journaliste* : C'est alors que survient un événement tragique : en 1903, Marcel trouve la mort dans l'une de ces fameuses courses.

*Invité* : Oui, comme vous dites, la mort de Marcel Renault est un événement tragique, c'est un coup très dur pour Louis, qui se retrouve tout seul. Cette mort va marquer un tournant décisif dans la vie de l'entreprise. Louis diversifie la production. Il fabrique des voitures de plus en plus puissantes, mais aussi des camionnettes, de petits omnibus, des groupes électrogènes, bref, tout ce qui comporte un moteur. Il se lance même dans l'aviation.

*Journaliste* : Et pendant la Première Guerre mondiale, Renault, enfin, l'entreprise Renault, se reconvergit dans la production de guerre.

*Invité* : Oui, pendant quatre ans, de 1914 à 1918, Renault fabrique une quantité impressionnante de matériel de guerre : des camions, des ambulances, des moteurs d'avion, plus de huit millions d'obus.

*Journaliste* : Et après la guerre, l'entreprise va poursuivre son expansion.

*Invité* : Oui, effectivement, après la guerre, Renault va poursuivre une fulgurante expansion jusqu'à la fin de Seconde Guerre mondiale.

*Journaliste* : Et alors, Louis Renault est accusé d'avoir collaboré avec les nazis, il est même condamné à la prison, et meurt en 1944 des suites d'une maladie.

## 3. Ressources humaines

### Bilan de compétences (page 46)

#### Activité 1, page 46

Je m'appelle Jennifer Poulain et... euh... je suis belge d'origine. Je dirige la société Meyer depuis cinq ans... Nous fabriquons des filtres à eau et nous avons une usine en France et une autre en Roumanie. Au total, nous employons près de 250 salariés, et nous vendons dans le monde entier. Je voyage souvent... Mais... bon... quand je ne suis pas en voyage... j'arrive au bureau assez tôt, vers 8 heures. Je suis une matinale, c'est presque toujours moi qui arrive la première. Mon assistante arrive peu après moi. La première chose que je fais en arrivant, c'est de préparer les réunions de la journée. C'est comme ça que je commence la journée. Généralement, j'ai trois ou quatre réunions par jour, ce sont des réunions sur des projets différents. Je m'assure que les projets avancent parce que c'est mon travail... mon travail, d'abord, c'est de faire travailler mes équipes, de faire avancer les projets, de faire



bouger les choses. L'important, aujourd'hui, c'est de pouvoir s'adapter rapidement. L'environnement change très vite et il faut être flexible, voilà, nous devons être flexibles. Quand je dis « nous », je parle de nous tous, de tout le personnel de l'entreprise. Une autre partie de mon travail, de mon rôle, une partie très importante, consiste à prévoir les évolutions du marché, je dois réfléchir à l'avenir, et prendre les décisions en conséquence, choisir la bonne stratégie. Beaucoup de patrons passent leur temps à se battre contre les difficultés quotidiennes. Je considère que ce n'est pas mon rôle. Mon rôle, ce n'est pas de gérer l'entreprise au quotidien. Comme je vous le disais, je m'assure simplement que les choses avancent. Pour le reste, j'essaie de faire les bons choix en termes de stratégie.

J'attache beaucoup d'importance aux relations humaines à l'intérieur de l'entreprise. Pour bien travailler, il faut que les gens s'entendent, il faut qu'ils communiquent. C'est une règle de base. Sans ça, ça ne peut pas marcher. Je crois avoir de très bonnes relations avec mon personnel, avec tout le monde, les ouvriers, les cadres. Nous avons une organisation très plate, il y a peu de hiérarchie, et je me sens très proche de tout le monde... Bon, mais cela ne veut pas dire que mes collaborateurs me tapent sur l'épaule et me tutoient. Non. Tout le monde ici me vouvoie. Mais vous savez, tutoyer ou vouvoyer, ça ne veut pas dire grand-chose. Dans certaines entreprises, tout le monde se tutoie, mais ça ne veut pas dire que tout le monde s'entende. Vous pouvez tutoyer votre patron et en même temps avoir avec lui une relation très distante et conflictuelle.

#### Activité 2, page 46

Mme A. : Je vais vous dire franchement, à mon avis, il faudrait interdire les grèves dans les services publics. Aujourd'hui, les fonctionnaires s'arrêtent de travailler pour un oui pour un non. Non, franchement, je crois qu'il y a d'autres moyens de résoudre les conflits.

(Pause : 00'05")

M. B. : Les employeurs ne respectent pas leurs salaires. Pour eux, un travailleur, c'est comme une machine. Quand ils n'en ont plus besoin, ils s'en débarrassent.

(Pause : 00'05")

Mme C. : La plupart des réunions sont une perte de temps. On reste assis pendant des heures, à parler pour ne rien dire, et finalement on aboutit à aucune décision. Je crois qu'on pourrait supprimer les trois quarts des réunions, sans problème.

(Pause : 00'05")

M. D. : Moi, je pense qu'un bon manager, c'est un manager autoritaire. Dans toute organisation, il doit y avoir un chef qui donne des ordres et des subordonnés qui obéissent. Sans ça, ça ne peut pas marcher, croyez-en mon expérience.

(Pause : 00'05")

Mme E. : Il n'y a pas assez de femmes managers, les postes de direction sont quasiment tous occupés par des hommes. Vous trouvez ça normal, vous ? On parle de libération de la femme, mais je crois qu'il y a encore pas mal de progrès à faire de ce côté-là.

## 4. Marketing

### Moyens de communication (page 54)

#### Activité 7, page 55

– Bonjour, jeune homme, où est-ce que vous allez avec ce colis ?

– Je cherche l'emplacement de la voiture de Mme Dupont.

– Alors, c'est le 16 A, vous allez au fond du parking, à droite, dans l'allée A.

– Merci... Madame Dupont, un colis pour vous.

– Entrez, je vous en prie.

Depuis qu'Ambi-Pur a créé Ambi-Pur Car, le diffuseur de parfum rechargeable, spécialement conçu pour la voiture, c'est fou le nombre de gens qui vivent dans leur voiture !

Ambi-Pur Car, le parfum de votre voiture ! Ambi-Pur Car, disponible en grande surface, au rayon Entretien.

### Force de vente (page 56)

#### Activité 8, page 57

Vendeuse : Bonjour, monsieur, que puis-je faire pour vous ?

Client : Je voudrais des lunettes de soleil.

Vendeuse : Quel type de lunettes cherchez-vous ?

Client : Vous vendez la marque Cébé ?

Vendeuse : Bien sûr, monsieur. Avez-vous une préférence pour la monture ?

Client : Les lunettes rouges, dans cette vitrine, combien coûtent-elles ?

Vendeuse : 140 euros.

Client : 140 euros ? C'est cher, je trouve.

Vendeuse : Je comprends. C'est une monture de bonne qualité, et les verres sont très performants. Voulez-vous essayer ?

Client : Je veux bien.

Vendeuse : Elles vous vont très bien. Qu'en pensez-vous ?

Client : C'est vrai. Euh... bon, je crois que je vais les prendre.

Vendeuse : Désirez-vous autre chose ? Un étui ?

Client : Non merci. J'ai tout ce qu'il faut.

Vendeuse : Comment souhaitez-vous régler ?

Client : Par carte bancaire.

Vendeuse : Très bien, monsieur. Vous pouvez insérer votre carte... Voilà votre ticket, merci.

Client : Au revoir.

Vendeuse : Au revoir, monsieur.

### Bilan de compétences (page 60)

#### Activité 1, page 60

– Bonjour, je fais une petite enquête sur les habitudes de lectures. Est-ce que tu as une minute ?

– Oui, c'est pourquoi ?

– C'est une enquête sur les habitudes de lecture des jeunes. Je vais te poser quelques questions, ça marche ?

– D'accord.

– Alors, d'abord, peux-tu me dire combien de livres tu lis chaque mois, en dehors de l'école ?

– Euh... en fait, ça dépend...



- En moyenne.
- Euh... disons un livre... ou deux... ça dépend... généralement deux.
- Deux alors. Et comment est-ce que tu choisis un livre ?
- Euh... c'est quand on m'a parlé d'un livre... quand on m'a dit que c'était bon...
- On, c'est qui ?
- C'est un prof, ou mes parents.
- Donc, c'est un professeur ou tes parents qui te conseillent.
- Oui, ou alors, je regarde la couverture du livre, je lis le résumé, je vois si ça me plaît.
- D'accord. Et pourquoi est-ce que tu lis ?
- Je sais pas, pour passer le temps.
- Pour passer le temps ?
- Oui, pour le plaisir, quoi, pour m'amuser, j'aime pas les bouquins trop sérieux, j'aime bien quand c'est un peu drôle... drôle, mais pas idiot, vous voyez...
- Je vois... et quels sont les sujets qui t'intéressent ?
- Les sujets qui m'intéressent ?
- Oui, par exemple, l'amour, est-ce que ça t'intéresse ?
- L'amour, ah non, pas du tout, l'amitié, oui, les relations avec les autres, oui, mais l'amour, non.
- Donc, ce qui t'intéresse, tu dis que c'est plutôt l'amitié. Et quels types de textes préfères-tu ?
- C'est-à-dire ?
- Est-ce que tu lis plutôt des textes documentaires, de la poésie, des romans...
- Des romans.
- Et quoi encore ? Des biographies, du théâtre, des BD.
- Quelques BD aussi... des romans et un peu de BD.
- Très bien, j'ai bientôt fini. Maintenant, je voudrais savoir quelles sont, pour toi, les principales qualités d'un livre.
- Pour moi... euh... bon, c'est l'histoire, bien sûr... il faut une histoire intéressante avec de l'action, de l'humour, pas trop de descriptions...
- Une histoire avec de l'action...
- Oui, mais pas trop d'action non plus, une bonne histoire, quoi.
- D'accord. Et j'ai une dernière question. Peux-tu me dire quels sont tes deux auteurs préférés ?
- De quelle époque ?
- De n'importe quelle époque.
- Il y en a beaucoup... euh... j'aime bien Zola... et... euh... Victor Hugo.

#### Activité 2, page 60

- A : Salut, qu'est-ce que tu sens bon aujourd'hui !  
 B : C'est ma nouvelle sensation.  
 A : Sensation ?  
 B : Oui, mon nouveau parfum, Jonathan l'adore.  
 A : Mmm... Sensation, tu dis ? Ça me donne des idées pour ce soir.  
 Voix off : Parfum Sensation... Une nouvelle sensation chaque jour.
- A : Maman, tu n'as pas vu mes chaussures ?  
 B : Non, chéri, tu as cherché dans ta chambre ?  
 A : J'ai cherché partout, même dans la salle de bains.  
 B : D'accord... laisse-moi regarder dans l'aspirateur.  
 Voix off : L'aspirateur Tornade... Rien ne lui échappe.

- A : L'aspirateur Tornade... Rien ne lui échappe  
 A : T'as pas fini de regarder cette fille ?  
 B : Mais quelle fille ? Tu dis n'importe quoi.  
 A : Je te vois bien, tu la dévores des yeux.  
 B : Mais qu'est-ce que tu racontes ?  
 C : Madame, Monsieur, vos cafés Palmier.  
 B : Mmm... Qu'est-ce qu'il est bon ce café !  
 A : C'est vrai, quel arôme et quelle douceur ! C'est quoi déjà, ce café ?  
 Voix off : C'est le café Palmier, le café qui apporte la douceur.  
 B : Alors, qu'est-ce que tu disais, ma chérie ?  
 A : Mmm... C'était pas important.  
 Voix off : Café Palmier, le café qui apporte la douceur.
- Assurances MAAF : Vendredi dernier, j'arrive au restaurant en voiture, je vais pour m'installer, quand le garçon me dit : « Monsieur, vous ne pouvez pas rentrer avec cette voiture. » Je m'insurge. Si je suis venu avec ma voiture, c'est bien pour rester dedans. Je lui explique que dans ma voiture, je suis assuré, qu'en dehors, non, donc que je veux rester dedans. Il me répond : « Et imaginez que les gens assurés dans leur maison viennent avec. » C'est idiot comme réponse. Les maisons ne peuvent pas se déplacer. Qu'est-ce que vous en pensez ? C'est idiot. Madame ?  
 Pour d'abord assurer les gens, et pas seulement les voitures, le nouveau contrat MAAF et la garantie Tranquillité famille vous assurent avec vos proches aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de votre voiture. Informations et conditions dans nos agences. MAAF, chercheur en vie meilleure.

## 5. Correspondance professionnelle

### Bilan de compétences (page 74)

#### Activité 1, page 74

- Fournisseur : Que pensez-vous des échantillons ?  
 Cliente : C'est un bon produit, c'est à peu près ce que je recherche.  
 Fournisseur : C'est un produit très apprécié. Est-ce que le prix vous convient ?  
 Cliente : À vrai dire, c'est un peu cher.  
 Fournisseur : Combien d'articles envisagez-vous de commander ?  
 Cliente : Une dizaine, si nous pouvons nous entendre sur le prix.  
 Fournisseur : Écoutez, pour votre première commande, je peux vous proposer une réduction de 10 %.  
 Cliente : C'est beaucoup mieux.

#### Activité 2, page 74

- Mme A. : Oui, alors, voilà, j'ai l'intention de vous commander une centaine de livres et ce que je voudrais savoir, c'est si vous faites des réductions, c'est-à-dire que... euh... est-ce que vous faites des réductions pour des commandes importantes ?  
 (Pause : 00'05")



M. B. : Je préférerais en fin de soirée, vers 17 heures... Il n'y a rien entre 16 heures et 18 heures?... Pardon?... Et l'arrivée est prévue à quelle heure ?

(Pause : 00'05")

Mme C. : Bon, alors, je récapitule. Il nous faudrait 30 boîtes pour demain et 50 boîtes pour mardi prochain... La référence... alors... attendez... c'est... BC60... C'est ça, 30 pour demain... Ce sera difficile ?

(Pause : 00'05")

M. D. : Oui, s'il vous plaît, deux cents boîtes au lieu de 100, le double exactement... Oui, oui, à la même adresse... Entendu, je vous confirme ça par écrit, merci.

(Pause : 00'05")

Mme E. : Écoutez, ça fait une semaine que le photocopieur est en panne... C'est ça, une semaine que je vous téléphone tous les jours. À chaque fois, vous dites que vous allez envoyer un technicien, et on n'a encore vu personne... Le technicien malade ? Alors, aujourd'hui, c'est le technicien qui est malade... Un accident ? Mais vous n'avez pas qu'un seul réparateur, tout de même ?

(Pause : 00'05")

M. F. : Alors, quand j'ai reçu la marchandise, j'ai tout de suite remarqué que certains paquets étaient ouverts, et que... euh... en fait, la moitié des articles avait disparu... Oui, oui, au moins la moitié. À mon avis, c'est pas très compliqué, on les a volés pendant le transport.

(Pause : 00'05")

Mme G. : Bon, si ma mémoire est bonne, c'est la troisième fois en deux mois que vous ne respectez pas les délais et cette fois-ci, franchement, avec les fêtes de Noël, c'est plus grave... Oui, oui, je sais, mais si vous n'arrivez pas à nous livrer dans les délais, je crois que nous devons nous adresser à un autre fournisseur.

(Pause : 00'05")

M. H. : Donc, quand j'ai remarqué le problème, je l'ai signalé au transporteur et bien sûr, j'ai fait des réserves sur le bon de réception... Oui, oui, j'ai indiqué en toutes lettres que j'étais d'accord pour réceptionner la marchandise, mais sous réserves. Et puis, le lendemain, je vous ai envoyé une lettre de réclamation de deux pages. Et depuis, pas de nouvelles... Comment ? Vous n'avez pas reçu la lettre ?

(Pause : 00'05")

Mme I. : Je viens de recevoir votre facture et... euh... il y a un chiffre que je ne comprends pas. C'est la remise... euh... d'habitude, vous nous accordez 15 % de réduction et cette fois-ci, c'est seulement 10 %. Ah bon ? Mais vous ne m'aviez rien dit.

(Pause : 00'05")

M. J. : Oui, alors, je vous appelle au sujet des calculateurs, tout est bien arrivé, mais le problème, c'est qu'il n'y a pas de mode d'emploi... Non, non, dans aucune boîte, j'ai bien vérifié.

## 6. Résultats et tendance

### Bilan de compétences (page 88)

#### Entretien 1, page 88

Mathieu : Chers auditeurs, bonjour. Comme tous les dimanches, à la même heure, nous continuons notre grand tour d'Europe. Aujourd'hui, nous sommes au Portugal, en compagnie du professeur Manuel Tavares, qui est professeur d'économie à l'université de Lisbonne. Mais d'abord, je passe la parole à Nathalie, qui va nous présenter ce magnifique pays en quelques mots.

Nathalie : Oui, Mathieu, en quelques mots donc, je vous dirai que le Portugal compte 10 millions d'habitants, mais qu'il y a aussi beaucoup de Portugais dans le monde. On estime en effet que 4,5 millions de Portugais vivent à l'étranger, dont près de 800 000 en France. Le Portugal est entré dans l'Union européenne en 1986, en même temps que l'Espagne, et, depuis cette date, le pays n'a cessé de s'enrichir. Aujourd'hui, le PIB par habitant s'élève à 18 000 euros.

#### Entretien 2, page 88

Mathieu : Chers auditeurs, bonjour. Aujourd'hui, nous sommes aux Pays-Bas, et comme chaque dimanche, Nathalie va nous présenter le pays en quelques mots.

Nathalie : Oui, Mathieu, en quelques mots, je vous dirai que les Pays-Bas comptent 15 millions d'habitants. C'est le pays d'Europe où la densité de la population est la plus forte. On y parle le néerlandais, une langue germanique qui est également parlée en Belgique. Les Pays-Bas sont l'un des six pays fondateurs de l'Union européenne puisqu'ils ont signé le traité de Rome en 1957, avec l'Allemagne, la Belgique, la France, l'Italie et le Luxembourg. Si vous avez quelques jours devant vous, vous devez absolument visiter Amsterdam, c'est l'une des plus belles capitales d'Europe. Pour visiter la ville, vous pouvez louer une bicyclette pour sept euros par jour. Ici, tout le monde a son vélo, et dans le pays, plus de 2 millions de bicyclettes sont vendues chaque année.



# Transcription des interviews vidéo

## 1. La génération numérique

### 1. Des jeunes de leur époque

Qu'est-ce qui distingue ces jeunes de leurs parents ? D'abord, ce sont des jeunes de leur époque. Donc ils collent aux valeurs et aux technologies de leur époque. Par exemple, ils s'intéressent à l'écologie beaucoup plus que leurs parents. En Europe, les jeunes Européens se sentent plus européens que leurs parents. Un jeune Espagnol se dit : « je suis espagnol et européen », d'abord espagnol, sans doute, mais aussi européen. C'est le cas du moins de ceux qui ont l'occasion de voyager parce que les jeunes des classes populaires sont plus sédentaires et restent assez nationalistes. Tous les jeunes ne se ressemblent pas.

### 2. La génération Y au travail

Comment se comportent les jeunes au travail ? Oui, alors, quand on parle des jeunes d'aujourd'hui, on parle de la génération numérique, mais aussi on dit génération Y. Ce Y peut aussi être prononcé « why », comme en anglais, c'est la génération « why », qui veut savoir pourquoi, pourquoi je travaille, pourquoi on me demande de faire ça, pourquoi pas ça. Ces jeunes-là sont plus diplômés que leurs aînés, ils sont aussi moins crédules. Ils veulent comprendre ce qu'on leur demande. On dit de ces jeunes qu'ils seraient plus exigeants que leurs aînés, ils voudraient des horaires flexibles, des congés, ils auraient besoin de liberté et d'autonomie, on entend ce genre de choses. Alors, on entend dire qu'ils désorganiseraient les entreprises, qu'ils représenteraient une menace, on parle même de péril jeune, mais bon, à mon sens, c'est très exagéré.

### 3. Le péril jeune

À vrai dire, ceux qui voient une menace dans la jeunesse sont surtout des consultants. Ce sont eux qui organisent des colloques, des conférences sur le soi-disant péril jeune. Ils publient des ouvrages, ils proposent des formations sur le management intergénérationnel. Mais c'est un problème qu'ils ont inventé de toutes pièces, pour se donner un peu de travail. En réalité, le problème n'existe pas. Du moins d'un point de vue scientifique. À ma connaissance, aucune étude scientifique n'a jamais conclu que cette génération Y représentait une quelconque menace pour l'entreprise. La vérité, c'est que la génération Y, telle qu'elle nous est présentée, est un faux concept

### 4. La génération Y, un faux concept

Je dis que la génération Y est un faux concept. N'importe quel sociologue vous dira que dans les comportements et les représentations il y a une composante générationnelle et que bien sûr un jeune de 20 ans n'a pas le même regard sur la vie ou sur le travail qu'une personne de 40 ou 50 ans. Mais à vrai dire l'influence de la classe sociale, des études, des territoires, c'est-à-dire du pays ou de la

région d'où vous venez, est bien plus importante. Il n'y a pas UNE jeunesse, mais DES jeunesses. Un jeune étudiant issu d'un milieu bourgeois, qui a voyagé, qui parle plusieurs langues n'a pas le même regard sur les choses qu'un apprenti ouvrier, dont les parents sont ouvriers, qui a toujours vécu au même endroit. Ils ont le même âge, mais ils sont très différents. En fait, dans l'entreprise, les salariés qui sont soumis aux mêmes situations, aux mêmes règles de gestion réagissent à peu près de la même façon, quel que soit leur âge. On dit par exemple que les jeunes changent facilement d'employeur si le travail ne leur convient pas, mais c'est le cas de tout le monde, pas seulement des jeunes. Si vous avez un emploi qui ne vous plaît pas, vous en cherchez un autre, si toutefois la situation vous le permet, ça c'est vrai quel que soit l'âge, ce n'est pas une question de génération. Non, franchement, cette histoire de conflit intergénérationnel a toujours existé, les conflits ne sont pas plus exacerbés aujourd'hui qu'il y a 20, 30 ou 50 ans.

## 2. Le choix d'un nom de marque

### 1. L'importance de la marque

Un nom de marque est très important. D'abord parce que la marque c'est ce que vos prospects entendent ou retiennent en premier lorsque vous vous présentez. C'est la première chose qu'on voit sur un panneau publicitaire, ou sur la page d'accueil de votre site Web. C'est important aussi parce que très souvent, les moteurs de recherche, type Google, reprennent votre nom. Pour eux c'est un critère de sélection primordial et pour vous c'est une question de visibilité. Ensuite, troisièmement, le nom de marque, c'est un moyen de vous différencier de vos concurrents, votre nom vous rend unique, il marque votre positionnement. Et puis, enfin, c'est le nom que vous allez porter pendant plusieurs années, alors autant faire le bon choix tout de suite, parce que si vous devez un jour changer de nom, ce sera compliqué, vous devrez informer vos clients, changer toute votre communication, ce genre de choses. Si vous avez des ambitions internationales, choisissez un nom qui se prononce facilement et qui a un sens positif dans toutes les langues

### 2. Le nom et le produit

Le nom de marque doit-il évoquer clairement le produit ? Eh bien, c'est à vous de choisir. Si le nom n'évoque pas le produit, prenez par exemple une marque de vêtements avec un nom comme « Mystère », un nom qui n'a rien à voir avec les vêtements, mais pourquoi pas, alors dans ce cas vous devrez faire un gros travail de communication pour faire connaître votre produit. Au contraire, vous pouvez choisir un nom qui évoque explicite-



ment votre produit. Si vous vendez des vêtements, et plus spécifiquement des tricots, vous pouvez vous appeler Tricoti et là le concept est inclus dans le nom, on comprend vite ce que vous faites. Mais sur le long terme je crois qu'on mémorisera plus facilement Mystère que Tricoti. Et puis aussi Mystère, c'est un peu plus désirable, plus sympathique et le capital sympathie, c'est très important, c'est le signe d'une marque forte.

### 3. Le dépôt du nom de marque

Est-ce qu'il faut déposer le nom de marque ? Ce n'est pas une obligation, mais si vous ne voulez pas qu'un autre utilise votre nom, c'est vivement conseillé. Alors, comment faire ? Pour la France, vous allez sur le site de l'INPI, l'Institut national de la propriété industrielle. Vous vérifiez que votre marque n'est pas encore déposée, du moins pour votre activité, parce que les dépôts de marque se font par classe, c'est-à-dire par catégorie de produits. À l'INPI, par exemple, il y a 45 classes et vous avez le droit d'inscrire votre marque dans trois classes différentes, ça vous coûte dans les 300 euros, et vous serez protégé pendant 10 ans, renouvelable indéfiniment, donc autant de fois que vous le voulez. La protection est seulement assurée en France. Si votre marque a une dimension internationale, vous pouvez déposer le nom dans plusieurs pays, notamment au niveau européen, mais évidemment ça vous coûtera plus cher. Vous pouvez aussi déposer un slogan, du genre *Plus blanc que blanc*, qui vient en complément de la marque.

### 4. Le nom de domaine

Qu'en est-il du nom de domaine ? Si vous ouvrez un site Internet, et je crois que c'est assez indispensable, eh bien, comme pour la marque, vous devez vérifier la disponibilité de votre nom de domaine. Pour cela, il suffit de taper le nom dans la barre d'adresse. Si le nom est déjà pris, c'est un problème, mais la situation n'est pas désespérée, parce que vous pouvez toujours essayer de le racheter à son propriétaire. Il faut trouver un nom qui est beaucoup recherché et pour lequel il n'y a pas trop de concurrence.

## 3. Le télétravail

### 1. Le télétravail est une réussite

On peut dire que le télétravail, ça marche. Dans l'ensemble, les télétravailleurs, ceux qui travaillent chez eux tout le temps et qui n'ont plus de bureau dans l'entreprise, sont satisfaits de leur travail. Ils se rendent compte que travailler à distance, loin du bureau, apporte bien des avantages, ça leur apporte une certaine liberté, ils trouvent cette liberté très appréciable. De son côté, l'entreprise réalise aussi qu'elle y gagne. De façon peut-être inattendue, les salariés sont plus productifs chez eux qu'au bureau. Pour les entreprises, c'est le premier avantage. Le deuxième avantage est directement d'ordre financier. Les entreprises se rendent compte qu'elles peuvent économiser l'équivalent de 15 % du

salaires quand un salarié ne travaille pas dans leurs locaux.

### 2. Pourquoi le télétravail ne se développe pas

Alors, maintenant, comment expliquer que le télétravail soit si peu utilisé ? Il y a au moins trois raisons à cela. La première tient à l'inquiétude des salariés, qui en fait ne sont pas très enthousiastes. Pour eux, le bureau remplit une fonction sociale importante. C'est un lieu de travail, mais c'est aussi un lieu de rencontre. Des études montrent que dans les entreprises les plus high-tech, 20 % des couples mariés se sont rencontrés sur leur lieu de travail. Donc, en restant chez eux, les salariés ont peur de rester isolés. Une deuxième raison pour laquelle le télétravail peine à se développer est d'ordre juridique. Elle tient au fait qu'avec le télétravail on ne peut pas mesurer le temps de travail. Le Code du travail français stipule que la rémunération est fonction du temps de travail, or ce temps n'est pas pris en compte dans un contrat de télétravail. Le troisième problème, qui est de loin le plus important, c'est que le télétravail engendre une véritable révolution dans l'organisation de l'entreprise, et ça, c'est assez effrayant pour les dirigeants. En fait, beaucoup de managers n'en veulent absolument pas.

### 3. Les évolutions

La notion de télétravail a beaucoup évolué. Il y a 10 ou 20 ans, on se disait que bientôt les gens travailleraient tout le temps chez eux, mais aujourd'hui, quand on travaille à distance, le plus souvent, c'est seulement une partie du temps. Les managers prennent leur portable avec eux, où qu'ils aillent, et qu'est-ce qu'ils font ? Ils télétravaillent. Le télétravail devrait être source d'autonomie, d'indépendance et donc, je pense, de satisfaction. Mais ça devient assez stressant finalement car il n'y a plus de frontière entre vie professionnelle et vie personnelle, on est sans cesse en train de passer de l'une à l'autre. Certains même éprouvent un sentiment de culpabilité ou d'inquiétude quand ils ne travaillent pas, et en fait ils n'arrêtent pas de travailler, c'est ça, le problème. Il faut apprendre à trouver un juste rythme de travail.

### 4. En conclusion

Ce qu'on pourrait dire en conclusion, c'est que le télétravail est né d'une révolution technologique, mais c'est aussi et surtout une révolution culturelle, et de ce point de vue, les mentalités ne sont pas encore prêtes, il reste beaucoup à faire. Cela dit, l'arrivée sur le marché du travail de jeunes qui n'ont jamais eu à associer travail et lieu de travail pourrait être un facteur déterminant dans le développement du télétravail.

## 4. L'industrie du luxe

### 1. La demande

Il y a encore vingt ans, le luxe était réservé à une clientèle extrêmement réduite, très fortunée. Depuis il s'est considérablement démocratisé.



Maintenant tout le monde ou presque achète des produits de luxe, comme des parfums, des eaux de toilettes, des sacs à main. La différence, c'est que les gens ordinaires consomment le luxe de façon exceptionnelle. Par exemple, vous vous offrez un déjeuner dans un restaurant quatre étoiles. Vous faites ça une fois par an, pas plus.

## **2. Le produit**

Dans le marketing classique, on définit son produit en répondant aux besoins des consommateurs. Pour le luxe, c'est différent. Si vous achetez une robe d'Yves Saint Laurent, vous n'avez pas besoin que monsieur Yves Saint Laurent vous demande comment vous voulez votre robe. Ce que vous achetez, c'est une création du couturier, et ce que vous demandez, c'est d'être séduite ou même éblouie par le talent du couturier. Le marketing de luxe est un marketing de l'offre, de la proposition, l'initiative en principe est du côté du créateur.

## **3. Le prix**

Pour les produits de grande consommation, on fixe le prix en bonne partie par rapport à la concurrence. Mais dans le luxe, la concurrence a beaucoup moins d'importance. Si vous achetez un parfum Dior, vous ne le comparez pas aux autres parfums. Vous ne vous demandez même pas si votre parfum est meilleur ou moins bon que telle ou telle marque. En fait, ce parfum vous plaît, vous aimez son univers, c'est tout. À la limite, un produit de luxe n'a pas de véritable concurrent. Par ailleurs, la relation entre le prix du produit et les coûts de production est encore plus distante dans le luxe que pour les produits banalisés. Quand vous achetez votre parfum Dior, vous ne vous interrogez pas sur le coût des ingrédients utilisés. Le luxe vend du rêve et le rêve n'a pas de prix.

## **4. La distribution**

Pour les produits de grande consommation, il faut que le consommateur puisse les trouver dans un grand nombre de points de vente. Dans le domaine du luxe, c'est différent. Par nature, un produit de luxe doit être rare. Donc les produits de luxe doivent être vendus dans un petit nombre de magasins sélectifs, il ne faut pas chercher à mettre en place un trop grand réseau de distribution. D'autre part, dans le domaine du luxe, l'emplacement d'un point de vente compte énormément, c'est plus important que la surface. Votre magasin doit être dans un quartier chic. Quant aux méthodes de vente, on peut difficilement vendre un produit de luxe en libre-service, avec des promotions agressives, il faut des vendeurs et à l'intérieur du magasin, il y a une certaine atmosphère, les vendeurs doivent être particulièrement affables, compétents, attentifs.

## **5. Le commerce en ligne**

### **1. Votre site doit être agréable à regarder**

La page d'accueil de votre site est très importante, elle n'a pas besoin d'être originale, mais il faut

qu'elle soit agréable et d'une façon générale, toutes vos pages doivent donner envie d'être consultées, visuellement, autrement le visiteur fuira et vous ne pourrez plus le rattraper. Pour créer vos pages, il existe sur Internet des modèles de sites tout fabriqués, ils sont peu coûteux et de bonne qualité. Si vous voulez un design plus personnel, vous pouvez vous adresser à des agences Web, mais c'est plus cher. Pour éviter des problèmes, je vous conseille vivement de vous adresser à un professionnel. Créer un site et ensuite le maintenir, ça demande des compétences et un savoir-faire technique, ce n'est pas à la portée de tout le monde.

### **2. Votre site doit donner des informations**

Votre site doit donner des informations. Si vous avez un beau site, c'est bien, mais ce n'est pas suffisant. Si c'est une coquille vide, on ne vous achètera rien. Il faut du contenu, c'est-à-dire de l'information. C'est ce que cherchent les clients. Ce n'est pas utile, c'est même plutôt néfaste de raconter votre vie, de parler de vos atouts et de vos compétences, ça n'a aucun intérêt pour le client.

### **3. Votre site doit inspirer confiance**

La confiance est très importante sur Internet, surtout si le client arrive chez vous pour la première fois. Il faut qu'il ait confiance dans la qualité de vos produits, dans la sécurité du paiement, dans la rapidité et la qualité de la livraison. Ce sont les maîtres mots : qualité du produit, sécurité du paiement, livraison efficace. Vous devez bien mettre ces points en avant. Vous pouvez aussi expliquer au client comment il peut vous joindre s'il a une question ou une réclamation. Un client qui a confiance ira plus vite pour passer commande.

### **4. Votre logistique doit être au point**

La logistique, c'est la base du commerce en ligne. Si votre logistique n'est pas au point, vous ne pourrez pas fidéliser vos clients. Internet, c'est 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, il n'y a pas de jours fériés, pas de zone géographique, on peut aller chercher les clients très loin, c'est un avantage certain, mais encore faut-il savoir en profiter, et donc il faut une très bonne organisation. La logistique, c'est surtout la livraison. Vos produits doivent être livrés en bon état et dans les délais convenus. Si votre livraison est défaillante, vous perdrez vos clients. Sur Internet, on peut pratiquement tout vendre, à condition que la logistique suive.

## **6. L'avenir de l'automobile**

### **1. Les prévisions de ventes**

Va-t-on continuer à acheter des automobiles ? La réponse est oui. L'automobile a beaucoup d'avantages. Elle permet de se déplacer où l'on veut et quand on veut, et pour cela elle restera irremplaçable. Je suis donc convaincu qu'on va continuer à vendre des automobiles pendant longtemps encore. Mais il faut distinguer pays riches et pays en voie de développement. Dans les pays riches, les ventes stagneront à leur niveau actuel, elles n'aug-



menteront pas, mais elles ne diminueront pas non plus. Dans les pays en voie de développement, en revanche, le potentiel est énorme. On voit déjà une explosion des ventes. Car plus un pays se développe, plus le besoin en automobiles se fait sentir, et si des pays comme la Chine ou l'Inde continuent à se développer, il est certain que les habitants de ces pays vont vouloir s'équiper en automobiles. Dans ces pays, l'automobile est un marqueur très fort du statut social. Dans les pays riches, on s'intéresse davantage au côté utilitaire de la voiture. Maintenant, on peut se demander si on a envie d'un monde dans lequel rouleraient des centaines de millions d'automobiles parce que l'automobile pose de nombreux problèmes.

## **2. Le problème de la sécurité**

Le premier problème, c'est celui de la sécurité. Un chiffre. Par an, il y a dans le monde un million de morts sur la route. Ces morts sont comme les morts de la guerre : ce sont des personnes jeunes et en bonne santé. Les constructeurs automobiles ont considérablement amélioré les dispositifs de sécurité et les voitures sont de plus en plus sûres. Le problème, c'est que la plupart des morts ne sont pas dans la voiture, ils sont à l'extérieur, ce sont les piétons, les cyclistes ou les motards. Les voitures protègent le conducteur et ses passagers, mais comment faire pour les autres ? La seule solution, c'est de mettre en place des règles de circulation très strictes, comme des limitations de vitesse. Il faut sanctionner sévèrement les chauffards. C'est donc principalement aux autorités publiques de prendre leurs responsabilités.

## **3. Le problème de l'espace**

Un deuxième problème, c'est que l'automobile occupe beaucoup d'espace, notamment quand elle roule dans les villes. Pour résoudre ce problème, il ne sert à rien de proposer de petites voitures parce que ce qui prend de la place, ce ne sont pas les voitures elles-mêmes, c'est l'espace entre les voitures. Alors, je crois qu'une première solution à ce problème d'espace, c'est de limiter l'usage de la voiture dans les villes. Pour cela, il y a différents moyens. D'abord, on peut développer et encourager les transports en commun, le métro, le bus, le tramway. On peut aussi encourager des moyens de transport alternatifs comme la bicyclette. Ensuite, on peut rendre la circulation dans les villes difficile. Dans certaines villes suisses et un peu à Paris, on favorise les embouteillages et il est difficile de stationner. Enfin, il faudrait concevoir des villes sans autos, des villes dans lesquelles on peut se passer de voitures.

## **4. Le problème de la pollution**

L'automobile est un facteur de pollution car elle rejette dans l'atmosphère des gaz toxiques. En fait, ce problème est résolu techniquement. On sait, techniquement, réduire la pollution d'une voiture à un niveau acceptable. Aujourd'hui, la pollution est le fait des voitures âgées. Il n'y aura plus de pollution quand le parc automobile sera complètement renouvelé, mais pour cela, il faudra encore attendre une vingtaine d'années.



# affaires.com

## Méthode de français professionnel et des affaires niveau intermédiaire

2<sup>e</sup> ÉDITION

**affaires.com** aborde tous les aspects linguistiques et culturels de la vie professionnelle à travers des situations de communication liées au monde du travail.

### ■ Les « plus » de la deuxième édition :

#### □ Dans le livre de l'élève :

- Un DVD-Rom avec six interviews vidéo ainsi que tout l'audio du cahier d'exercices
- Des "Gros plan sur..." les principaux thèmes des unités et l'exploitation des vidéos
- Des faits et chiffres actualisés.

#### □ Dans le cahier d'exercices :

- Un entraînement au **Diplôme de français professionnel (DFP) B2/C1** de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP) et au **DELF Pro B2**
- Les transcriptions et corrigés des exercices et de l'entraînement DFP/DELF Pro
- Un test de placement et ses corrigés.

### ■ Et toujours : un guide pédagogique détaillé avec les corrigés des exercices du livre de l'élève.

ISBN : 978-209-038042-2



A1	A2	B1	B2	C1	C2
Grands adolescents et adultes					
DVD-Rom inclus (Livre de l'élève)					