

Francès

CFGS.CIN.M12/0.17

Comerç internacional

Aquesta col·lecció ha estat dissenyada i coordinada des de l'Institut Obert de Catalunya.

Redacció de continguts
Catina Bujosa Vich

Primera edició: setembre 2017
© Departament d'Ensenyament

Dipòsit legal:



Llicenciat Creative Commons BY-NC-SA. (Reconeixement-No comercial-Compartir amb la mateixa llicència 3.0 Espanya).

Podeu veure el text legal complet a

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/legalcode.ca>

Introduction

L'ouverture internationale de la plupart des organisations exige des compétences linguistiques dans au moins deux langues étrangères, en expression et compréhension écrites et orales. L'objectif de ce module est, donc, de préparer l'étudiant à communiquer et à se débrouiller dans un pays étranger francophone, ce qui augmente ses atouts pour la vie et pour le travail. Comme personne sensible au monde qui l'entoure, l'étudiant doit ouvrir son horizon à d'autres pays et à d'autres cultures.

Saviez-vous que les relations commerciales entre la France et notre pays sont particulièrement intenses ? Le nombre d'échanges et d'accords commerciaux bilatéraux a augmenté et leur portée s'est étendue au fil des années. Plus spécifiquement, la France est actuellement le premier client de la Catalogne, représentant 16 % de ses exportations. Presque 900 entreprises françaises sont implantées en Catalogne, dont un tiers dispose de 20 travailleurs ou plus. D'autre part, la mobilité professionnelle s'avère une opportunité pour beaucoup d'Européens car l'opportunité pour les entreprises de faire des affaires dans l'Union européenne (UE) est devenue une réalité.

Dans ce module, vous travaillez les contenus linguistiques et habiletés langagières fondamentales de la pratique professionnelle du commerce international (quels que soient la fonction, la spécialisation ou le secteur d'activité).

Les étudiants (et futurs professionnels) de ce module, ont comme dénominateur commun la possibilité d'être en contact avec des interlocuteurs francophones et d'avoir un travail commercial à exécuter en français.

L'organisation des contenus et la variété des activités d'apprentissage permettent une progression rapide et un suivi personnalisé, qui aboutissent à l'acquisition, en fonction du niveau initial de langue de chaque étudiant, du niveau A2 ou du niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR).

Outre les aspects linguistiques spécifiques axés dans la perspective professionnelle du commerce international, cette progression tient compte également des aspects communicatifs et socioculturels requis pour communiquer en langue française.

L'unité didactique « Premier contact » concerne les aspects linguistiques les plus immédiats de la communication en français, orientés vers des situations concernant les professions du commerce. À l'issue de l'unité vous serez capable de comprendre, d'établir et de maintenir les premiers contacts en français avec différents interlocuteurs de l'entreprise. Vous pourrez vous exprimer et échanger des informations de base concernant les coordonnées personnelles, la profession, l'environnement immédiat et les activités professionnelles quotidiennes.

Dans l'unité didactique « Déplacements » vous voyez comment préparer un voyage à l'étranger, quel moyen de transport choisir, comment s'orienter dans le temps et l'espace, comment chercher un logement et savoir qualifier, commenter et comparer des personnes, des objets ou des situations. Ainsi vous maîtriserez ces

aspects linguistiques quand il s'agira de les employer dans le cadre professionnel des métiers du commerce en général ou dans celui des sociétés de transport international.

L'unité didactique « Vie professionnelle » concerne les tâches principales des métiers du commerce, telles que : la préparation de réunions et la rédaction des comptes rendus , les préparatifs pour un repas professionnel et les formules pour parler au téléphone ou en public. Vous saurez aussi comment fonctionne la gestion de l'argent, et finalement, vous apprendrez faire des achats et des ventes. Vous pourrez parler au passé et du passé ce qui vous amènera a la rédaction d'un CV.

Dans l'unité didactique « Stratégies » on entre dans le monde professionnel pour de bon, on recherche des informations sur les différents types d'entreprises et sur le meilleur choix au cas où l'on veuille établir des relations avec des clients francophones ou dénicher de nouveaux marchés à l'extérieur. On connaît l'organigramme et les relations hiérarchiques dans l'entreprise, ainsi que les fonctions des membres d'une société et, finalement, on étudie davantage de différents moyens utilisés pour la communication commerciale: lettre, téléphone, courriel ainsi que les techniques de négociation.

Pour travailler les contenus de cette matière, il est très important d'écouter tous les documents audio autant de fois que nécessaire -chaque apprenant a son propre rythme d'apprentissage-, faire les activités et les exercices d'autoévaluation, consulter la bibliographie conseillée et la section annexes pour la pratique de l'expression orale et la prononciation.

Résultats d'apprentissage

À l'issue de ce module l'étudiant pourra :

- 1.** Identifier et comprendre l'information professionnelle et quotidienne des métiers du commerce international dans une situation orale simple et claire conduite en langue standard et d'identifier le contenu global du message.
- 2.** Interpréter l'information relative au domaine professionnel de l'assistant de direction dans des textes écrits en faisant l'analyse des contenus avec un niveau satisfaisant de compréhension.
- 3.** Émettre des messages oraux de base, clairs et correctement structurés en utilisant le registre adéquat à une situation donnée.
- 4.** Rédiger des documents et des rapports simples en langue standard relatifs au domaine professionnel ou à la vie quotidienne en utilisant le niveau de langue adéquat à une situation donnée.
- 5.** Appliquer des attitudes et des comportements convenables dans le domaine des affaires en respectant les conventions sociales en usage.

Contenus

Premier contact

Unité 1

Premier contact

1. La présentation et la prise de contact
2. Les objets et l'espace de travail
3. La journée de travail

Déplacements

Unité 2

Déplacements

1. Le profil d'employé
2. Faire une réservation
3. Projets de futur

Vie professionnelle

Unité 3

Vie professionnelle

1. Le parcours professionnel : le curriculum vitae et la lettre de motivation
2. La communication en milieu professionnel : au téléphone
3. Un repas d'affaires

Stratégies

Unité 4

Stratégies

1. L'organigramme de l'entreprise
2. Et si on se lançait dans l'export ?
3. La négociation et l'écoute

Premier contact

Catina Bujosa Vich

Índex

Introduction	5
Résultats d'apprentissage	7
1 La présentation et la prise de contact	9
1.1 Deux verbes fondamentaux : "être" et "avoir"	9
1.1.1 Les pronoms personnels : les pronoms sujets	10
1.1.2 Les pronoms toniques (1)	11
1.2 Les coordonnées personnelles	12
1.2.1 Le présent de l'indicatif des verbes en -er : le premier groupe	13
1.2.2 Les adjectifs de nationalité	14
1.2.3 Les professions et les entreprises	15
1.2.4 Les nombres de 0 à 50	17
1.3 Les salutations	18
1.3.1 Petit entretien : la négation et l'interrogation	19
1.3.2 L'alphabet et les sons du français	22
2 Les objets et l'espace de travail	25
2.1 Dire ce que l'on a et ce que l'on n'a pas : phrase négative (2)	25
2.1.1 Les adjectifs possessifs (1)	26
2.1.2 La phrase interrogative : quel, quelle, quels, quelles	27
2.1.3 Prononciation: l'association de voyelles	29
2.2 Situer les objets dans l'espace : les prépositions de lieu	30
2.2.1 L'expression impersonnelle : il y a	31
2.2.2 La phrase interrogative : que, où, comment	32
2.2.3 La description d'un produit ou d'un objet : l'adjectif qualificatif	32
2.3 Découvrir l'entreprise : le bâtiment	35
2.3.1 Où est-ce que vous allez ? Le verbe "aller" et l'article contracté	36
2.3.2 Les adjectifs numéraux ordinaux	36
2.3.3 Comment est votre bureau ?	37
2.3.4 Comment est votre maison ?	38
3 La journée de travail	41
3.1 Les activités quotidiennes : les verbes pronominaux	42
3.1.1 Le présent de l'indicatif des verbes du deuxième groupe	43
3.1.2 Le présent de l'indicatif des verbes du troisième groupe (1): "sortir", "prendre" et "mettre"	43
3.2 Les habitudes : les adverbes de fréquence	44
3.2.1 L'heure	45
3.2.2 Les jours de la semaine, les mois et les dates	47
3.3 Prendre rendez-vous	48
3.3.1 Les pronoms toniques (2)	49
3.3.2 Le courriel (1)	49
3.3.3 Un peu d'orthographe : les accents	50

Introduction

L'unité « Premier contact » concerne les aspects linguistiques les plus introductoires de la communication en français, axés sur le domaine professionnel des professions du commerce international. Cette unité comprend trois sections de 11 heures de travail et de pratique chacune. Chaque section se construit autour des points grammaticaux et lexicaux essentiels dont l'apprentissage vise à l'accomplissement de tâches et d'activités langagières spécifiques.

À l'issue de l'unité didactique « Premier contact », vous serez capables de comprendre, d'exprimer et d'échanger des informations de base concernant les coordonnées personnelles, la profession, l'environnement immédiat et les activités quotidiennes.

L'objectif de la section « La présentation et la prise de contact » est d'engager et de maintenir une première conversation ou un petit contact professionnel avec naturalité et assurance, au moyen de plusieurs activités de réception et de production. La présentation et la prise de contact avec de nouveaux interlocuteurs sont les premières tâches à accomplir quand on envisage l'apprentissage d'une langue étrangère. À partir des expressions les plus élémentaires, on apprendra à saluer, à se présenter et à communiquer ses coordonnées à un interlocuteur francophone.

La section « Les objets et l'espace de travail » porte sur l'environnement immédiat : les caractéristiques de l'entreprise en tant qu'espace de travail et le logement personnel, leurs parties et leur aménagement. Le lexique de l'espace de travail et de la maison est un des objectifs linguistiques principaux. Il vous permet d'accueillir ou d'orienter un visiteur francophone. D'autre part, la description des objets est le point de départ pour rechercher, interpréter ou donner des informations sur la vie quotidienne ou sur l'activité professionnelle.

La section « Une journée de travail » a pour objectif de parler des moments de la journée, de son emploi du temps et de décrire les activités quotidiennes aussi bien dans la vie personnelle que dans le domaine professionnel. L'heure, la date et la prise de rendez-vous, à l'oral et à l'écrit, est le savoir-faire fondamental que l'on travaille dans cette section, vous apprendrez à vous adresser à votre interlocuteur de manière formelle et vous rédigerez vos premiers courriels.

Nous espérons que vous prendrez intérêt et plaisir à ce premier contact avec la langue française.

Bon travail !

Résultats d'apprentissage

À l'issue de cette unité, l'étudiant pourra :

1. Repérer l'information professionnelle et quotidienne des métiers du commerce dans une situation orale simple et claire conduite en langue standard et d'en identifier le contenu global du message.

- Situer le message dans son contexte professionnel : présentations, descriptions de l'espace de travail et les activités quotidiennes d'un attaché commercial.
- Saisir l'idée principale du message.
- Comprendre l'information spécifique du message.
- Identifier l'attitude et l'intention de son interlocuteur.
- Suivre des situations enregistrées (audio et vidéo) telles que : présentations, conversations très simples en entourage professionnel à propos de la description de l'espace de travail, des objets et des activités quotidiennes.
- Produire des discours oraux très simples tels que : la présentation, donner et demander les coordonnées personnelles, la description des tâches quotidiennes et la prise de rendez-vous.

2. Interpréter l'information relative au domaine professionnel du commerce international dans des textes écrits simples du domaine du commerce en faisant l'analyse des contenus.

- Lire et comprendre des textes spécifiques tels que : la carte visite, un courriel de prise de rendez-vous et des catalogues commerciaux.
- Identifier la terminologie des salutations, des présentations, des métiers, de la prise de rendez-vous et du courriel.
- Saisir l'information pertinente des textes tels que : la carte de visite, une brochure commerciale et un courriel de prise de rendez-vous.
- Traduire des messages simples.
- Utiliser du matériel pour la traduction : le dictionnaire.

3. Émettre des messages oraux de base, clairs et correctement structurés en utilisant le registre adéquat à une situation donnée.

- Utiliser les formules de salutation et de présentation adéquates.

- Commencer à utiliser les termes adéquats pour décrire les tâches principales des métiers du commerce.
- Poser des questions avec l'intonation et le niveau de langue adéquats à une situation donnée.
- Échanger de l'information à propos de coordonnées personnelles de base.

4. Rédiger des documents et des rapports simples en langue standard relatifs au domaine professionnel ou à la vie quotidienne en utilisant le niveau de langue adéquat à une situation donnée.

- Compléter des formulaires avec des données personnelles et professionnelles de base.
- Rédiger une carte de visite, une présentation simple et un courriel pour la prise de rendez-vous.
- Utiliser à l'écrit les formules de politesse adéquates en contexte professionnel.

5. Appliquer des attitudes et des comportements convenables dans le domaine des affaires en respectant les conventions sociales en usage.

- Utiliser le vouvoiement et tutoiement en contexte professionnel.

1. La présentation et la prise de contact

Pour faire vos premiers pas en français et établir les premiers contacts en milieu professionnel, il faut apprendre à se présenter, à demander l'identité d'un visiteur et à parler de son travail.

Les informations personnelles comprennent : le prénom et le nom, la nationalité, l'âge, la profession, l'adresse postale et l'adresse électronique.

Les deux personnages ci-dessous travaillent dans des entreprises étrangères. Ils se présentent :

TAULA 1.1. Se présenter

Fabrice Royal	Kami Watanabe
Bonjour, je m'appelle Fabrice Royal.	Bonjour. Moi, je m'appelle Kami Watanabe.
Je suis français.	Je suis japonaise.
J'habite à Lyon.	J'habite à Tokyo.
J'ai 38 ans.	J'ai 32 ans.
Je suis vendeur international.	Je suis responsable de zone export.
Je parle français et anglais.	Je parle japonais, allemand et français.
Mon adresse mail : aroyal@mail.fr	Mon adresse mail : kimura@daic.jp

1.1 Deux verbes fondamentaux : "être" et "avoir"

Les verbes *être* et *avoir* sont des verbes irréguliers d'usage très fréquent. Pour parler de son identité ou de sa situation, on utilise le verbe *être*. Observez le tableau suivant :

TAULA 1.2. Présent de l'indicatif :
verbe être

Je suis	Nous sommes
Tu es	Vous êtes
Il / Elle / On est	Ils / Elles sont

Exemples :

Je suis agent commercial.

Nous sommes à Londres.

Pour parler de ce que vous possédez, vous utilisez le verbe *avoir* :

Pratiquez la prononciation du présent de l'indicatif des verbes "être" et "avoir" dans la section *Annexes*.

Être = To be

La signification et l'usage du verbe *être* en français est équivalent à ceux du verbe *to be* en anglais.

Exemples : Je suis français (*I am French*). Je suis à Londres (*I am in London*). Je suis malade (*I am ill*).

TAULA 1.3. Présent de l'indicatif : verbe avoir

J'ai	Nous avons
Tu as	Vous avez
Il / Elle / On a	Ils / Elles ont

Exemples :

Tu as un travail intéressant.

Elles ont une belle maison.

1.1.1 Les pronoms personnels : les pronoms sujets

Le pronom personnel est sujet du verbe et il remplace un nom ou une personne :

Exemples :

Kami est responsable de zone export. → **Elle** responsable de zone export.

Fabrice est français. → **Il** est français.

Kami et Fabrice travaillent en entreprise. → **Ils** travaillent en entreprise.

L'usage du pronom sujet est obligatoire et il se place devant le verbe dans une phrase énonciative.

Voici les formes des pronoms personnels sujets :

TAULA 1.4. Pronoms personnels sujets

Personne	Singulier	Pluriel
1^{re} personne	je (j')	nous
2^e personne	tu	vous
3^e personne	il (masculin) - elle (féminin)	ils (masculin) - elles (féminin)
Le pronom on	On = nous (dans le langage courant) On = sujet indéterminé	

Le pronom *je* : La forme **je** devient **j'** devant une voyelle ou un *h* muet :
j' (+ a, e, i, o, u, h muet)

Exemples :

J'ai un problème.

J'habite à Lyon.

Le pronom *vous* collectif est pluriel et on l'utilise pour s'adresser à plusieurs interlocuteurs.

Exemple : Michel et Jean, vous êtes sympathiques.

Le pronom *vous* de politesse : le pronom *vous* est utilisé aussi pour s'adresser respectueusement à une seule personne : un inconnu, une personne âgée, etc.
Le vouvoiement est une marque de correction et de respect.
Le verbe qui suit le pronom *vous* est toujours à la 2^e personne du pluriel (jamais à la 3^e personne du singulier).

Exemples :

Vous êtes avocat ? → Le nom ou l'adjectif qui se rapporte au pronom reste au singulier : vous / avocat.

Vous êtes française, madame ? → Notez que le nom ou l'adjectif qui se rapporte au pronom *vous* de politesse reste au singulier : vous / française.

Le pronom *on* est un pronom indéfini qui est toujours suivi du verbe à la 3^e personne du singulier.

Ce pronom a des sens différents selon le contexte où il se trouve :

- On (sujet indéterminé : une ou plusieurs personnes, des gens)
- On = nous (dans le langage courant)
- On = quelqu'un

Exemples :

Quand on est malade, on est fatigué (sujet : **on = les gens** en général).

Michel et moi, on travaille dans la même entreprise. (sujet : Michel et moi, **on = nous** sommes copains).

On sonne à la porte ! (sujet : **on = quelqu'un**).

1.1.2 Les pronoms toniques (1)

Quand on veut renforcer le pronom sujet, on utilise les formes accentuées ou pronoms toniques :

- moi
- toi
- lui / elle

"Tu" ou "vous" ? Tutoyer ou vouvoyer ? Un sujet délicat

L'usage du "vous" de politesse est plus fréquent en France que chez nous : on vouvoie quand on ne connaît pas une personne, quand celle-ci est plus âgée ou quand il y a une relation de hiérarchie. Le vouvoiement indique respect ou distance. Les relations personnelles dans les entreprises étant de plus en plus directes, la tendance est au tutoiement mais, en situation de travail, préférez le vouvoiement si vous ne connaissez pas bien votre interlocuteur. On tutoie les amis mais on vouvoie les collègues.

"On" en français = "Hom" en catalan

Le pronom *on* existe aussi en catalan, c'est le pronom *hom*.
Exemple : On dit que le ministre va démissionner. *Hom diu que el ministre dimitirà*. Ou tout simplement : *Es diu que el ministre dimitirà*.

Exemples :

Moi, je suis japonaise mais **elle**, elle est française.

Toi, tu es fatigué et **lui**, il est malade.

Pour identifier une personne, on peut utiliser la formule *c'est* + un pronom tonique.

Exemples :

Qui est-ce ? C'est **moi** / C'est **toi** / C'est **lui**.

Après une préposition (*à, de, pour, avec, etc.*), on utilise toujours un pronom tonique.

Exemples :

Le document est **pour toi**.

C'est Paul, le nouvel assistant commercial. → Je travaille **avec lui**.

Elle est à côté **de moi**.

1.2 Les coordonnées personnelles

Pour écrire un courriel, une lettre ou pour remplir des formulaires, il faut donner ses coordonnées personnelles.

Lisez attentivement les coordonnées personnelles du personnage ci-dessous :

TAULA 1.5. Coordonnées personnelles

Nom	GIRAUD
Prénom	Pierre
Nationalité	Française
Âge	32 ans
Profession	Attaché commercial
Adresse postale	38, Rue Lanterne 59001 LYON
Adresse e-mail	pgiraud@landis.fr
Numéro de téléphone	04 685 900 33

L'adresse postale

Faites attention à l'ordre des éléments de l'adresse postale :

1. Le numéro
2. La voie (rue, avenue, place, etc.)
3. Code postal
4. Ville

Lisez le texte suivant et faites attention aux formes verbales utilisées :

Exemple :

Les coordonnées de Pierre Giraud



Il s'appelle Pierre Giraud. Il travaille dans une grande entreprise de composants électroniques. Il est agent acommercial. Son adresse e-mail est pgiraud@landis.fr. Il habite à Lyon (38, rue Lanterne). Il a 32 ans et il est français. Il parle anglais, français et allemand.

1.2.1 Le présent de l'indicatif des verbes en -er : le premier groupe

Le verbe est le noyau de la phrase et il exprime généralement l'action. Observez les formes verbales du texte précédent : *il s'appelle, il travaille, il est, il habite, il a, il parle.*

Le verbe se compose de deux parties qui sont le radical et la terminaison :

- Le radical : c'est la partie commune à toutes les formes et temps, il est invariable, sauf dans le cas des verbes irréguliers.
- La terminaison : c'est la partie flexible du verbe, elle varie en fonction du sujet et du temps de la conjugaison.

Exemple :

Infinitif : parler

Radical : **parl-**

Terminaison : **-er**

En français les verbes se classent en trois groupes de conjugaison : 1^{er} groupe, 2^e groupe et 3^e groupe.

Le premier groupe de conjugaison comprend les verbes réguliers en **-er** (comme *parler, habiter, travailler, demander, donner, saluer*, etc.

Les verbes en **-er** au présent de l'indicatif se conjuguent d'après le modèle du verbe *parler*. Consultez attentivement le tableau suivant :

Pratiquez la prononciation du présent de l'indicatif des verbes "parler" et "s'appeler" dans la section *Annexes*.

TAULA 1.6. Présent de l'indicatif :
verbe parler

je parl-e	nous parl-ons
tu parl-es	vous parl-ez
Il / elle parl-e	Ils / elles parl-ent

Les terminaisons du présent de l'indicatif des verbes du 1^{er} groupe (infinitif en -er) sont :

TAULA 1.7. Terminaisons du
présent d'indicatif (premier grou-
pe)

je -e	nous -ons
tu -es	vous -ez
Il / elle -e	Ils / elles -ent

Pour dire son nom et son prénom, on utilise le verbe **s'appeler** qui est un verbe pronominal.

Consultez les verbes pronominaux dans la section 2.

TAULA 1.8. Présent de l'indicatif : verbe
s'appeler

je m'appelle	nous nous appelons
tu t'appelles	vous vous appelez
Il / elle s'appelle	Ils / elles s'appellent

1.2.2 Les adjectifs de nationalité

L'adjectif de nationalité désigne l'appartenance à un pays ou à un état. Consultez le tableau suivant :

Pratiquez la prononciation des nationalités et des langues dans la section *Annexes*.

TAULA 1.9. Nationalités et langues

Il est anglais	Elle est anglaise	Ils parlent anglais
Il est français	Elle est française	Ils palent français
Il est américain	Elle est américaine	Ils parlent anglais et espagnol
Il est italien	Elle est italienne	Ils parlent italien
Il est suédois	Elle est suédoise	Ils parlent suédois
Il est russe	Elle est russe	Ils parlent russe
Il est catalan	Elle est catalane	Ils parlent catalan

FIGURA 1.1

Pour former le féminin des adjectifs, on ajoute un **-e** final à la forme du masculin.

Exemple : Il est japonais - Elle est japonais **e**.

Les adjectifs qui se terminent par **-e** final au masculin ne changent pas au féminin.

Exemples : Il est russe - Elle est russe.

Exceptions :

- Certains adjectifs prennent un **-e** et redoublent la consonne finale du masculin.

Exemple : Il est italien - Elle est italienne.

- Les adjectifs terminés au masculin par **-c**, forment le féminin par **-que**.

Exemples : Il est grec. - Elle est grecque. / Il est turc - Elle est turque.

Les adjectifs de nationalité : avec ou sans majuscule ?

Il y a trois possibilités :

1. C'est un adjectif qui modifie un nom, c'est à dire, un adjectif de nationalité. → **minuscule**

Exemples :

Elle est *française*.

Ce sont des *produits japonais*.

2. C'est le nom d'une langue. → **minuscule**

Exemples :

Vous parlez très bien *français*.

L'*allemand* est une langue complexe.

3. L'adjectif est employé comme nom pour désigner les habitants d'un pays. → **majuscule**

Exemples :

Les Français, en général, aiment le fromage.

Les Chinois sont de bons négociateurs.

1.2.3 Les professions et les entreprises

Dans nos relations interpersonnelles, nous parlons souvent de notre *métier*, c'est-à-dire, de notre activité professionnelle. Lisez les dialogues suivants :

Dialogue 1

– Bonjour, je suis Monique Garnier.

– Bonjour, Monique. Tu travailles ?

- Oui, je suis dans une entreprise française, Décathlon.
- Ah, bon ! C'est une grande entreprise de produits de sport et de loisirs.

Dialogue 2

- C'est Antoine Poulain.
- Il travaille ?
- Oui, il est technicien en gestion logistique chez Aventis.
- Ah, oui ! C'est une entreprise pharmaceutique.

Il y a des métiers du commerce, du secrétariat, du tourisme, du droit, de la santé, etc. Consultez le tableau suivant :

TAULA 1.10. Professions et métiers

Qu'est-ce qu'il fait ?	Qu'est-ce qu'elle fait ?
Il est assistant	Elle est assistante
Il est technicien en logistique	Elle est technicienne en logistique
Il est adjoint administratif	Elle est adjointe administrative
Il est étudiant	Elle est étudiante
Il est attaché commercial	Elle est attachée commerciale
Il est vendeur	Elle est vendeuse
Il est directeur	Elle est directrice
Il est informaticien	Elle est informaticienne
Il est téléphoniste (ou standardiste)	Elle est téléphoniste (ou standardiste)
Il est agent commercial	Elle est agent commercial

En général, pour former le féminin d'un nom, on ajoute un **-e** à la forme du masculin.

Remarques :

- Les mots masculins terminant par **-e**, gardent la même forme au féminin : *responsable, secrétaire, artiste, libraire, journaliste, etc.*
- Quelques noms terminés au masculin par **-teur** féminin **-trice**, comme *directeur - directrice; acteur - actrice; dessinateur - dessinatrice. Mais : chanteur - chanteuse.*
- Masculin **-eur** féminin **-euse**, comme : *serveur - serveuse, vendeur - vendeuse, joueur de football - joueuse de football, etc.*
- Masculin **-en** féminin **-enne**, comme : *technicien, technicienne, informaticien - informaticienne, mécanicien - mécanicienne, etc.*
- Même forme au féminin/masculin : *agent, professeur, ministre, médecin, auteur, etc.*

Le nom est généralement précédé d'un article qui indique le genre et le nombre du nom et apporte des précisions sur son sens.

L'article défini indique que le nom qu'il précède est déjà connu. Consultez le tableau suivant :

TAULA 1.11. L'article défini

Article défini	Masculin	Féminin
Singulier	le livre l' + <i>voyelle (a,e,i,o,u) et h muet</i> l'exercice, l'orange, l'homme, l'histoire	la table
Pluriel	les livres	les tables

L'article indéfini indique que le nom qu'il précède reste inconnu ou imprécis. Consultez le tableau suivant :

TAULA 1.12. L'article indéfini

Article indéfini	Masculin	Féminin
Singulier	un livre	une table
Pluriel	des livres	des tables

1.2.4 Les nombres de 0 à 50

Les chiffres sont aussi importants que les lettres ! Prix, dates, données, comptabilité, téléphones, adresses, etc. les numéros interviennent constamment dans notre vie quotidienne et dans le domaine professionnel.

Le numéral cardinal indique le nombre, la quantité précise du nom qu'il accompagne. Consultez le tableau suivant :

TAULA 1.13. Tableau 11. Les nombres de 0 à 60

de 0 à 9		de 10 à 19		de 20 à 60	
0	zéro	10	dix	20	vingt
1	un / une	11	onze	21	vingt et un
2	deux	12	douze	22	vingt-deux
3	trois	13	treize	23	vingt-trois
4	quatre	14	quatorze	30	trente
5	cinq	15	quinze	31	trente et un
6	six	16	seize	32	trente-deux
7	sept	17	dix-sept	40	quarante
8	huit	18	dix-huit	41	quarante et un
9	neuf	19	dix-neuf	42	quarante-deux

Pratiquez la prononciation des nombres dans la section *Annexes*.

TAULA 1.13 (continuació)

de 0 à 9	de 10 à 19	de 20 à 60
		50 cinquante
		51 cinquante et un
		52 cinquante-deux
		60 soixante

Les numéros de téléphone en format français

Les numéros de téléphone en français se lisent deux par deux : CC CC CC CC CC. Exemple : Mon numéro, c'est le 03 59 25 13 32 : zéro trois, cinquante-neuf, vingt-cinq, treize, trente-deux. Pour les portables, on dit : CCC CC CC CC

Les nombres sont invariables en genre, sauf le numéro 1, écrit **un** au masculin et **une** au féminin.

Exemple :

Un homme - Une femme.

Orthographe : On écrit les nombres composés avec des traits d'union entre chaque élément sauf quand ils sont liés par la conjonction **et**.

Exemple :

21 : vingt **et** un

25 : vingt-cinq.

1.3 Les salutations

Il y a plusieurs formules pour dire bonjour et prendre congé selon le degré de formalité de la situation communicative. Lisez les dialogues suivants et comparez-les :

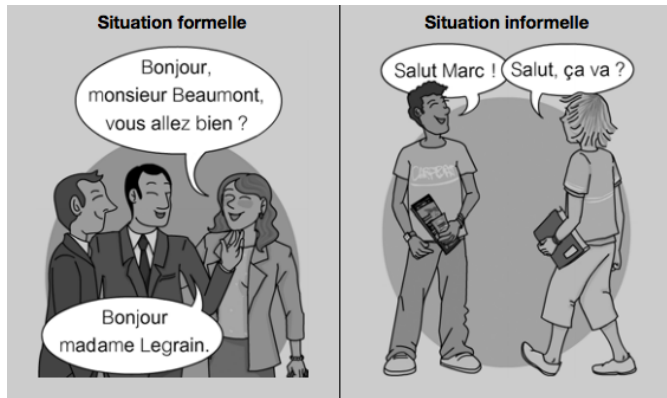
Situation formelle

- Bonjour, Madame Legrain.
- Bonjour, Monsieur Beaumont. Comment allez-vous ?
- Ça va bien, merci. Et vous ?
- Je vous présente Pierre Giraud, c'est l'assistant de marketing.
- Enchanté, monsieur Giraud.

Situation informelle

- Salut Marc !
- Salut, ça va ?
- Oui, pas mal. Et toi ?
- Au revoir !
- À plus tard !

FIGURA 1.2



Dans une situation formelle on vouvoie l'interlocuteur (*vous*) et on utilise la formule *bonjour*. Par contre, dans une situation informelle on se tutoie (*tu*) et on peut aussi utiliser la formule *salut*. Consultez le tableau suivant :

TAULA 1.14. Formules pour saluer et prendre congé

Registre standard	Registre informel
Quand on arrive	
Bonjour	Salut ! (familier)
Bonsoir	
Comment allez vous ?	Tu vas bien ?
Vous allez bien ?	Ça va ?
Ça va bien, merci. Et vous ?	Ça va, et toi ?
Quand on se sépare	
Au revoir	
Bonne journée	Salut ! (familier)
À tout à l'heure	
À plus tard	

Bonjour ou bonne journée ?

Quand on rencontre quelqu'un on dit *bonjour*, mais on souhaite *bonne journée* quand on se sépare. De même, avant de prendre congé, on peut souhaiter :

Bonne matinée

Bon après-midi ou *Bonne après-midi*

Bonne soirée

Bonne nuit

1.3.1 Petit entretien : la négation et l'interrogation

Lisez attentivement les rubriques de la carte de visite suivante :

FIGURA 1.3

**SPECTRUM
SPORTS**

Alice MORAND
Attachée commerciale

01 42 22 46 60
amorand@spectrum.fr
95, rue de Passy
59002 Lille Cedex
www.sportspectrum.com

e-mail ou courriel ?

En français on utilise de préférence le terme *courriel*. Les termes *courrier électronique* et le terme américain *e-mail* sont également utilisés.

Lisez le dialogue et faites attention à la structure des phrases négatives et des phrases interrogatives :

Petit entretien

- Bonjour, comment vous vous appelez ?
- Je m'appelle Alice Morand.
- Qu'est-ce que vous faites ?
- Je suis attachée commerciale.
- Vous travaillez où ?
- Je travaille à Lille, chez Spectrum Sports.
- C'est une entreprise étrangère ?
- Non, Spectrum Sports n'est pas une entreprise étrangère. C'est une entreprise française. Vous connaissez ?
- Non, je ne connais pas.
- Ils vendent des produits pour le sport. Voici ma carte de visite.

La structure de la **phrase énonciative affirmative** est la suivante :

Sujet + verbe + complément

Attention : Le sujet, que ce soit un nom ou un pronom personnel sujet, précède généralement le verbe et il est toujours obligatoire.

Exemples :

Alice travaille chez Spectrum Sports.

Elle habite à Lille.

Ils vendent des produits pour le sport.

Pratiquez la prononciation de la négation dans la section *Annexes*.

La **phrase négative** suit la structure suivante :

Sujet + **ne** + verbe + **pas**

Exemples :

Elle n'est pas italienne.

Il ne connaît pas l'entreprise.

Attention : **ne** devient **n'** devant une voyelle ou un h- muet.

Exemples :

Sports Spectrum n'est pas une entreprise étrangère.

Elle n'habite pas à Paris.

Interroger c'est poser une question. La phrase interrogative a un point d'interrogation en fin de phrase à l'écrit et une intonation ascendante à l'oral. Pour poser **une question**, on peut employer plusieurs procédés :

- L'intonation ascendante.
- L'usage de la formule *est-ce que...?*
- L'inversion du sujet.
- L'usage des adverbes interrogatifs.

L'intonation ascendante : l'ordre normal des mots est respecté et le ton de la voix monte pour montrer que l'on pose une question. Dans le langage oral courant, seule l'intonation ascendante indique qu'il s'agit d'une question (structure : **sujet + verbe + ?**).

Exemples :

Tu travailles ?

C'est une entreprise française ?

La forme *est-ce que* en début de phrase (structure : **est-ce que + sujet + verbe ?**) introduit une interrogation totale, c'est à dire qu'elle a pour réponse *oui* ou *non*.

On utilise la formule *est-ce que* dans le langage standard.

Exemples :

Est-ce que tu travailles ? - Oui, je suis vendeur.

Est-ce qu'elle habite à Paris ? - Non, elle habite à Rennes.

Les structures **adverbe interrogatif + est-ce que...?** ou **adverbe interrogatif + verbe + sujet ?** introduisent une interrogation partielle, c'est-à-dire, une question qui concerne une partie de la phrase et qui attend une réponse précise sur un des éléments de la phrase.

L'adverbe interrogatif (*où, comment, quand, pourquoi, combien* etc.) peut se placer en début de phrase (langage standard ou courant) ou en fin de phrase (langage familier ou informel).

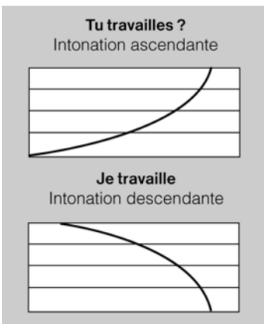
Exemples :

Où est-ce que tu travailles ? → Langage standard ou courant

Combien gagnez-vous par mois ? → Langage soutenu ou formel

Tu travailles où ? → Langage familier ou informel

Pratiquez la prononciation de l'interrogation dans la section *Annexes*.



Vous gagnez *combien* ? → Langage familier ou informel

Pour des raisons de prononciation il faut intercaler la lettre **-t-** entre deux traits d'union lorsque le sujet est à la troisième personne du singulier et que la terminaison du verbe est une voyelle.

Exemples :

Patrick, *parle-t-il* chinois?

A-t-il un certificat d'allemand ?

1.3.2 L'alphabet et les sons du français

Pour épeler un mot, c'est-à-dire, pour nommer une à une les lettres d'un mot, il faut connaître l'alphabet.

Il est très utile de savoir épeler efficacement son nom ou son prénom, par exemple. Généralement en français on associe un nom de personne à chaque lettre de l'alphabet. La structure est :
lettre + comme + nom

Exemple :

– Est-ce que vous pouvez épeler votre nom, s'il vous plaît ?

– Je m'appelle DURAN : D comme Désiré, U comme Ursule, R comme Raoul, A comme Anatole, N comme Nicolas.

L'alphabet français comprend 26 lettres :
A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z.

Consultez la prononciation des lettres de l'alphabet dans la section *Annexes*.

Il y a 37 phonèmes, c'est-à-dire 37 unités de son, qui peuvent être représentés par plus de 130 graphies différentes. Consultez les tableaux suivants :

TAULA 1.15. Les voyelles

Phonèmes vocaliques		
Son	Mot clé	Autres graphies
[a]	table	à, femme
[e] fermé	clé	parler, les, nez, pied, messieurs, fatiguée, volontiers
[ɛ] ouvert	première	maison, anglais, être, chienne, merci, maître, payer, treize, Noël, alphabet
[ə]	je	secrétaire

TAULA 1.15 (continuació)

Phonèmes vocaliques		
[œ]	fleur,	coeur, club
[ø]	peu	noeud
[i]	lit	stylo, île, maïs, meeting
[o] fermé	vélo	faux, beau, pot, drôle
[o] ouvert	pomme	homme
[u]	vous	où, goût, août, football
[y]	tu	sûr, eu (participe passé du verbe avoir)
Voyelles nasales		
Son	Mot clé	Autres graphies
[ã]	gant	lampe, employé, entendre
[ɛ̃]	pin	pain, peinture, imparfait, syndicat, sympathique, bien, examen
[ô]	bon	sont, ombre
[œ̃]	un	lundi, parfum

TAULA 1.16. Les semi-consonnes ou semi-voyelles

Son	Mot clé	Autres graphies
[j]	soleil	famille, yeux, piano
[ɥ]	oui	nuit, huit
[wa]	moi	trois, bonsoir, moelle, poêle, asseoir

TAULA 1.17. Les consonnes

Son	Mot clé	Autres graphies
[p]	pomme	appartement
[b]	bol	abbaye
[m]	mai	femme, lampe
[t]	table	attendre
[d]	dé	addition
[n]	ne	anniversaire
[ʀ]	ligne	montagne, manière
[k]	cadeau	quand, accord, orchestre, ticket, coq, kilo
[g]	gant	vague, agglomérat, second
[f]	fenêtre	photo, affaire
[v]	vous	wagon
[s]	sel	poisson, célibataire, citron, garçon, émotion, démocratie, science, six
[z]	maison	onze, deuxième
[ʃ]	chat	schéma, fasciste, short

TAULA 1.17 (continuació)

Son	Mot clé	Autres graphies
[ʒ]	je	géant, girafe, jambon
[l]	lampe	elle
[R]	rond	rapide, beurre

2. Les objets et l'espace de travail

Les outils et le matériel du bureau sont importants pour assurer le confort au travail. L'équipement de base : une table, une chaise, une lampe et des étagères, c'est le minimum pour un coin travail rationnel !

Fabrice Giraud, chef des ventes chez Imlab, une entreprise de produits de laboratoire, décrit son bureau. Lisez attentivement le texte ci-dessous :

Description d'un espace de travail

« Voilà mon bureau. Il y a une grande table de travail avec mon ordinateur (l'écran, le clavier et la souris) et une lampe à côté. J'ai un fauteuil réglable, assez confortable. Sur mon bureau il y a toujours des documents papier, mes lunettes, mon téléphone portable, mon agenda, une clé USB, une calculette, plusieurs stylos et un pot à crayon. Mon bureau est bien éclairé, à gauche il y a une grande fenêtre avec des stores. À droite, il y a des étagères et une armoire pour ranger des classeurs et des livres. Il y a une table ronde de réunion et des sièges d'attente pour les visiteurs. Près de ma table, il y a aussi les postes de travail d'autres collègues. C'est un bureau agréable, les murs sont peints en blanc et il y a des plantes ».

Le vocabulaire élémentaire des ustensiles et de l'espace de travail est composé de mots à usage très fréquent. Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.1. Lexique des objets et du matériel de bureau

Mobilier	Objets	Actions
le bureau / la table	un agenda	consulter
la chaise / le fauteuil	un cahier	noter
l'étagère	un catalogue	lire
l'armoire	un document	rédigier
le tiroir	un classeur	ranger
la lampe	un stylo	écrire
l'ordinateur	un téléphone	appeler / téléphoner
l'écran, le clavier, la souris, l'imprimante	une calculette	taper

Bureau est un nom polysémique qui désigne plusieurs choses :

- La table, c'est-à-dire, un meuble à tiroirs sur lequel on écrit.
- La pièce où cette table est installée (à la maison comme au travail).
- Le lieu de travail des employés, des fonctionnaires, etc.

2.1 Dire ce que l'on a et ce que l'on n'a pas : phrase négative (2)

Pour dire ce que l'on possède ou l'on ne possède pas, on utilise le verbe *avoir*. Lisez le dialogue suivant et faites attention aux articles et aux phrases négatives :

Dialogue

– Bonjour, Fabrice. Est-ce que tu as le catalogue de Servilab ?

Consultez le présent de l'indicatif du verbe *avoir* dans la section 1, rubrique «La présentation et la prise de contact».

- Oui, bien sûr. Il est sur mon bureau. Le voilà.
- Merci. **As-tu une** calculette ?
- Non, désolé. **Je n'ai pas de** calculette.
- Excuse-moi, encore. **Tu n'as pas de** stylo rouge ?
- Mais **si...** j'ai un stylo rouge. Il est dans mon pot à crayon.

Dans la phrase négative, l'article indéfini (*un, une, des*) est remplacé par la forme **de/d'**.

Exemples :

Est-ce que tu as **un** journal ? Non, je n'ai **pas de** journal.

Est-ce que tu ranges **des** archives ? Non, je ne range **pas d'**archives.

Pour demander ce que l'on a, on peut formuler la phrase interrogative de trois façons :

- Formule *est-ce que / qu' + pronom sujet + verbe* : - Est-ce que vous avez... ?
- Inversion du sujet : - Avez-vous... ?
- Intonation ascendante: - Vous avez... ?

Nous pouvons aussi poser la question à la forme négative, c'est ce qu'on appelle une interro-négation.

Dans ce cas, on répond **si** au lieu de **oui** quand la réponse est affirmative.

Exemples :

Est-ce que vous n'avez pas d'ordinateur ? **Si** , j'ai un nouvel ordinateur portable.

Marc n'est pas français ? **Mais si !** Il est français, de Montpellier.

2.1.1 Les adjectifs possessifs (1)

L'adjectif possessif précède le nom et indique la possession ou la propriété.

L'adjectif possessif change de forme en fonction de l'objet possédé (avec lequel il s'accorde en genre et en nombre) et en fonction du possesseur (dont il indique la personne et le nombre).

TAULA 2.2. Les adjectifs possessifs (1)

Objet singulier		Objet pluriel Masculin/Féminin
Masculin	Féminin	
mon	ma, (mon+voyelle ou h muet)	mes
ton	ta, (ton+voyelle ou h muet)	tes
son	sa, (son+voyelle ou h muet)	ses

Exemples :

C'est mon / ton / son bureau.

C'est ma / ta / sa collaboratrice.

Ce sont mes / tes / ses collaborateurs / collaboratrices.

Devant une voyelle ou un h muet, les formes du féminin **ma, ta, sa** deviennent **mon, ton, son**.

Exemples :

étagère (nom féminin) → Le catalogue est sur **mon** étagère.

imprimante (nom féminin) → **Ton** imprimante ne marche pas.

adresse (nom féminin) → Je ne connais pas **son** adresse.

Il ya d'autres façons d'exprimer la possession :

C'est le / la + x +... de / article contracté: du, de l', de la, des + nom

Ce sont les + x +... de / article contracté: du, de l', de la, des + nom

Exemples :

C'est le portefeuille **de l'**assistant. → C'est son portefeuille.

C'est le bureau **du** directeur. → C'est son bureau.

C'est l'adresse **de la** cliente. → C'est son adresse.

Ce sont les documents **de l'**agent commercial. → Ce sont ses documents.

Il/elle est à... + pronom tonique (moi, toi, lui, elle)

C'est à / ce sont à / (article contracté: au, à la, à l', aux) + nom

Exemples :

À qui est le dictionnaire ? Il est **à moi / à toi / à lui / à elle** .

Les documents **sont à qui** ? Ils sont **à Paul** . / Ils sont **au téléphoniste**.

Consultez la rubrique "Les pronoms toniques" dans la section 1.

2.1.2 La phrase interrogative : quel, quelle, quels, quelles

Quel / quelle est un déterminant qui s'accorde en genre et en nombre avec le nom qu'il accompagne. Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.3. Déterminant interrogatif exclamatif quel/quelle

Masculin singulier	Féminin singulier	Masculin pluriel	Masculin pluriel
quel	quelle	quels	quelles

Pratiquez la prononciation de "quel, -e, -s, -es" dans la section *Annexes*.

Dans une phrase interrogative *quel/quelle* est généralement suivi d'un nom ou du verbe *être*.

Lisez l'information ci-dessous :

FIGURA 2.1



CHANGER L'ÉNERGIE ENSEMBLE

Électricité de France
Production et fourniture d'énergie
www.edf.fr

Léa Morel
Directrice du marketing

FORMATION
 Université Lyon 3
 Marketing et stratégies

LANGUES	INTÉRÊTS	CONTACT
Japonais	Photographie	+33 (0)1. 57 77 83 00
Anglais	Sport à risque	lmorel@edf.fr
Espagnol	Festivals de musique	31, rue des Corolles 92098 PARIS Cedex

ÂGE
 39 ans

Lisez les questions et les réponses suivantes. Faites attention à l'usage des formes des déterminants interrogatifs suivis du verbe *être* et des déterminants possessifs présents dans le dialogue :

Léa Morel : ses données professionnelles et personnelles

- Parlez-moi de Mme.Morel. Quelle est sa fonction chez Électricité de France ?
- C'est la Directrice du Marketing.
- Quelle profession ! C'est un métier complexe.
- Oui, mais Léa adore son travail.
- Quelle est la mission d'EDF ?

- Sa mission est de produire et fournir de l'électricité. C'est le premier producteur et fournisseur d'électricité en France et dans le monde.
- Quel est le slogan de la société EDF ?
- Son slogan est " changer l'énergie ensemble ".
- Quel âge a Mme. Morel ?
- Elle a 39 ans.
- Quelle est son adresse ?
- Son adresse professionnelle est 31, rue des Corolles à Paris.
- Quelles langues parle-t-elle ?
- Elle parle le japonais, l'anglais et l'espagnol.
- Quels sont ses centres d'intérêt ?
- Ce sont la photographie, le sport à risque et les festivals de musique.

Les formes *quel/quelle* peuvent être aussi utilisées dans une phrase exclamative.

Exemples :

C'est ton bureau → Quel beau bureau !

C'est ta maison → Quelle maison magnifique !

Cet après-midi, il fait beau → Quel bel après-midi !

2.1.3 Prononciation: l'association de voyelles

Chacune des lettres de l'alphabet participe, seule ou associée avec d'autres lettres, à la production d'un son.

Voici les associations de deux ou trois voyelles qui correspondent à un seul son en français :

TAULA 2.4. Associations de voyelles

Graphie	Son	Exemples
ai	correspond à [ɛ]	chaise, maison, secrétaire, j'ai, mais, crayon, etc.
au	correspond à [o]	au, restaurant, gauche, aussi, pause, etc.
eau	correspond à [o]	tableau, bureau, eau, beau, beaucoup, etc.
ou	correspond à [u]	toujours, pour, vous, souris, séjour, beaucoup, etc.
oi	correspond à [wa]	avoir, droite, emploi, employé, etc.
eu, oeu	correspond à [œ] et [ø]	deux, peu, ordinateur, directeur, coeur, etc.

Pratiquez la prononciation des groupes de voyelles dans la section "Annexes".

2.2 Situer les objets dans l'espace : les prépositions de lieu

Pour dire où se trouve quelque chose ou quelqu'un, pour décrire un espace ou repérer des objets, pour s'orienter dans un bâtiment ou dans une pièce, il faut connaître les prépositions de lieu essentielles.

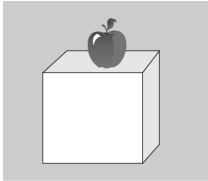
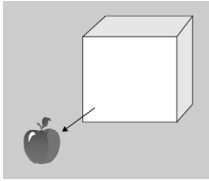
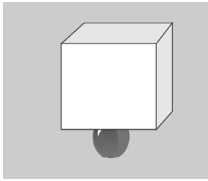
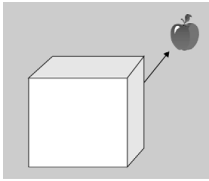
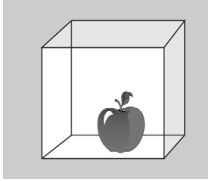
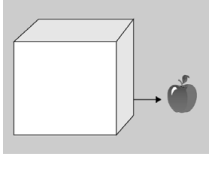
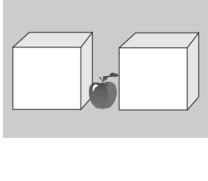
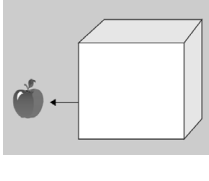
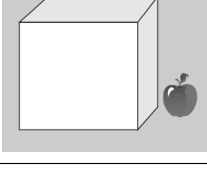
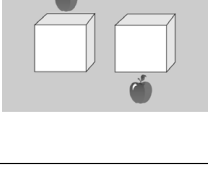
Lisez le dialogue, repérez les prépositions de lieu et consultez, ensuite, le tableau :

Dialogue

- Je cherche le catalogue général des magasins Mobibel.
- Il y a des catalogues sur l'étagère.
- Quelle étagère ?
- Là, à côté du bureau de Jacques.
- Oui, mais je ne le trouve pas.
- Regarde, il est dans le classeur noir, à gauche.
- Ah ! Oui, je le vois. Merci !

Pratiquez la prononciation des prépositions de lieu dans la section *Annexes*.

TAULA 2.5. Les prépositions de lieu

sur		devant	
sous		derrière	
dans		à droite (de)	
entre		à gauche (de)	
à côté de		au dessus (de)/au dessous (de)	

Ne confondez pas les prépositions *sur/sous* et *au-dessus (de)/au-dessous (de)*, la prononciation de ces paires de mots se ressemble énormément mais la signification est opposée.

En ce qui concerne le sens, en général, on utilise *sur* quand les objets sont en contact (*exemple* : un objet est posé sur la table). Si ces objets ne sont pas en contact alors on utilise *au-dessus* (le tableau est au-dessus de la table → à une certaine distance).

2.2.1 L'expression impersonnelle : il y a

Le pronom *il* est utilisé aussi en français quand une action n'a pas de sujet réel, c'est-à-dire, quand il n'y a pas de sujet animé chargé de l'action, c'est le *il* impersonnel.

Exemples :

Il y a cinq personnes dans la salle de réunion.

Il est 5 heures.

La structure impersonnelle ***il y a* + nom** signale la présence ou l'existence de quelque chose dans un lieu. Cette expression est toujours au singulier.

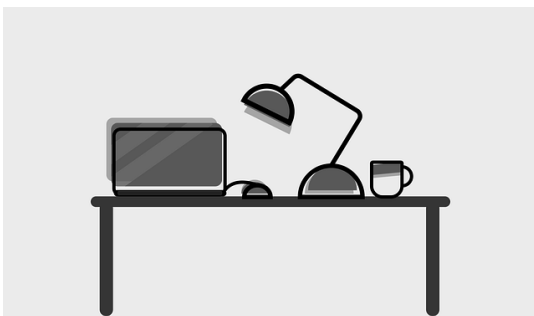
Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.6. L'expression impersonnelle il y a

Affirmation	Négation	Interrogation
Il y a + article + nom	Il n'y a pas de + nom	Est-ce qu'il y a ...? Y a-t-il Qu'est-ce qu' + il y a ?

Regardez l'image et lisez attentivement les exemples suivants :

Sur le bureau



– Qu'est-ce qu'il y a sur le bureau ?

Il y a un ordinateur portable.

À droite, il y a une lampe et une tasse.

Il n'y a pas de documents.

Il n'y a pas de fauteuil.

2.2.2 La phrase interrogative : que, où, comment

Les mots interrogatifs **que**, **où** et **comment** peuvent être utilisés pour poser des questions.

Trois manières de poser une question sont possibles :

- Inversion du sujet (niveau soutenu ou formel) :

Exemples :

Que fais-tu ?

Où travaillez-vous ?

Comment vas-tu au travail ?

- *Que / Où / Comment* suivis de la formule *est-ce que* (niveau standard et très fréquent à l'oral).

Exemples :

Qu'est-ce que tu fais ?

Où est-ce que tu vas ?

Comment est-ce que tu vas au travail ?

- L'adverbe interrogatif est placé à la fin de la phrase interrogative (niveau familier ou courant).

Exemples :

Tu fais quoi ?

Vous travaillez où ?

Ton bureau est comment ?

2.2.3 La description d'un produit ou d'un objet : l'adjectif qualificatif

Les entreprises dessinent, fabriquent, distribuent ou vendent des produits. Les clients et les consommateurs choisissent ou achètent ces produits pour satisfaire leurs besoins et en fonction de leurs goûts.

Réviser l'interrogation dans section 1, rubrique « La présentation et la prise de contact ».

Lisez cet extrait du catalogue d'une entreprise de mobilier de bureau :

Gdb-Design

Découvrez notre sélection de sièges répondant à toutes les fonctions de l'entreprise. Sièges et chaises de bureau équipés de mécanismes de plus en plus sophistiqués et réalisés dans une excellente qualité de finition. Plusieurs gammes de fauteuils réglables, ergonomiques et confortables, à la ligne sobre et légère. Disponibles en cuir noir et marron ou en tissu noir, rouge et gris.

Pour décrire un objet ou un produit, on parle de sa forme, de sa couleur et de sa matière. Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.7. La description des objets

La forme	La couleur	La matière
petit,-e ≠ grand,-e	blanc,-che	en bois
court,-e ≠ long,-gue	noir,-e	en plastique
fin,-e ≠ épais,-se	jaune	en métal
léger,-ere ≠ lourd, -e	rouge	en cuir
vide ≠ plein,-e	bleu,-e	en verre
beau, belle ≠ laid,-e	vert,-e	en laine
joli,-e		en coton
chouette ≠ moche (familier)		en soie
ancien,-enne ≠ moderne	marron	en papier / en carton
rond,-e ≠ carré,-e (familier)	gris,-e	en argent / en or

En général, l'adjectif se place après le nom.

Exemples :

Une directrice de marketing *sérieuse*.

Un marché *difficile* à conquérir.

Mais il y a certains adjectifs très courants, qui sont généralement placés devant le nom, surtout ceux qui sont très courts. C'est le cas de : *beau, bon, grand, joli, long, mauvais, grand, petit, jeune, vieux, nouveau*.

Exemples :

Il vend un beau produit.

C'est une mauvaise affaire.

Je travaille dans un petite entreprise.

Nous contactons un nouvel client.

ATAQ : astuce utile !

Une astuce pour se rappeler les adjectifs qui sont placés devant le nom, c'est l'ATAQ :

Apparence : beau, joli

Taille : petit, grand

Âge : jeune, nouveau

Qualité : bon, meilleur

Les adjectifs s'accordent en genre (masculin, féminin) et en nombre (singulier, pluriel) avec les substantifs qu'ils accompagnent.
Règle générale : au féminin singulier, tous les adjectifs s'écrivent avec **-e** final.

Exemples :

Une équipe de travail rigoureuse.

Une stratégie intelligente.

Une bonne directrice de département.

Les adjectifs qui se terminent au masculin par -e restent invariables, c'est à dire, ils gardent la même forme au masculin et au féminin.

Exemples : Un bureau agréable / une personne agréable.

D'autres prennent un -e et redoublent la consonne finale du masculin.

Exemples : bon → **bonne** / pareil → **pareille** / mensuel → **mensuelle**.

Certains adjectifs changent d'orthographe à la forme féminine.

Exemples :

-f → **-ve** : sportif → sportive.

-eux → **-euse** : dangereux → dangereuse.

-et → **-ète** : complet → complète.

-er → **-ère** : léger → légère.

Enfin, il y a des cas particuliers : beau - belle, blanc - blanche.

Les adjectifs **beau, nouveau, vieux + voyelle** changent leur terminaison et deviennent **bel, nouvel, vieil** devant un nom masculin commençant par une voyelle ou un h muet.

Exemples : Un bel appartement, un nouvel ordinateur, un vieil immeuble.

2.3 Découvrir l'entreprise : le bâtiment

Deux grands types d'entreprises classiques existent dans tous les pays : privées et publiques. Les entreprises peuvent également être classées d'après plusieurs critères.

- En fonction de leur taille, de leur **chiffre d'affaires** et de leur **nombre d'employés**. Il y a de **petites et moyennes entreprises**, des **entreprises familiales**, de **grandes entreprises**, des groupes d'entreprises ou des entreprises d'envergure internationale.
- Une **start-up**, par contre, se différencie d'une entreprise classique : c'est une jeune entreprise, souvent technologique et temporaire qui vise à rentrer aussi dans le marché international. Les start-up prétendent transformer une idée en entreprise, trouver une nouvelle manière de rendre un service et de créer de la valeur.
- Les **secteurs d'activité** des entreprises sont variés : activité financière, immobilière, pharmaceutique, hôtellerie, assurances, commerce et services, tourisme, transport, bâtiment et construction, énergie, etc.

Une entreprise ou une société peut occuper simplement un bureau ou bien un bâtiment à un ou à plusieurs étages. Elle peut être installée dans une ou plusieurs villes, avoir **un siège** ou plusieurs **sites** dans des villes différentes. Une **start-up** peut occuper un simple petit bureau ou un espace de coworking. De nos jours, l'espace numérique, c'est-à-dire, un **site Web** fonctionnel et captivant est essentiel. Le site Web de l'entreprise doit permettre aux utilisateurs de naviguer rapidement vers le contenu ou les services qui les intéressent.

Voici les espaces d'une entreprise quelconque :

TAULA 2.8. Espaces d'une entreprise

Espaces communs	Espaces de travail (les bureaux)
le parking	la direction
le hall	le service d'administration
l'accueil	le service commercial
la salle d'attente	le service financier
l'ascenseur	le service des achats
l'escalier	le service d'exportation
les toilettes	la salle de réunions
la cafétéria	la salle de conférence
la machine à café	les bureaux individuels
	la salle de détente / de pause

2.3.1 Où est-ce que vous allez ? Le verbe "aller" et l'article contracté

Les prépositions **à** ou **de** en contact avec l'article défini (*le, les*) forment l'article contracté. Consultez les tableaux suivants :

TAULA 2.9. Article contracté : à + article défini

	Singulier	Pluriel
Masculin	à + <i>le</i> → au	aux
Féminin	à + <i>la</i> → à la	aux
Masc. et fém.	à l'+ <i>voyelle</i> ou h muet	

TAULA 2.10. Article contracté : de + article défini

	Singulier	Pluriel
Masculin	de + <i>le</i> → du	des
Féminin	de + <i>la</i> → de la	des
Masc. et fém.	de l'+ <i>voyelle</i> ou h muet	

Pratiquez la prononciation du verbe *aller* au présent dans la section *Annexes*.

Le verbe *aller* est un verbe d'usage très fréquent. Comme les verbes *avoir* et *être*, il est irrégulier. Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.11. Présent de l'indicatif : verbe aller

je vais	nous allons
tu vas	vous allez
Il / elle va	Ils / elles vont

Exemples :

Où est-ce que tu vas ? – Je vais **au** travail.

Où est-ce que vous allez ? – Nous allons **à la** réception.

Où vont les clients ? – Ils vont **à l'**accueil.

Où est-ce que vous allez, madame ? – Je vais **aux** toilettes.

2.3.2 Les adjectifs numériques ordinaux

L'adjectif numéral ordinal exprime l'ordre d'une série ou un classement. Il s'accorde en genre et en nombre avec le nom qu'il précède. Consultez le tableau suivant :

Les numéraux ordinaux ont la forme suivante : *Premier* (pour un), *second* ou *deuxième* (pour deux) ; après *deux*, l'ordinal se construit à partir du cardinal auquel on ajoute le suffixe « -ième » : *troisième* (pour trois), *quatrième* (pour quatre), etc.

TAULA 2.12. Les numéraux ordinaux

Ordinaux	Abréviation
premier, -ère, -ers, -ères	1 ^{er} 1 ^{re}
deuxième, -s second, -e, -s, -es	2 ^e , 2 nd
troisième	3 ^e
quatrième	4 ^e
cinquième	5 ^e
sixième	6 ^e
septième	7 ^e
huitième	8 ^e
neuvième	9 ^e
dixième	10 ^e

Exemples :

Le premier étage.

La Seconde Guerre mondiale; le deuxième jour du mois.

Le numéral cardinal *un* donne l'ordinal *premier* mais il prend la forme *unième* chaque fois qu'il est en composition.

Exemple :

21^e : vingt et unième.

2.3.3 Comment est votre bureau ?

Le mobilier et l'esthétique d'une pièce donnent une idée du caractère et du genre de vie de la personne qui habite cette pièce : jeune, classique, sobre, moderne, traditionnelle, etc. Il y a aussi plusieurs possibilités d'organisation de l'espace du lieu de travail mais la réglementation sur l'aménagement des locaux est stricte. Les entreprises doivent, en effet, respecter une multitude de normes en matière d'hygiène et de sécurité.

L'employé d'une entreprise pharmaceutique nous parle de son espace de travail. Lisez le texte:

« Bonjour, je m'appelle David Ménard. Je suis assistant à Paris, au siège de Sanofi Aventis, une grande société pharmaceutique. Mon environnement de travail est agréable, c'est un espace bien aménagé. Nous sommes dix personnes dans le service commercial et nous travaillons dans un grand espace ouvert. Nos postes de travail sont séparés par des cloisons basses. Cela favorise la communication mais c'est bruyant ! L'éclairage est naturel, nous avons de grandes fenêtres et la salle est bien aérée. Il y a aussi des plantes qui égayent l'étage. Nous avons deux salles de réunion vitrées pour travailler en équipe. Mais il y a un gros inconvénient : nous n'avons pas d'espace de détente où aller quand nous sommes stressés. Nous navons qu'une machine à café dans un couloir pour faire une petite pause ! »

Voici des adjectifs pour décrire votre espace de travail :

TAULA 2.13. Lexique de la description d'une pièce

grand,-e	bien rangé,-e
spacieux,-euse	en désordre
petit, -e	bien éclairé,-e / lumineux,-euse
confortable	mal éclairé,-e / sombre
inconfortable	bien aéré,-e
fonctionnel	climatisé,-e
moderne	triste
ancien,-ne	gai,-e
sobre	chaleureux,-euse

2.3.4 Comment est votre maison ?

Plusieurs types de logement sont possibles : un appartement, une maison, une villa, un studio, une maison jumelée, etc. Un logement est divisé en pièces. Consultez le nom des parties de la maison dans le tableau suivant :

Lisez le texte et repérez les noms des parties de la maison. David Ménard nous parle de son appartement :

Description d'un appartement

« Je suis très content parce que je viens d'emménager ! Mon nouvel appartement se trouve dans un ancien immeuble près du centre ville. J'adore le quartier, il est très vivant. L'appartement n'est pas grand, mais il est assez sympa et très confortable. J'habite au cinquième étage. Il y a une petite cuisine et une salle de bains. J'ai deux pièces : ma chambre et un petit cabinet de travail. Le séjour est grand et ensoleillé. Il y a aussi un petit balcon sur la rue, la vue est très agréable ! Au rez-de-chaussée, il y a un café que j'aime beaucoup. La semaine prochaine j'invite des collègues chez moi, j'organise une soirée. »

Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.14. Parties de la maison

Les étages	Les pièces	L'extérieur	Autres éléments
le rez-de-chaussée	l'entrée	le garage	la porte
l'étage (1er, 2e étage,...)	la cuisine	la terrasse	la fenêtre
le grenier	le séjour / la salle à manger	le balcon	le mur
la cave	la chambre	le jardin	le couloir
	la salle de bains	la façade	l'escalier, l'ascenseur

La préposition **chez** désigne «la maison de...». Pour parler de sa maison, on peut utiliser deux formules: chez moi / à la maison.

Exemples :

Je rentre chez moi.

J'ai un ordinateur portable à la maison.

La préposition **chez** est suivie d'un pronom tonique, du nom d'une personne ou du nom d'un lieu ou établissement professionnel.

Exemples :

Chez moi, chez toi, chez lui, etc.

Chez Dior, chez Citroën, chez Marie, etc.

Chez la cliente, chez le dentiste.

3. La journée de travail

Le temps est un bien rare et il passe vite ! Notre emploi du temps est souvent bien chargé à cause de notre vie professionnelle et personnelle.

Pour éviter d'être débordé de travail, il y a des techniques efficaces : établir un plan de travail, tenir un agenda à jour, programmer l'urgent et le secondaire, ranger son bureau, etc.

Deux types de journée de travail sont possibles : travailler à temps plein ou à temps complet ou bien travailler à mi-temps ou à temps partiel.

La journée de 35 heures

La réforme des 35 heures est une mesure de politique économique française, mise en place par le gouvernement Jospin en 2000, fixant la durée légale du temps de travail à temps plein des salariés à 35 heures par semaine. Les salariés français sont, donc, ceux qui travaillent le moins d'Europe. En revanche les non-salariés travaillent relativement beaucoup.

Les moments de la journée sont :

- Le matin (nom masculin)
- (Le/à) midi (nom masculin)
- L'après-midi (ce nom s'emploie au féminin et au masculin)
- Le soir (nom masculin)
- La nuit (nom féminin)

Pour situer une action dans un moment de la journée, en français on dit simplement : le matin, le soir, etc.

Exemples :

Le matin, je travaille.

À midi, je vais au centre de sports.

Le soir, j'étudie.

Les moments de la journée ne sont jamais précédés par la préposition *pour*.

Évitez, donc, la traduction littérale du catalan ou du castillan, c'est très incorrect :

« ~~Pour~~ le matin », « ~~Pour~~ le soir », « ~~Pour~~ la nuit ».

Une jeune agent commerciale nous parle de son emploi du temps d'une journée ordinaire. Lisez et repérez dans le texte les moments de la journée et les actions :

La journée d'une agent commerciale

« Je m'appelle Monique Vander et je suis agent commerciale dans une société d'hygiène et équipement sanitaire. *Le matin* je me lève tôt et je pars au bureau. Je me déplace toujours

en voiture. Au bureau je travaille seule, j'organise ma journée et j'arrange mes rendez-vous : je prends contact avec mes clients, souvent par téléphone, pour fixer les rendez-vous. Habituellement, j'ai six rendez-vous dans la journée, trois *le matin* et trois *l'après-midi*. À *midi*, je fais une pause-déjeuner d'une heure. Je vais dans un petit restaurant. Parfois, je visite aussi mes clients habituels pour les consolider. *Le soir*, je rentre chez moi et je rédige un rapport sur ma journée et j'envoie par courriel à ma société les nouveaux contrats signés. *En semaine*, je ne sors jamais le soir car je suis très fatiguée mais le week-end je passe beaucoup de temps en famille ou entre amis ».

TAULA 3.1. Lexique de base des actions de la journée de travail des métiers du commerce

commencer/finir	aller, entrer/sortir, conduire
fixer, arranger des rendez-vous	organiser un déplacement, un voyage
gérer son agenda	faire le planning de l'emploi du temps
traiter le courriel	lire, rédiger et répondre des courriels
contacter, visiter des clients	faire le suivi
préparer/avoir une réunion	faire le compte rendu d'une réunion
chercher de nouveaux clients	réfléchir à des projets futurs

3.1 Les activités quotidiennes : les verbes pronominaux

Les verbes précédés du pronom réfléchi sont des verbes pronominaux, par exemple : *se réveiller, se lever, se laver, se doucher, se coiffer, s'habiller, se dépêcher, se reposer, se promener, se coucher*, etc. Ce sont des activités quotidiennes qu'on répète jour après jour.

Le verbe pronominal est accompagné d'un pronom réfléchi de la même personne que le sujet.

Le pronom réfléchi se place entre le sujet et le verbe : me (m'), te (t'), se (s'), nous, vous, se (s').

Observez le tableau suivant :

TAULA 3.2. Présent de l'indicatif verbe :
se lever

Je me lève	Nous nous levons
Tu te lèves	Vous vous levez
Il/elle se lève	Ils / elles se lèvent

Deux catégories de verbes pronominaux sont possibles :

Révissez le présent de l'indicatif du verbe pronominal *s'appeler* dans la section 1.

Les verbes pronominaux réfléchis indiquent que le sujet exerce une action sur lui-même.

Exemples : Je m'appelle Michel. Il se lève tôt. Vous vous dépêchez.

Les verbes pronominaux réciproques indiquent que les sujets exercent l'action les uns sur les autres et réciproquement.

Exemples : Vous ne vous parlez pas. Nous nous réunissons. Ils s'écourent.

3.1.1 Le présent de l'indicatif des verbes du deuxième groupe

Le deuxième groupe comprend une partie (environ 300 verbes) des verbes terminés en **-ir** de type régulier, sur le modèle du verbe **finir** (exemples : conduire, réussir, réfléchir, établir, grossir, maigrir, etc.). Mais attention, comme vous le verrez plus bas, tous les verbes en **-ir** ne sont pas des verbes du 2^e groupe.

Observez attentivement la formation du présent de l'indicatif des verbes réguliers en **-ir** du 2^e groupe :

TAULA 3.3. Présent de l'indicatif: verbe finir

Je fin- is	Nous fin- issons
Tu fin- is	Vous fin- issez
Il / elle fin- it	Ils / elles fin- issent

Consultez la prononciation du présent de l'indicatif du verbe *finir* dans la section *Annexes*.

La caractéristique principale des verbes du 2^e groupe est l'ajout du suffixe **-iss-** entre le radical et la terminaison, aux trois personnes du pluriel. Les terminaisons sont donc les suivantes : **-is, -is, -it, -issons, -issez, -issent**.

3.1.2 Le présent de l'indicatif des verbes du troisième groupe (1): "sortir", "prendre" et "mettre"

Le premier (-er) et le deuxième groupe (-ir) comprennent des verbes réguliers.

Le troisième groupe est constitué de verbes qui ont trois terminaisons possibles à l'infinitif : **-ir, -oir** et **-re**. On remarque que les verbes du troisième groupe sont plus ou moins irréguliers.

Les verbes *avoir, être* et *aller* appartiennent aussi au troisième groupe.

Parmi les verbes qui se terminent en **-ir**, prenons le verbe **sortir** comme modèle de conjugaison pour d'autres comme : *partir, dormir* et *servir*. Ces verbes perdent la consonne du radical qui précède la terminaison **-ir** aux personnes du singulier.

Observez attentivement la formation du présent de l'indicatif du verbe modèle du 3^e groupe *sortir*:

Révissez le Présent de l'indicatif des verbes *être* et *avoir* dans la section 1.

Révissez le présent de l'indicatif du verbe *aller* dans la section 2.

Pratiquez la prononciation du présent de l'indicatif des verbes : *sortir, prendre* et *mettre* dans la section *Annexes*.

TAULA 3.4. Présent de l'indicatif :
verbe sortir

Je sors	Nous sortons
Tu sors	Vous sortez
Il / elle sort	Ils / elles sortent

Les verbes terminés en **-re** sont très nombreux et se divisent en plusieurs sous-familles : les verbes en **-endre**, comme *attendre* et les verbes en **-ttre**, comme *mettre*.

Observez attentivement la formation du présent de l'indicatif des verbes modèles du 3^e groupe *attendre* et *mettre* :

TAULA 3.5. Présent de l'indicatif : verbe
prendre

Je prends	Nous prenons
Tu prends	Vous prenez
Il / elle prend	Ils / elles prennent

TAULA 3.6. Présent de l'indicatif :
verbe mettre

Je mets	Nous mettons
Tu mets	Vous mettez
Il / elle met	Ils / elles mettent

Se conjuguent sur le modèle de **prendre** des verbes comme : *prendre, vendre, descendre, répondre, rendre, perdre, etc.*

Se conjuguent comme **mettre** des verbes comme : *permettre, remettre, etc.*

3.2 Les habitudes : les adverbes de fréquence

Pour parler de ses habitudes et de son rythme de vie, on emploie les adverbes de fréquence.

Lisez le texte suivant et repérez-y les adverbes de fréquence :

Les habitudes des employés de commerce

« Le matin, je suis *toujours* devant mon ordinateur ou au téléphone pour fixer mes rendez-vous. Tous les jours, j'organise mon agenda. Je contacte *souvent* des clients. J'ai *habituellement* une heure pour déjeuner. *Parfois*, quand je suis trop occupé, je mange un sandwich. Après le travail, je vais en cours d'allemand dans une école de langues *deux fois par semaine*. J'emporte *habituellement* du travail chez moi. Pendant la semaine, je ne sors *jamais*. *Quelquefois*, je pars en week-end; j'aime faire des randonnées en montagne ».

Les adverbes de fréquence sont :

- jamais
- rarement
- parfois
- quelquefois
- souvent
- habituellement
- toujours

Les adverbes de fréquence sont placés **après le verbe**. Mais l'adverbe *parfois* est souvent placé au début de la phrase.

Exemples :

Il mange *souvent* avec des collègues sur place.

Parfois, il va au restaurant.

Réviser la formation de la phrase négative dans la section 1.

La négation d'une phrase simple se forme avec la particule *ne* placée après le sujet et d'un adverbe de négation après le verbe. L'adverbe *jamais* est négatif et dans ce cas la phrase négative est constituée de **ne + verbe + jamais**, sans **pas**.

Exemples :

Je **ne parle jamais** de travail.

Elle **ne sort jamais**.

3.2.1 L'heure

Pour demander l'heure, c'est très simple : **Quelle heure est-il ?**

C'est une formule pratiquement invariable; on peut y ajouter les formules de politesse, bien sûr.

La réponse n'est pas très compliquée non plus, elle est introduite par **il est**.

Consultez le tableau suivant :

Pratiquez la prononciation de l'heure dans la section *Annexes*.

TAULA 3.7. Les heures et les minutes

8:00	Il est 8 heures
8:05	Il est 8 heures cinq
8:10	Il est 8 heures dix
8:15	Il est 8 heures et quart
8:20	Il est 8 heures vingt
8:25	Il est 8 heures vingt-cinq
8:30	Il est 8 heures et demie
8:35	Il est 9 heures moins vingt-cinq
8:45	Il est 9 heures moins le quart
8:55	Il est 9 heures moins cinq

Voici quelques observations importantes:

- Pour dire l'heure le verbe est toujours **il est...**
- Vous remarquerez que l'on dit et que l'on écrit toujours le mot **heure** mais pas le mot **minute** qui reste implicite.
- La conjonction **et** s'utilise seulement pour **...et quart, ...et demie**.
- A partir de **et demie** on décompte de l'heure suivante comme dans la majorité des langues, avec l'adverbe **moins**.
- Quand il est 12 heures, on dit **midi** et quand il est 0 heures, on dit **minuit**.

L'heure officielle et l'heure courante

Si l'on doit être très précis on utilise alors le système exclusivement numérique, plutôt réservé au langage administratif et officiel, comme par exemple l'horaire de départ et d'arrivée de trains ou d'avions.

Exemples :

18h15 : on dit → dix-huit heures quinze.

9h30 : on dit → neuf heures trente.

12h24 : on dit → douze heures vingt-quatre.

0h48 : on dit → zéro heure quarante-huit.

Si on interroge quelqu'un sur l'horaire, la question commence alors par **à quelle heure + sujet + verbe** ; et dans la réponse, l'heure est introduite par la préposition **à** ou la préposition **vers** si on donne une heure approximative.

Exemples :

À quelle heure souhaitez-vous venir ? À midi et demie, s'il vous plaît.

À quelle heure désirez-vous partir ? À 7 heures et demie s'il vous plaît.

À quelle heure se termine la réunion ? Vers 11 heures, je pense.

Pour indiquer le moment de la journée, on dit : le matin, l'après-midi, le soir avec éventuellement les adverbes **tôt**, **tard** et pour indiquer la durée on dit: **dans la journée**, **au cours de la matinée**, **dans la soirée**.

Exemples :

Elle se lève tôt le matin, avant 6 heures.

Au cours de la matinée, elle boit plusieurs cafés.

Les programmes intéressants sont toujours tard dans la soirée.

3.2.2 Les jours de la semaine, les mois et les dates

Pour la prise de rendez-vous et pour gérer son agenda, il faut maîtriser les jours de la semaine, les dates et les mois.

Lisez le dialogue :

Dialogue

- Quel jour sommes-nous ?
- Aujourd'hui, nous sommes le lundi 19 janvier 2018.
- Lundi, la pire journée de la semaine !
- Oui, tu as raison. Moi aussi, je déteste le lundi !
- En revanche, j'adore les vendredis. Vendredi prochain je pars en week-end à Rome !

Consultez les tableaux suivants :

TAULA 3.8. Les jours de la semaine et les mois

Les jours de la semaine	Les mois
lundi	janvier, février
mardi	mars, avril,
mercredi	mai, juin
jeudi	juillet, août
vendredi	septembre, octobre
samedi (*)	novembre, décembre
dimanche (*)	

(*) Le week-end

TAULA 3.9. Exprimer la date

Pour poser la question	Pour dire et écrire la date
Quel jour sommes-nous ?	Aujourd'hui, c'est vendredi.
Quelle est la date de... ?	C'est le 1 ^{er} décembre.
On est quel jour aujourd'hui ?	C'est le 15 octobre.
C'est quand, l'examen ?	C'est samedi prochain, le 26 juin.

Pratiquez la prononciation des jours de la semaine et des mois dans la section *Annexes*.

La date est écrite dans l'ordre suivant : **article défini (le) + jour + mois + année**, sans virgule pour séparer chaque terme.

Notez que l'article défini **le** précède le numéro du jour et qu'il n'y a pas de préposition de entre le jour et le mois ni avant l'an.

D'autre part, le mois n'est pas écrit avec une lettre majuscule au début.

Exemples :

Le 14 juillet 1789.

Le 28 février 2020.

Les jours ouvrables, les jours fériés et les congés

Pendant l'année il y a des jours ouvrables et aussi des jours fériés (le 1^{er} janvier, le 1^{er} mai, etc.) durant lesquels on ne travaille pas.

D'autre part, un jour de congé ou un congé est un jour où on a la permission de s'absenter du travail (plusieurs expressions sont possibles : être en congé maladie, être en congé de maternité ou paternité, prendre quelques jours de congé).

Exemples :

Michel prend quelques jours de congé la semaine prochaine.

En France, les pères peuvent bénéficier d'un congé de paternité de 11 jours consécutifs.

Marie a des problèmes de santé, elle est en congé maladie.

3.3 Prendre rendez-vous

Fixer un rendez-vous, c'est convenir de rencontrer quelqu'un en un lieu et à un moment déterminés. La prise de rendez-vous est une action habituelle.

Lisez la conversation téléphonique entre l'assistant d'un service d'achats et un fournisseur :

La prise de rendez-vous

— Le fournisseur : Allô ? Bonjour, monsieur, c'est Monsieur Lebon. Je vous appelle comme convenu pour fixer un rendez-vous avec vous, s'il vous plaît.

— L'assistant : Un instant... Oui... , mercredi prochain. Ça vous conviendrait ?

— Le fournisseur : Non, désolé, mercredi je ne suis pas libre. Et vendredi, c'est possible ?

— L'assistant : Oui, d'accord. Pouvez-vous venir vendredi à midi ?

— Le fournisseur : Oui, c'est parfait.

— L'assistant : C'est noté. À vendredi, alors.

— Le fournisseur : Merci, monsieur. Au revoir.

Consultez le tableau suivant pour connaître les formules et les expressions pour demander, accorder ou refuser un rendez-vous :

TAULA 3.10. Les rendez-vous

Demander un rendez-vous	Proposer	Refuser	Confirmer
Je voudrais un rendez-vous avec...	Est-ce que ça vous convient ?	Désolé/-e, je ne peux pas.	D'accord, c'est parfait.
Je souhaite prendre rendez-vous avec...	Est-ce que ça vous arrangerait ?	Non, désolé/-e, mercredi je ne suis pas libre	D'accord, c'est noté.
J'ai rendez-vous avec...	Mercredi matin, c'est possible ? Pouvez-vous venir... ?		

3.3.1 Les pronoms toniques (2)

Voici les formes des pronoms toniques :

TAULA 3.11. Pronoms toniques (2)

moi	toi	lui, elle
nous	vous	eux, elles

Révisez le pronom tonique dans la section 1.

Plusieurs structures sont possibles. On utilise les pronoms toniques dans les cas suivants :

- Pour **renforcer un pronom sujet** : *Vous*, vous travaillez à temps plein mais *moi*, je travaille à mi-temps.
- Avec le présentatif **c'est**: *C'est vous*, Monsieur Lambert ? *Oui, c'est moi*.
- Après une **préposition** (*avec, de, pour, à,...*) : *J'ai rendez-vous avec vous / avec eux / avec elles*.

3.3.2 Le courriel (1)

Aujourd'hui le courrier électronique est le mode de communication le plus utilisé dans le monde du travail.

Le vocabulaire français pour désigner le courrier électronique est varié. On peut utiliser trois mots :

- courriel
- courrier électronique
- mail

Le terme " courriel " :

Courriel : c'est un mot créé à partir des mots *courrier* et *électronique*. Utilisez de préférence le terme "courriel".

Mél : c'est un abbréviation, pas un nom. Évitez l'usage du terme "mél".

Le courriel est un texte bref avec une structure qui contient les éléments suivants :

- Expéditeur (champ De)
- Destinataire (champ À)
- Copie à (champ Cc)
- Copie masquée (champ Cci)
- Objet
- Message
 - Une formule de salutation ou d'appel
 - Le corps du message
 - Une formule de salutation
 - La signature
- Pièces jointes : ce sont les fichiers externes que l'on rattache éventuellement au message.

Observez attentivement le courriel suivant. Identifiez les éléments et la structure :

FIGURA 3.1. Le courriel



3.3.3 Un peu d'orthographe : les accents

L'orthographe du français a mauvaise réputation car elle est considérée difficile, mais la réflexion sur la grammaire et surtout la lecture peuvent vous aider à

améliorer la pratique de l'expression écrite. Voici quelques remarques à propos de l'accentuation.

Le français possède plusieurs accents graphiques :

L'accent aigu (´) porte seulement sur le *e* et sert à prononcer le *e fermé* [e].

Exemples : année, répétez, fatigué, etc.

L'accent grave (`) peut porter sur le *e*, le *a* et le *u*. Sur le *e*, l'accent grave sert à prononcer le *e ouvert* [ɛ].

Exemples : très, Michèle, règle, etc.

Sur le *a* et le *u*, l'accent grave permet de distinguer des homophones, c'est-à-dire, des mots qui ont la même prononciation mais des significations différentes.

Exemples :

a (verbe avoir : Anne a un problème. / Il y a une table.) / **à** (préposition : Je vais à Paris.).

la (article défini : la table) / **là** (adverbe de lieu : le livre est là.).

ou (conjonction : tu préfères du café ou du thé ?) / **où** (adverbe interrogatif ou pronom relatif : où est-ce que tu vas ?).

L'accent circonflexe (^) marque la suppression d'une consonne *s* qui existait en ancien français et qui a disparu (voici une astuce ! ce *s* existe encore souvent en catalan ou castillan).

Exemples :

être (catalan : *estar*) hôtel (catalan : *hostal*), tâche (catalan : *tasca*), fenêtre (catalan : *finestra*), île (castillan : *isla*).

Le tréma (¨) sert à marquer qu'une voyelle doit être prononcée séparément de la voyelle suivante.

Exemples : naïf, naïve, maïs, Israël, Noël, Loïc, inouï.

L'accentuation des majuscules est conseillée parce qu'elle permet une lecture plus précise et évite l'ambiguïté entre des mots semblables.

Déplacements

Catina Bujosa Vich

Francès

Índex

Introduction	5
Résultats d'apprentissage	7
1 Le profil d'employé	9
1.1 Les traits de personnalité	9
1.1.1 La description physique d'une personne	10
1.1.2 Les goûts et les préférences	11
1.2 Qu'est-ce que vous préférez ?	13
1.2.1 La comparaison (1)	13
1.2.2 Les superlatifs 1	14
1.2.3 Les déterminants démonstratifs	15
1.3 Préparatifs pour un déplacement professionnel	16
1.3.1 Les moyens de transport	16
1.3.2 Continents, pays et villes	17
1.3.3 Le présent de l'indicatif des verbes du troisième groupe (2): venir, vouloir et pouvoir	19
1.3.4 Prononciation : les voyelles nasales	20
2 Faire une réservation	23
2.1 Foires, salons et séminaires : trouver son chemin	24
2.1.1 L'impératif (1)	25
2.1.2 La phrase interrogative : qui, que, quand, combien et pourquoi	26
2.1.3 Le présent de l'indicatif des verbes du troisième groupe (3) : "faire" et "dire "	27
2.2 En ville : commerces et endroits	27
2.2.1 Achats et commandes	28
2.2.2 À la gare : prendre le train	29
2.2.3 Le conditionnel et l'expression de politesse	30
2.3 Ordres et recommandations : il faut	32
2.3.1 D'autres manières d'exprimer l'obligation, la possibilité et la compétence	33
2.3.2 Avoir besoin de / Avoir envie de	34
2.3.3 Rédiger un rapport : l'impératif (2)	35
2.3.4 Les nombres de 60 à un million	36
3 Projets de futur	39
3.1 Le futur simple des verbes réguliers	40
3.1.1 Le futur simple des verbes irréguliers	40
3.1.2 Le futur proche et le passé récent	41
3.2 Les connecteurs temporels et logiques	42
3.2.1 La négation (2)	44
3.3 Demander et donner un avis	45
3.3.1 La comparaison (2)	47
3.3.2 Le temps qu'il fait : le climat	47
3.3.3 La tenue : quelques vêtements	48

Introduction

Maintenant que vous maîtrisez les éléments de base de la langue française pour entrer en contact avec un francophone et que vous savez parler de votre lieu de travail et de vos coordonnées personnelles, l'unité « Déplacements » qui contient les différents moyens linguistiques nécessaires pour préparer un voyage ou un déplacement professionnel, vous permet d'élargir vos compétences en français.

Dans la section « Le profil professionnel », vous travaillerez le lexique pour faire des descriptions physiques et de personnalité, vous saurez exprimer vos goûts et préférences, vous apprendrez à formuler des questions dans trois registres de langage. Vous serez amenés à comparer des produits.

Dans le noyau d'activités « Faire une réservation », vous apprendrez à faire des réservations, vous apprendrez à nuancer avec l'expression de la permission, de l'obligation ou de l'interdiction, à donner un ordre ou un conseil, à émettre une hypothèse et à demander votre chemin.

Dans le noyau d'activités « Projets de futur », vous apprendrez à parler au futur proche et au futur simple pour formuler un projet. Vous saurez comment demander et donner un avis.

Pour travailler les contenus de cette unité « Déplacements », il convient de commencer par la lecture du matériel théorique et aussi de pratiquer l'oral à l'aide de la section « Annexes ». Une fois la partie théorique comprise, il est préférable de vérifier d'abord si elle est acquise en faisant les activités et les exercices, pour terminer ensuite par les activités de compréhension et d'expression écrites.

Nous considérons donc prioritaire de consacrer du temps aux activités d'écoute : réécoutez les dialogues autant de fois que cela vous semblera nécessaire et faites attentivement les exercices audio, que vous pouvez également refaire autant de fois que vous le jugerez nécessaire, car la compréhension orale est une compétence au moins aussi importante que la correction morphosyntaxique à l'écrit dans l'optique de la communication.

Résultats d'apprentissage

À l'issue de cette unité, l'étudiant pourra :

1. Repérer l'information professionnelle et quotidienne des métiers du commerce international dans une situation orale et claire conduite en langue standard et identifier le contenu global du message.

- Situer le message dans son contexte professionnel : participer à un déplacement professionnel ou l'organiser, exprimer des projets futurs, faire la description du physique et du caractère de quelqu'un.
- Saisir l'idée principale du message.
- Comprendre l'information spécifique du message.
- Identifier l'attitude et l'intention de son interlocuteur.
- Suivre des situations enregistrées (audio et vidéo) telles que : dialogues concernant les voyages et les échanges commerciaux en ville et au niveau professionnel.
- Produire des discours oraux très simples tels que : des conversations à la gare, dans des magasins et à l'hôtel.

2. Interpréter l'information relative au domaine professionnel du commerce international dans des textes écrits simples en faisant l'analyse des contenus avec un niveau satisfaisant de compréhension.

- Lire et comprendre des textes spécifiques tels que : les prestations d'un hôtel, des courriels de réclamation, des descriptions de villes et d'espaces commerciaux.
- Identifier la terminologie de la description physique et du caractère, des voyages, de l'hôtel, de la gare, des endroits de la ville.
- Saisir l'information pertinente des textes tels que : un courriel de rendez-vous, un courriel de réclamation,
- Traduire des messages simples.
- Utiliser du matériel pour la traduction : le dictionnaire version papier et numérique.

3. Émettre des messages oraux de base, clairs et correctement structurés en utilisant le registre adéquat à une situation donnée.

- Utiliser les formules pour demander des produits, des prix et des horaires.

- Commencer à utiliser les termes adéquats pour décrire les tâches principales et les compétences nécessaires aux métiers du commerce international.
 - Poser des questions avec l'intonation et le niveau de langue adéquats à une situation donnée.
 - Échanger de l'information à propos de voyages et d'autres personnes, exprimer l'obligation et la nécessité.
4. Rédiger des documents et des rapports simples en langue standard relatifs au domaine professionnel ou à la vie quotidienne en utilisant le niveau de langue adéquat à une situation donnée.
- Compléter des formulaires avec des données personnelles et professionnelles.
 - Rédiger un rapport simple, une description (portrait physique et moral) et un courriel pour la prise de rendez-vous. Rédiger des textes au conditionnel et au futur.
 - Utiliser à l'écrit les formules de politesse adéquates en contexte professionnel.
5. Appliquer des attitudes et des comportements convenables dans le domaine des affaires en respectant les conventions sociales en usage.
- Utiliser le vouvoiement et tutoiement en contexte professionnel.

1. Le profil d'employé

La plupart des personnes à la recherche d'un emploi doivent passer un **entretien d'embauche**. Lors de l'entretien le **recruteur** pose des questions au **candidat**. Il s'intéresse principalement à sa formation et à son expérience professionnelle. Néanmoins, le recruteur cherche aussi à avoir un aperçu de la personnalité du **postulant**. Il interroge le candidat sur sa personnalité, son caractère et ses centres d'intérêt.

Mais est-ce que l'apparence physique joue un rôle important au moment de l'entretien ? L'un des premiers motifs de discrimination est l'apparence, ce qui comprend la tenue vestimentaire et le physique. L'âge et le sexe en font également partie.

Actuellement le **CV anonyme**, où le nom et le sexe sont effacés afin d'évaluer seulement la compétence et l'expérience, est une tendance pour lutter contre les discriminations à l'**embauche**.

1.1 Les traits de personnalité

L'entreprise est amenée à proposer du travail et elle doit donc recruter une personne, c'est-à-dire, chercher et trouver un candidat correspondant aux besoins de l'offre d'emploi.

Lisez le dialogue entre un recruteur et un candidat pour un poste de travail et faites attention aux adjectifs de personnalité présents dans le texte :

Entretien d'embauche

— Le recruteur : Préférez-vous *travailler seul* ou *en équipe* ?

— Le candidat : Je suis *communicatif*, *coopératif* et j'aime partager mes idées avec mes collègues, je trouve le travail en équipe très enrichissant. Mais j'ai aussi besoin de concentration et de travailler seul.

— Le recruteur : Comment vous organisez-vous dans votre travail ?

— Le candidat : Je suis *ordonné* et *rigoureux*. Je sépare toujours le prioritaire du secondaire. Je me considère *autonome* et très *organisé*.

— Le recruteur : Quels sont vos centres d'intérêt ? Avez-vous un hobby ou que faites-vous pendant vos loisirs ?

— Le candidat : J'aime bien la cuisine, j'aime passer du temps à préparer des recettes exotiques. J'adore réunir ma famille et mes amis autour d'une table. J'aime beaucoup lire aussi et surtout j'adore discuter de mes lectures avec mes amis ou avec les gens que je rencontre.

Réviser les règles de la formation du féminin des adjectifs dans l'unité 1, section 2.2.3. La description d'un produit ou d'un objet : l'adjectif qualificatif.

La formation, les connaissances, les aptitudes et l'expérience professionnelle sont fondamentales à l'heure de postuler pour un poste, mais les traits de personnalité sont aussi importants. Consultez les tableaux suivants :

TAULA 1.1. Adjectifs pour décrire la personnalité dans le domaine du commerce

sympathique (sympa), gentil,-le	sérieux, -euse	curieux, -euse
sociable, ouvert ≠ timide	honnête	organisé, -e ≠ désorganisé, -é
adaptable, souple ≠ rigide	diplomate	calme, serein, -e ≠ nerveux, -euse
rigoureux, -euse ≠ superficiel, -le	responsable ≠ irresponsable	lent, -e ≠ rapide, efficace
audacieux, -euse ≠ prudent, -e	strict, -e, autoritaire ≠ tolérant, -e	patient, -e ≠ impatient, -e
intuitif, -ve	persuasif, -ve	attentif, -ve

TAULA 1.2. Qualités requises pour devenir un commercial export

avoir le sens du contact et de la négociation	avoir du leadership
avoir de l'initiative	avoir l'esprit d'équipe
avoir de l'aisance relationnelle	être à l'écoute des clients
avoir de charisme	

Un bon commercial connaît parfaitement les caractéristiques et les bénéfices de ses produits ou services, le marché sur lequel il intervient, les forces et les faiblesses de ses concurrents ainsi que ses clients.

1.1.1 La description physique d'une personne

Pratiquez les adjectifs de la description physique dans la section *Annexes*.

Pour décrire l'aspect physique d'une personne on parle de son allure générale, de sa taille, de son âge et des signes particuliers.

Lisez les portraits suivants et faites attention aux adjectifs de la description physique présents dans chaque texte :

C'est Michel, l'assistant administratif. Michel est grand et mince. Il a les yeux marron. Il a les cheveux blonds. Ses cheveux sont courts et frisés. Il est jeune. Il porte une barbe. Il a l'air fatigué aujourd'hui.

Voici Valérie, la chef de produit. Elle est blonde. Elle a les cheveux longs et raides. Elle a de grands yeux verts. Elle a le visage rond, elle est grosse. Elle a cinquante ans. Elle est de taille moyenne. Elle porte des lunettes. Elle a l'air sympathique.

C'est Madame Gondran, la directrice. Elle est brune. Elle a les cheveux courts et bouclés. Elle a les yeux noirs. Elle est petite. Elle est très maigre. Elle a environ 40 ans. Elle a l'air stricte.

Attention ! Pour désigner une personne de grande taille (*alt*, *-a*) on n'utilise jamais l'adjectif *haut*, *-e*, c'est très incorrect. Il faut toujours utiliser l'adjectif *grand*, *-e*.

Attention ! L'adjectif *marron* reste invariable : *Il a les yeux marron*, sans *-s* final au pluriel.

L'apparence extérieure d'une personne comprend les aspects suivants :

- Le sexe : *C'est un homme, une femme, une dame, un garçon, une fille...*
- L'âge : *C'est un enfant, un adolescent, un adulte, une personne âgée. Il/elle est jeune, Il est vieux, elle est vieille. / Il est âgé, elle est âgée. / Il a environ 50 ans. / Il/Elle a une vingtaine / une trentaine / une quarantaine / d'années.*
- La taille : *Il est grand, elle est grande. / Il est petit, elle est petite. Il / elle est de taille moyenne.*
- La corpulence : *il est gros, elle est grosse / corpulent, -e, rondelet, -te, fort, -e, musclé, -e, mince, svelte, maigre.*
- L'allure ou l'apparence générale : *il est beau, elle est belle, joli,-e, ravissant,-e laid,-e, moche, mignon, -ne, sportif, -ve, propre, sale, élégant,-e, négligé,-e, charmant,-e, etc.*
- L'expression **avoir l'air + adjectif** signifie *sembler, paraître*. L'adjectif qui suit le nom *air* s'accorde en genre et nombre avec le sujet auquel il se rapporte. Exemples : *Il a l'air nerveux, Elle a l'air inquiète.*
- D'autres détails généraux : *porter des lunettes, porter la barbe, avoir une moustache; avoir les yeux clairs, avoir les yeux foncés, marron, bleus, verts, noirs.*

1.1.2 Les goûts et les préférences

Chacun a ses centres d'intérêt, c'est-à-dire, une chose ou une activité pour laquelle on se passionne. Pendant le temps libre, nous consacrons du temps à nos loisirs, à des activités plaisantes, ludiques ou culturelles (bricolage, jardinage, sports, divertissements, cuisine, lecture, théâtre, etc.).

Pratiquez l'expression des goûts et préférences dans la section *Annexes*.

Pour exprimer ses goûts et ses préférences on utilise principalement le verbe **aimer**, c'est un verbe en -er qui appartient au premier groupe.

Consultez le tableau suivant :

TAULA 1.3. Présent de l'indicatif : verbe aimer		
	j'aim-e	nous aim-ons
	tu aim-es	vous aim-ez
	Il / elle aim-e	Ils / elles aim-ent

Exemples :

Forme affirmative : J'aime faire la cuisine. Nous aimons le sport.

Forme négative : Je n'aime pas faire la cuisine. Nous n'aimons pas le sport.

Les expressions et les verbes pour parler de ses goûts, préférences ou centres d'intérêt sont les suivants :

TAULA 1.4. Goûts, préférences ou centres d'intérêt

Positif	Négatif	Complément
J'aime...	Je n'aime pas...	
J'aime bien...	Je n'aime pas trop...	+ déterminant + nom
J'aime beaucoup...	Je n'aime pas du tout...	+ verbe à l'infinitif
J'adore...	Je déteste...	
	J'ai horreur de...	

Les verbes *aimer*, *adorer* et *détester* appartiennent au premier groupe. Révissez la conjugaison dans l'unité 1, section 1.2.1. Le présent de l'indicatif des verbes en -er : le premier groupe.

Exemples:

Positif :

J'aime mes amis / rencontrer des gens.

J'aime bien la lecture / lire.

J'adore les sports / faire du sport.

J'aime beaucoup voyager / les voyages.

Négatif :

Je n'aime pas les voitures / conduire.

Je n'aime pas trop les langues étrangères / étudier des langues étrangères.

Je déteste l'avion / prendre l'avion.

J'ai horreur de la maltraitance animale / de regarder la télé.

Pour donner ou manifester son opinion sur quelque chose ou sur quelqu'un on peut aussi utiliser le verbe *trouver*.

Exemples :

Je trouve ce travail très intéressant.

La nouvelle informaticienne, je la trouve très compétente.

1.2 Qu'est-ce que vous préférez ?

Au travail il faut prendre des décisions dans un laps de temps généralement assez court. Pour choisir entre plusieurs options il faut observer et analyser de nombreuses situations qui nous amènent à prendre des décisions plus ou moins importantes. Les personnes qui exercent les métiers du commerce international doivent avoir une bonne connaissance des produits, des services et des marchés pour présenter l'offre et la gamme de leurs produits. Savoir comparer est nécessaire pour faire le bon choix et gagner la confiance des clients.

1.2.1 La comparaison (1)

Dans la vie quotidienne et professionnelle nous comparons des objets, des produits, des actions et des personnes pour examiner leurs ressemblances ou leurs différences.

La comparaison peut porter sur des noms, des pronoms, des adjectifs, des verbes et des adverbes.

Regardez ces dispositifs : ce sont un ordinateur de bureau, un ordinateur portable, une tablette et un téléphone portable.

FIGURA 1.1



Comparez leurs qualités et observez attentivement l'usage des comparatifs dans les phrases suivantes :

L'ordinateur de bureau est **plus** grand **que** l'ordinateur portable.

L'ordinateur portable est **moins** cher **que** l'ordinateur de bureau.

L'ordinateur de bureau est **aussi** rapide **que** l'ordinateur portable.

La tablette est **plus** grande **que** le téléphone portable.

La tablette est **moins** légère **que** le téléphone portable.

La tablette est **aussi** pratique **que** le téléphone portable.

On emploie avec les adverbes, les mêmes formes que pour les adjectifs :

La tablette démarre **plus** vite **que** l'ordinateur de table.

L'ordinateur de bureau **coûte** moins **que** l'ordinateur portable.

L'ordinateur portable fonctionne **aussi** bien **que** la tablette.

Consultez la formation et l'usage du comparatif avec des adjectifs ou des adverbes sur le tableau suivant :

TAULA 1.5. Degrés de comparaison

Supériorité	plus + adjectif ou adverbe + que
Égalité	aussi + adjectif ou adverbe + que
Infériorité	moins + adjectif ou adverbe + que

1.2.2 Les superlatifs 1

Le superlatif sert à exprimer les qualités d'un objet, d'un produit, d'une action ou d'une personne avec une intensité très élevée. Observez attentivement l'usage du superlatif sur l'adjectif dans les phrases suivantes :

Mon ordinateur portable est **le plus** cher du marché.

Ma tablette est **la moins** chère de toutes.

Consultez la formation et l'usage du superlatif avec un adjectif ou un adverbe dans le tableau suivant :

TAULA 1.6. Le superlatif + adjectif ou adverbe

le, la, les plus + adjectif ou adverbe + de

le, la, les moins + adjectif ou adverbe + de

L'adjectif *bon, -ne* et l'adverbe *bien* ont des superlatifs spécifiques: **meilleur,-e** et **mieux** respectivement.

Plus bon et plus bien sont incorrects et ne sont jamais utilisés, même dans le registre familier.

L'adjectif *mauvais,-e* et l'adverbe *mal* ont deux superlatifs: **le/la plus mauvais/e** et **le/la pire** ou **le/la plus mal**. Ce dernier est moins employé que la forme régulière.

Exemples :

Mon ordinateur est **le meilleur** de tous.

Mon horaire de travail est **le pire** / est **le plus mauvais**.

Le **mieux** c'est d'avoir une bonne connexion Internet.

Le superlatif peut se construire aussi avec l'adverbe *très* + adjectif ou adverbe.

Exemples :

Le chef de produit de notre entreprise est **très** rigoureux.

C'est **très** important d'avoir une bonne connexion Internet.

1.2.3 Les déterminants démonstratifs

Le déterminant démonstratif (*ce, cet, cette, ces*) permet de montrer de façon précise la chose, la personne ou l'animal dont on parle ou dont on a parlé précédemment. Il varie avec le genre et le nombre du nom qu'il qualifie.

Lisez le dialogue suivant entre une commerciale export et l'assistant d'une entreprise exportatrice et repérez les formes des déterminants démonstratifs :

Un déplacement professionnel

— Commerciale export : Michel, nous avons la possibilité de vendre nos produits à Londres. Est-ce que tu pourrais organiser un rendez-vous avec *ces* nouveaux clients anglais ?

— Assistant : Oui, bien sûr, Mme. Renoir. J'organise *ce* déplacement professionnel tout de suite.

— Commerciale export : *Ce* voyage est très important. *Cette* réunion peut nous permettre de décrocher un contrat intéressant.

— Assistant : Je fais une réservation dans *cet* hôtel car il est bien équipé et il se trouve tout près du quartier d'affaires à Londres.

Consultez les formes et l'usage des déterminants démonstratifs dans le tableau suivant :

TAULA 1.7. Déterminants démonstratifs

Masculin singulier	ce + client
Masculin devant voyelle ou h muet	cet + exercice, hôtel
Féminin singulier	cette + réunion, assistante
Pluriel	ces + clients, hôtels, réunions

1.3 Préparatifs pour un déplacement professionnel

Dans le cadre de certaines professions, les salariés d'une entreprise peuvent être amenés à **se déplacer** chez un client, chez un fournisseur, ou à une banque, un salon professionnel, un séminaire, une réunion interne de l'entreprise, dans le lieu habituel de résidence ou à l'étranger. Les voyages d'affaires constituent des moments-clés dans la vie d'une entreprise.

Il faut identifier le **moyen de transport** : un véhicule personnel, un véhicule mis à disposition par l'employeur ou un autre moyen de transport. Le **remboursement des frais** du déplacement ou du voyage se font par **justificatifs** (billets de train ou d'avion, le barème kilométrique, les péages, les parkings, les repas, les taxis ou l'hébergement). Le voyageur devra nécessairement justifier toutes ses **dépenses** à son retour, il devra donc conserver toutes les **factures**.

Chaque départ en voyage, quelle que soit la destination, demande un petit temps de recherche et de préparation. Pour formaliser un voyage on exécute différentes actions qui correspondent à différentes étapes nécessaires :

- Consulter les horaires possibles soit sur Internet soit auprès d'une agence de voyage.
- Choisir l'heure et le moyen de transport (avion, train, bateau) et acheter son ou ses billet/s aller simple ou aller-retour.
- S'assurer que les pièces d'identité sont en période de validité (= ne sont pas périmées) car il faut les présenter aux autorités.
- Si le séjour s'effectue dans un pays non communautaire, se renseigner sur les formalités d'entrée dans le pays, car il faut peut-être un visa.
- Eventuellement, consulter la météo de l'endroit où l'on va.
- Préparer les bagages.
- Se rendre à la gare, à l'aéroport ou au port d'embarquement selon le moyen choisi.

1.3.1 Les moyens de transport

Parmi les missions incontournables de certaines professions la gestion des voyages occupe une place importante : le choix du moyen de transport, le type de billet remboursable ou modifiable après et avant le départ et la classe choisie influent sur le montant de la facture.

Lisez le texte suivant en faisant attention aux moyens de transport mentionnés :

Les voyages d'affaires de Vincent Lambert

Vincent Lambert va au travail *en métro*. De sa maison au bureau, le trajet dure 45 minutes. Vincent se déplace rarement *en voiture* parce qu'il y a des embouteillages. Son entreprise s'appelle Le Creuset et se trouve à Metz. Le Creuset possède de nombreuses filiales de commercialisation à travers le monde : en Allemagne (à Stuttgart), au Portugal (à Lisbonne), et aux États-Unis (à New York). Vincent voyage souvent dans ces pays pour son travail. Il va en Allemagne *en train* car Metz se trouve à 200 kilomètres de Stuttgart mais pour aller aux États-Unis et au Portugal il prend, évidemment, *l'avion*.

Observez l'usage des prépositions **en**, **à** et **par** selon le transport :

- Pour les moyens de transport à moteur on utilise la préposition **en**. On dit : en voiture, en moto, en métro, en bus, en taxi, en VTC (véhicule de tourisme avec chauffeur), en tramway, en train, en avion, en bateau.
- Mais on utilise la préposition **à** dans les expressions suivantes : à pied, à vélo ou à bicyclette, à cheval.
- On utilise la préposition **par** si le sujet est non animé (comme par exemple : la marchandise, le colis, les produits, etc.): par avion, par train, par bateau.

Exemples :

Les clients viendront en train à nos bureaux.

Je vais au travail à pied.

Les marchandises seront expédiées par avion.

Nous vous envoyons le colis par train.

1.3.2 Continents, pays et villes

Lisez le texte en faisant attention aux prépositions et aux articles devant les noms propres géographiques :

Voyager à l'étranger

La société française Le Creuset produit des ustensiles de cuisine. Cette entreprise possède de nombreuses filiales de commercialisation *en Europe* et *en Amérique*. Vincent Lambert, assistant de marketing, voyage souvent avec le directeur de marketing. Ils vont *en Allemagne*, *à Stuttgart*, tous les mois en train ou en voiture. Ils se déplacent *au Portugal*, *à Lisbonne*, tous les trois mois. Ils vont *aux États-Unis*, *à New York*, deux fois par an. Vincent aime beaucoup voyager mais les conditions de voyage d'affaires chez Le Creuset sont plus restrictives qu'auparavant. Vincent ne voyage plus en business class, mais en classe économique. Les séjours à l'étranger sont de plus en plus courts, optimisés et fatigants.

Exceptions

- Exceptions de noms de pays en -e masculins : le Cambodge, le Mexique, le Mozambique, le Zaïre, le Zimbabwe.
- Exceptions de noms de villes précédés d'un article : Le Caire, La Rochelle, Le Havre.

Le genre (féminin ou masculin) et le nombre (singulier ou pluriel) des noms géographiques :

- Les villes ne prennent pas d'article. *Exemples* : Paris est une belle ville. Strasbourg est le siège du Conseil de l'Europe.
- Quand le nom d'un continent, d'un pays ou d'une région se termine par un **-e**, il est féminin et on met l'article **la** ou **l'** devant ce nom. *Exemples* : l'Europe, l'Asie, la France, la Slovaquie, l'Italie, la Syrie, la Normandie, la Provence.
- Quand le nom d'un pays ou d'une région se termine par **une autre lettre**, il est masculin et on met l'article **le** ou **l'** devant ce nom. *Exemples* : le Pérou, le Portugal, le Royaume-Uni, l'Iran.
- Quand le nom d'un pays est **au pluriel**, on met l'article **les** devant ce nom. *Exemples* : les États-Unis, les Philippines, les Pays-Bas.

On utilise **à**, **en** et **aux** pour indiquer le lieu **où on est** et **où on va**, c'est-à-dire, quand ce lieu est **complément d'un verbe** qui indique une destination (*aller, habiter, travailler, être, etc*) :

- **À** + ville : Je suis / Je vais à Rome, à Lisbonne, à Barcelone.
- **En** + continent : Je vais / Nous sommes en Asie, en Europe, en Amérique, en Afrique, en Océanie.
- **En** + pays féminin : J'habite / je vais en Russie, en Italie, en France.
- **En** + pays masculin commençant par une voyelle: J'habite en / Je vais en Iran, en Iraq.
- **Au** + pays masculin : Je vais / Je suis au Pérou, au Portugal, au Brésil, au Japon, au Vietnam.
- **Aux** + pays pluriel ou archipel : Nous allons / Nous habitons aux Pays-Bas, aux États-Unis, aux Baléares, aux Philippines.

On utilise **de**, **du** ou **d'** pour indiquer le lieu **d'où on vient** ou après un verbe qui indique l'origine (*venir de, être de*):

- *De* + ville : Je viens de Londres. Ce produit vient de Milan.
- *De* + pays féminin : Elle vient d'Italie. Ces marchandises viennent de Chine.
- *Du* + pays masculin : Il vient du Japon. Les clients viennent du Portugal.
- *D'* + nom propre de lieu commençant par une voyelle : Il vient d'Irlande. Ce colis vient d'Iran.
- *Des* + pays au pluriel : Ils viennent des Émirats Arabes. Cette marchandise vient des États-Unis.

1.3.3 Le présent de l'indicatif des verbes du troisième groupe (2): venir, vouloir et pouvoir

Venir, vouloir et *pouvoir* sont des verbes irréguliers du 3^e groupe. Ce sont des verbes d'usage très fréquent, il faut donc les connaître et les maîtriser à tous les temps.

Le verbe "venir" au présent de l'indicatif

Les verbes *aller* et *venir* sont les verbes les plus courants pour exprimer un déplacement. Ils sont tous les deux irréguliers.

Si vous observez la conjugaison du présent du verbe *venir*, vous verrez qu'il y a une certaine régularité au niveau des terminaisons. Vous devrez, donc, vous concentrer sur le radical de chaque personne :

TABLEAU 1.8. Présent de l'indicatif : verbe venir

je viens	nous venons
tu viens	vous venez
il / elle / on vient	ils / elles viennent

Les verbes *venir* et *tenir* et leurs composés suivent le même modèle de conjugaison : *revenir, devenir, intervenir, tenir, soutenir, se souvenir, obtenir, maintenir, contenir*, etc.

Observez l'usage de la préposition ou de l'article contracté après le verbe *venir* :
Exemples :

D'où est-ce que vous venez ? – Nous venons **de** Turquie / **d'**Italie.

D'où vient ce colis ? – Il vient **du** Japon.

Révissez le présent de l'indicatif du verbe *aller* dans l'unité 1, section 2.3.1 et les prépositions dont il est suivi.

Pratiquez la prononciation du présent de l'indicatif du verbe "venir" dans la section *Annexes*.

Révissez les formes de l'article contracté (de + article défini) dans l'unité 1, section 2.3.1.

Ces marchandises, d'où elles viennent ? – Elles viennent **des** Philippines.

D'où vient ce train, madame ? – Il vient **de** Toulouse.

Les verbes "pouvoir" et "vouloir" au présent de l'indicatif

Les verbes *pouvoir* et *vouloir* se conjuguent d'après le même modèle.

TAULA 1.9. Présent de l'indicatif :
verbe pouvoir

je veux	nous voulons
tu veux	vous voulez
il / elle / on veut	ils / elles veulent

TAULA 1.10. Présent de l'indicatif :
verbe pouvoir

je peux	nous pouvons
tu peux	vous pouvez
il / elle / on peut	ils / elles peuvent

Pratiquez la prononciation du présent de l'indicatif "vouloir" et "pouvoir" dans la section *Annexes*.

Notez que :

- Le radical de la 1^{ère}, 2^e, et 3^e personnes du singulier (je, tu, il) et le radical de la 3^e personne du pluriel (ils, elles) coïncident : **peu-** (pour *pouvoir*) et **veu-** (pour *vouloir*).
- Le radical de la 1^{ère} et 2^e personnes du pluriel (nous, vous) est **pouv-** (pour *pouvoir*) i **voul-** (pour *vouloir*).
- Les terminaisons sont pareilles pour les deux verbes : **-x, -x, -t, -ons, -ez, -ent.**

1.3.4 Prononciation : les voyelles nasales

Lors de l'émission d'une voyelle nasale, l'air passe par le nez et s'échappe aussi par la bouche.

Il est assez facile de savoir lorsqu'on doit prononcer une voyelle nasale. Voici les deux contextes principaux :

- une *voyelle + n* à la fin d'un mot, par exemple: an, vin, pain, bon, un.
- une *voyelle + n* ou *m* suivie d'une consonne, par exemple : français, employé, intérêt, sympathique, lundi.

Le français comprend 4 voyelles nasales représentées par les symboles phonétiques suivants :

TAULA 1.11. Voyelles nasales

Son	Exemples
[ã]	dans, lampe, employé, entreprise
[ɛ̃]	vin, pain, impatient, sympathique, bien

Astuce ! Les 4 voyelles nasales sont toutes présentes dans la phrase *Un bon vin blanc*.

Pratiquez la prononciation des voyelles nasales dans la section *Annexes*.

TAULA 1.11 (continuació)

Son	Exemples
[õ]	bon, sont, ombre
[œ]	un, lundi, parfum

2. Faire une réservation

Les hôtels de tourisme louent des chambres ou des appartements meublés à une clientèle qui effectue **un séjour**, d'un ou de plusieurs jours. Généralement les hôtels sont classés en 5 catégories (de 1 à 5 étoiles) en fonction de la qualité et du confort des **équipements**, la qualité des **services** proposés ainsi que des bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et de l'accueil aux personnes handicapées.

La réservation d'un hôtel peut s'effectuer directement auprès du site web de l'hôtel ou par téléphone, ou bien par l'intermédiaire d'un **site de réservation en ligne** qui est une solution simple et efficace pour réserver que les voyageurs préfèrent largement à celle des **agences de voyage**.

Pour connaître le vocabulaire de base qui sert à désigner les différentes prestations et services, lisez le texte suivant en faisant attention aux mots en italique :

Faire une réservation par téléphone

- Réceptionniste : Hôtel Champéret, bonjour. Thierry, à votre service.
- Client : Oui, bonjour. J'aimerais connaître *le prix d'une chambre* , s'il vous plaît.
- Réceptionniste : Nous avons deux types de chambres : *avec lit simple* à 88 euros et des chambres *avec lit double* à 99 euros. *Ce serait pour quelle période et pour combien de personnes ?*
- Client : Pour la nuit du 3 juillet, *je voudrais une chambre double* pour deux personnes.
- Réceptionniste : Alors, le 3 juillet c'est un vendredi. Donc la chambre passe de 120 à 99 euros.
- Client : Donc, c'est 99 euros *avec petit déjeuner compris*, c'est ça ?
- Réceptionniste : Oui, madame, mais il y a un euro de *taxe de séjour* par jour et par personne.
- Client : Donc en plus ?
- Réceptionniste : Oui, en plus par jour et par personne. Vous souhaitez faire *la réservation* maintenant ?
- Client : *Je préférerais* vous confirmer cela demain. Cela pourrait vous convenir ?
- Réceptionniste : Aucun problème, nous avons encore *de la disponibilité*.
- Client : Merci et pour que la réservation soit effective, qu'est-ce qu'il faut faire ?
- Réceptionniste : Il nous faut seulement *un numéro de carte bancaire* pour *confirmer* la réservation.
- Client : D'accord. Je vous confirme cela demain, dans la journée. Je vous indiquerai le nom des personnes concernées.
- Réceptionniste : Parfait ! J'attends donc votre *confirmation*.

- Client : Entendu. Merci beaucoup, au revoir.
- Réceptionniste : Au revoir, madame, et bonne journée.

Une fiche de réservation comprend les informations suivantes :

- Date d'arrivée
- Date de départ
- Coordonnées du client (nom, adresse, mail et numéro de carte bancaire)
- Nombre de nuits
- Type de chambre : simple ou individuelle, double, avec un grand lit, ajout d'un lit complémentaire ou d'un lit bébé, avec bain, avec douche, une chambre standard, une chambre de luxe, une suite, deux chambres communicantes.

2.1 Foires, salons et séminaires : trouver son chemin

Les entreprises participent à **une foire** ou à **un salon** dans le but de connaître ou de faire connaître leurs produits. Elles peuvent organiser aussi des **séminaires professionnels** en dehors de l'entreprise, dans une autre ville ou un autre pays. Pendant ces manifestations commerciales les participants rencontrent des clients venus d'autres pays ou d'autres villes. Les séminaires d'entreprise ont l'objectif de favoriser la **cohésion d'équipe** et de stimuler **la motivation** des collaborateurs.

Pour vous orienter dans un nouvel espace ou dans une ville que vous ne connaissez pas, il est très utile de savoir demander votre chemin ou de savoir indiquer à quelqu'un où se trouve un endroit précis.

Lisez le dialogue suivant où une hôtesse d'accueil reçoit un visiteur lors d'un salon professionnel. Observez attentivement les mots et les expressions en italique :

96 % des salariés qui exercent le métier de hôte/hôtesse d'accueil sont des femmes. Le terme *hôtesse d'accueil* au féminin est donc d'usage très courant.

Trouver son chemin

– Hôtesse d'accueil : Bonjour, monsieur. Dans cette pochette, vous avez *un plan* du salon et la liste des exposants (*les entreprises qui exposent*).

– Visiteur : Ah, c'est très bien ! Pourriez vous m'indiquer *où se trouve* le stand de Chocolats Saunion ?

– Hôtesse d'accueil : Oui, c'est simple. Ce stand se trouve dans le pavillon D. Vous *prenez* l'allée D, vous *continuez tout droit, jusqu'au bout* (= jusqu'à la fin) et vous *tournez à gauche*. Le stand Chocolats Saunion se trouve un peu plus loin, sur *votre droite*.

– Visiteur : Merci beaucoup, mademoiselle.

– Hôtesse d'accueil : Je vous en prie. Bonne visite !

Voici le vocabulaire nécessaire pour demander ou indiquer son chemin :

Demander ou indiquer un chemin

1. Questions pour demander une adresse ou un chemin à quelqu'un :

- Pour aller au + nom masculin / à la + nom féminin s'il vous plaît ?
- Excusez-moi, je cherche un / une ...
- Où est le / la... s'il vous plaît ?
- Il y a un / une près d'ici ?

2. Prépositions, adverbess de lieu et expressions :

- En face de la/du/des
- À côté de la/du/des
- Entre
- Après
- À droite
- À gauche
- Jusqu'au / jusqu'à la...
- Au bout / à la fin de...
- Au coin
- Au feu
- C'est très / tout près d'ici
- C'est loin d'ici / assez loin d'ici / très loin d'ici
- C'est à 10 minutes à pied
- C'est simple / c'est compliqué
- Vous êtes en voiture / vous êtes à pied / vous êtes à vélo ?

2.1.1 L'impératif (1)

Les verbes que l'on utilise pour indiquer un itinéraire sont généralement : *aller, prendre, continuer, longer, tourner, et traverser*.

On peut employer ces infinitifs conjugués à deux temps verbaux, soit le présent de l'indicatif, soit l'impératif. Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.1. Présent de l'indicatif et impératif

Infinitif	Présent de l'indicatif	Impératif
Aller	Vous allez jusqu'au bout du boulevard.	Allez jusqu'au bout du boulevard.
Prendre	Vous prenez la première rue à gauche.	Prenez la première rue à gauche.
Continuer	Vous continuez dans cette rue.	Continuez dans cette rue.
Longer	Vous longez cette rue à droite.	Longez cette rue à droite.
Tourner	Vous tournez à gauche.	Tournez à gauche.
Traverser	Vous traversez le pont.	Traversez le pont.

Réviser la phrase interrogative dans unité 1, section 1.3.1.

2.1.2 La phrase interrogative : qui, que, quand, combien et pourquoi

Une question fermée ou une interrogation totale c'est celle dont la réponse est *oui* ou *non*. Il y a trois manières de poser une question :

- Avec une intonation ascendante (registre courant ou familier). *Exemple* : Vous prenez le train ? - Oui / non.
- Avec est-ce que (registre standard). *Exemple* : Est-ce que vous prenez le train ? - Oui / non.
- Avec l'inversion du verbe et du pronom sujet (registre soutenu). *Exemple* : Prenez-vous le train ? - Oui / non.

Réviser la phrase interrogative dans unité 1, sections 2.1.2 et 2.2.2

Une question ouverte ou une interrogation partielle sert à obtenir une information nouvelle qui n'est pas dans la question ou pour interroger sur des circonstances d'une action: *qui, que, quoi, quel, où, comment, pourquoi, combien, quand*. Les 3 manières de poser une question fermée sont valables aussi pour les questions ouvertes :

- **Qui** : pour interroger sur une personne.

Familier ou courant : C'est qui ?

Standard : Qui est-ce qui vient à la réunion ?

Soutenu : Qui est-ce ? Qui préférez-vous embaucher ?

- **Que, qu', quoi** : pour interroger sur un objet.

Familier ou courant : Tu veux quoi ?

Standard : Qu'est-ce que tu veux ?

Soutenu : Que veux-tu ?

Qui et **quoi** peuvent être précédés d'une préposition. *Exemples* : Avec qui est-ce que vous allez au séminaire ? / À quoi est-ce que vous pensez ?

- **Quand** : pour interroger sur le temps

Familier ou courant : La marchandise arrive quand ?

Standard : Quand est-ce qu'elle arrive ?

Soutenu : Quand arrive-t-elle ?

- **Combien** : pour interroger sur la quantité ou le prix.

Familier ou courant : Une chambre individuelle coûte combien ?

Standard : Combien est-ce qu'elle coûte ?

Soutenu : Combien coûte une chambre individuelle ?

- **Pourquoi** : pour interroger sur la cause

Familier ou courant : Pourquoi ce produit est plus cher ?

Standard : Pourquoi est-ce que ce produit est plus cher ?

Soutenu : Pourquoi ce produit est-il plus cher ?

Faites attention : pour répondre à une question commençant par **Pourquoi...** ? il faut toujours écrire une réponse commençant par **Parce que**.

Exemples :

Pourquoi Sylvie n'est pas là aujourd'hui? - Parce qu'elle est malade.

Pourquoi ce produit est-il plus cher ? - Parce qu'il est écologique.

2.1.3 Le présent de l'indicatif des verbes du troisième groupe (3) : "faire" et "dire "

Faire et *dire* sont des verbes irréguliers du 3^e groupe. Ce sont des verbes d'usage très fréquent, il faut donc les connaître et les maîtriser à tous les temps. *Faire* et *dire* se conjuguent de manière très similaire. Observez leur radical et leurs terminaisons à l'indicatif présent.

TAULA 2.2. Présent de l'indicatif : verbe faire

je fais	nous faisons
tu fais	vous faites
il/elle/on fait	ils / elles font

TAULA 2.3. Présent de l'indicatif : verbe dire

je dis	nous disons
tu dis	vous dites
il/elle/on dit	ils/elles disent

Pour la 2^e personne du pluriel (vous) les verbes se terminent généralement par -ez. Les 3 exceptions à cette règle sont : vous **faites**, vous **dites** et vous **êtes**

2.2 En ville : commerces et endroits

En ville, vous pouvez faire vos courses (vos achats) dans **une grande surface** ou chez **les petits commerçants**. Dans **un centre commercial** on trouve des supermarchés, des magasins et des boutiques qui vendent des produits divers. Les **petits commerces** ont plusieurs avantages comme la proximité, la qualité des produits et la possibilité d'y rencontrer ses voisins et de parler avec le commerçant.

Les grandes surfaces (hypermarchés) se développent très rapidement, surtout en périphérie des villes. Elles ont l'avantage de regrouper les produits et de proposer des **prix** souvent plus intéressants que ceux des petits commerces. En France, **le marché de la grande distribution** est dominé par des entreprises françaises (Auchan, Casino, Carrefour, Leclerc...).

La franchise est un mode de commercialisation par lequel une entreprise, appelée **le franchiseur**, vend à un commerçant indépendant, appelé **le franchisé**, le droit d'exploiter sa **marque, son concept et son savoir-faire** (ou *know-how*). La franchise est utilisée dans de nombreux secteurs d'activité comme l'alimentation, l'équipement de la maison, la beauté, la restauration, etc.

Observez le tableau suivant qui vous montre le vocabulaire des endroits et des principaux commerces de la ville :

TAULA 2.4. La ville

le centre ville	le quartier d'affaires	la banlieue
le musée	la mairie	le commissariat de police
l'hôpital	l'école	la poste
la bibliothèque	la banque	le stade
l'hôtel	le marché	le parc, la place
le cinéma	le théâtre	le centre de sports
une boulangerie	une épicerie	une poissonnerie
un restaurant, un bistrot	une librairie	une boucherie
une pharmacie	un fleuriste	un marchand de fruits et légumes
un salon de coiffure	le marchand de journaux	un bar
un arrêt de bus	une station de métro	un office de tourisme

2.2.1 Achats et commandes

Pour acheter un livre, par exemple, vous pouvez vous rendre à la librairie de votre ville. Lisez le dialogue suivant en faisant attention aux expressions en italique :

Dans une librairie

- Vendeur : Bonjour, madame, *vous désirez ?*.
- Cliente : Bonjour. *Je voudrais* un livre de l'écrivain Kazuo Ishiguro, le nouveau prix Nobel de littérature. Est-ce que vous pouvez me conseiller ?
- Vendeur : Oui, bien sûr. Voici *Les vestiges du jour*, c'est un roman délicieux et très subtil. Je vous le conseille vivement, madame.
- Cliente : D'accord, je vais le prendre. *Combien ça coûte ?*
- Vendeur : 37,50 euros.
- Cliente : Oh, *c'est cher !* Vous n'auriez pas une édition *moins chère ? Je préférerais* une édition de poche.

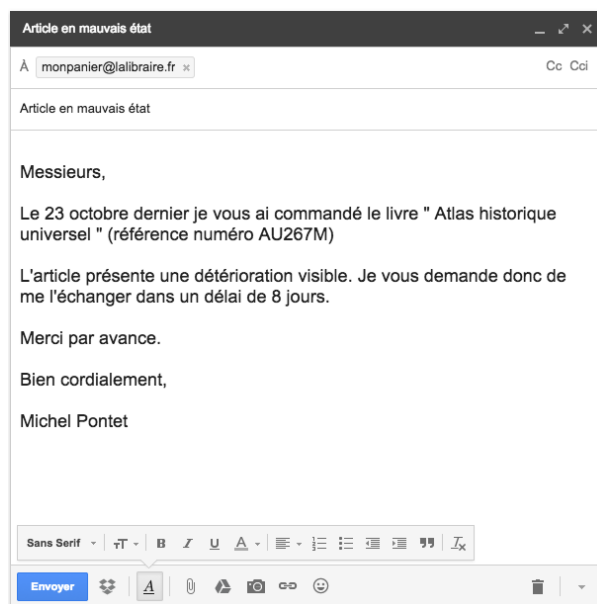
- Vendeur : Si, bien sûr. La voilà.
- Cliente : Et c'est combien ?
- Vendeur : 9,95 euros, madame. Cela vous convient ?
- Cliente : Oui, je le prends.
- Vendeur : Comment payez-vous ? *Par carte ou en liquide ?*
- Cliente : Par carte.
- Vendeur : Merci, madame. Bonne journée.

Vous pouvez aussi **commander** ce livre **sur Internet** en vous connectant à une librairie ou un service en ligne. Pour cela vous devez remplir un formulaire ou **bon de commande**. Sur le formulaire il faut indiquer : votre nom, votre adresse électronique, **les références** de l'article, **l'adresse de livraison** (l'adresse où vous souhaitez qu'on vous envoie l'article), **le compte de facturation** et **le numéro et la date d'expiration** de votre **carte bancaire**.

Des **problèmes de livraison** peuvent éventuellement arriver, comme par exemple : **retard de livraison**, une **merchandise non conforme**, **merchandise en mauvais état** ou **livraison incomplète**. Dans ces cas le client doit **faire une réclamation**.

Lisez le courriel de réclamation suivant :

FIGURA 2.1



2.2.2 À la gare : prendre le train

Quand on se déplace à l'étranger, on prend souvent le train. Certains trains proposent un espace affaires, en 1^{ère} classe ou classe affaires, où on peut travailler en toute tranquillité. Ce sont des places de travail avec des tables, des prises et des lampes de lecture. Les grandes lignes sont aussi équipées d'amplificateurs de signal qui permettent aux voyageurs d'accéder à Internet.

Lisez ce courriel et posez-vous les questions suivantes :

Quel jour est-ce qu’Hélène Pomeranc arrive ?

À quelle heure arrive-t-elle ?

Est-ce qu’elle connaît bien son correspondant ? Pourquoi ?

FIGURA 2.2



Consultez le tableau suivant et observez le vocabulaire nécessaire pour voyager en train :

TAULA 2.5. Voyager en train

Verbes	Personnes	Endroits	Billets et trains
partir	voyageur, -euse	la gare	aller simple
arriver	passager, ère	le guichet	aller-retour
être à l'heure	employé, -ée	la machine automatique	en 1ère, en 2e classe
être en retard	contrôleur, -euse	le quai et la voie	le tarif normal, réduit
consulter les horaires		la station	la date et l'heure d'arrivée / de départ

Le conditionnel dans les formules de politesse

Le conditionnel de politesse sert à formuler une demande courtoisement. C’est une règle à respecter en français formel, surtout si vous utilisez le français dans la vie professionnelle. Il faut adopter un certain code de conduite et de communication lorsque vous vous adressez à des clients, à des collègues ou à un supérieur.

Exemples :

Au lieu de dire :

–**Tu peux** m’aider avec ce dossier ? ou – Est-ce que **tu peux** m’aider ?

On dira :

–**Pourrais-tu** m’aider avec ce dossier ? ou – Est-ce que **tu pourrais** m’aider avec ce dossier ?

2.2.3 Le conditionnel et l’expression de politesse

Le conditionnel est un mode verbal qui sert à exprimer un souhait, un conseil et aussi une demande polie.

- Un souhait ou un désir :

Vous n'auriez pas une édition *moins chère* ? (souhait)

Je voudrais acheter ce livre. (souhait).

J'aimerais fonder une entreprise (souhait).

- Un conseil :

À ta place, **j'adresserais** une réclamation au fournisseur (conseil).

Vous devriez adresser une réclamation au fournisseur (conseil).

- Une demande polie qui s'exprime avec un conditionnel de politesse:

Est-ce que **vous pourriez** me conseiller ? (demande polie).

Je voudrais parler au chef de personnel, s'il vous plaît. (demande polie)

Tu devrais répondre d'urgence à ce courriel. (demande polie)

La construction du conditionnel est extrêmement simple : on prend l'infinitif du verbe et on y ajoute les terminaisons de l'imparfait de l'indicatif : **infinitif + -ais, -ais, -ait, -ions, -iez, -aient**. Les infinitifs terminant par un -e, le perdent.

Observez attentivement le tableau ci-dessous :

TAULA 2.6. Conditionnel présent : aimer et prendre

J'aimer- ais	Je prendr- ais
Tu aimer- ais	Tu prendr- ais
Il / Elle / on aimer- ait	Il / elle prendr- ait
Nous aimer- ions	Nous prendr- ions
Vous aimer- iez	Vous prendr- iez
Ils / elles aimer- aient	Ils / elles prendr- aient

Il y a quelques conditionnels irréguliers en français. Nous les consignons ici car il s'agit de verbes très usuels. Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.7. Conditionnels irréguliers

Infinitif	Conditionnel Présent	Infinitif	Conditionnel Présent
Avoir	j'aurais	Être	je serais
Aller	j'irais	Faire	je ferais
Voir	je verrais	Savoir	je saurais
Pouvoir	je pourrais	Vouloir	je voudrais
Recevoir	je recevrais	Devoir	je devrais
Venir	je viendrais	Tenir	je tiendrais

2.3 Ordres et recommandations : il faut

Les employés d'une entreprise ont des droits et des devoirs : horaires de travail, mobilité professionnelle ou géographique, exclusivité professionnelle, confidentialité, etc. Les employeurs ont leurs obligations aussi : rémunérer le salarié et lui fournir un travail ainsi que les moyens de le réaliser.

L'expression impersonnelle **il faut + infinitif** indique une nécessité ou une obligation.

Lisez attentivement la liste suivante qui montre les compétences dont il faut faire preuve pour être commercial/commerciale export :

Qu'est-ce qu'il faut pour être un commercial export ?

Il faut étudier les marchés et les entreprises susceptibles de devenir de nouveaux clients.

Il faut planifier des rendez-vous avec des clients potentiels.

Il faut parler des langues étrangères.

Il faut se déplacer à l'étranger pour négocier des contrats.

Il faut participer à des foires et à de salons internationaux.

Il faut contacter régulièrement ses clients et il faut entretenir de bonnes relations avec eux.

Il faut savoir utiliser les outils bureautiques courants et les technologies de la communication.

Il faut être ouvert d'esprit .

Si l'expression est à la forme négative : **Il ne faut pas + infinitif**, alors on exprime **une interdiction**.

Lisez le texte suivant :

Qu'est-ce qu'un assistant commercial doit éviter ?

Il ne faut pas négliger le courrier et les e-mails.

Il ne faut pas oublier ses rendez-vous.

Il ne faut pas être de mauvaise humeur.

Il ne faut pas être retardataire.

2.3.1 D'autres manières d'exprimer l'obligation, la possibilité et la compétence

Le verbe *devoir* appartient au 3^e groupe et il est irrégulier. Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.8. Présent de l'indicatif et conditionnel : verbe devoir

Présent de l'indicatif	Conditionnel Présent
je dois	je devrais
tu dois	tu devrais
il/elle/on doit	il/elle/on devrait
nous devons	nous devrions
vous devez	vous devriez
ils/elles doivent	ils/elles devraient

Le verbe **devoir + infinitif** indique la nécessité, l'interdiction et la probabilité aussi.

Exemples :

Je dois aller à la réunion. Je ne dois pas aller à la réunion.

Vous devez prendre une décision. Vous ne devez pas prendre de décision.

Les expressions **on doit + infinitif** et **il faut + infinitif** ont le même sens. Elles indiquent toutes les deux une obligation ou une interdiction.

Exemples :

Il faut parler anglais. = On doit parler anglais.

Il faut arriver à l'heure. = On doit arriver à l'heure.

Il y a d'autres expressions pour indiquer l'obligation qui appartiennent à un registre de langue plus formel : **être obligé,-e de / être forcé,-e de / être contraint,-e de / il est obligatoire de / il est indispensable de + infinitif**

Exemples :

Être obligé,-e de + infinitif : L'assistante trilingue est obligée de maîtriser trois langues étrangères.

Être forcé,-e de + infinitif : Nous sommes forcés de vous avertir de ce problème.

Être contraint,-e de + infinitif : La directrice est contrainte d'annoncer aux employés la fermeture du magasin.

Il est obligatoire de + infinitif : Il est obligatoire de partir avant 20 heures.

Il est indispensable de + infinitif : Il est indispensable de valoriser le travail de nos collaborateurs.

Le verbe **savoir + infinitif** exprime une compétence ou une incompétence à la forme négative.

Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.9. Présent de l'indicatif : verbe savoir

je sais	nous savons
tu sais	vous savez
il/elle/on sait	ils/elles savent

Exemples :

Je sais parler allemand, mais je ne sais pas parler russe.

Ils savent organiser l'agenda, mais il ne savent pas traiter des factures.

2.3.2 Avoir besoin de / Avoir envie de

Avoir besoin ou avoir envie de quelque chose, que faire ? Dans la vie quotidienne et professionnelle il est très important de distinguer le besoin (quelque chose que nous devons absolument avoir) et l'envie (quelque chose que nous voudrions avoir). Ce sont des locutions très utiles pour la communication courante.

- Pour exprimer la nécessité ou besoin on utilise **avoir besoin de + nom ou infinitif** :

Exemples :

J'ai besoin d'une pièce d'identité. Tout le monde a besoin d'un travail. Ils n'ont pas besoin de moi pour terminer le dossier.

- Pour exprimer un désir, un souhait ou une volonté on utilise **avoir envie de + nom ou infinitif**

Exemples :

J'ai envie de partir en vacances. J'ai envie de déjeuner avec mes collègues. Nous n'avons pas envie de parler avec elle.

2.3.3 Rédiger un rapport : l'impératif (2)

En tant qu'assistant ou employé de commerce, votre manager peut vous demander de lui rédiger un rapport. Nous vous proposons quelques consignes pour être rapide et efficace et répondre à sa demande.

Lisez attentivement le texte suivant en faisant attention aux formes verbales à l'impératif en italique :

10 consignes efficaces pour la rédaction d'un rapport

1. *Sélectionnez* les informations les plus pertinentes par rapport à la demande.
2. *Faites* un bon plan : *n'oubliez pas* de toujours rédiger une introduction et une conclusion.
3. *Analysez* objectivement la situation sujet du rapport.
4. *Détachez* les points positifs et les points négatifs.
5. *Faites* des propositions de recommandations avec leurs avantages et inconvénients.
6. *Rédigez* des phrases courtes, précises et riches en informations.
7. *N'hésitez pas* à accompagner votre texte de tableaux et de graphiques pour en faciliter la lecture.
8. *N'incluez pas* trop de chiffres ou de documents non pertinents
9. *Réviser* l'orthographe et la grammaire de votre document : *utilisez* un correcteur.
10. *Soignez la présentation* : votre rapport doit être propre et soigné.

Voyez les formes de l'impératif pour indiquer son chemin dans l'unité 2, section 2.1.1

L'impératif est le mode et le temps verbal qui sert à donner un ordre ou un conseil. Il se caractérise par **l'absence de pronom sujet** et n'existe que sous **trois formes : 2^e personne du singulier, 1^{ère} et 2^e personnes du pluriel**. A l'écrit, les 3 formes de l'impératif sont les mêmes qu'à l'indicatif avec cependant les irrégularités suivantes :

- Les verbes en -er à l'infinitif s'écrivent sans le -s à la 2^e personne du singulier.
- Les verbes *être* et *avoir* sont irréguliers et utilisent les formes du subjonctif.

Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.10. L'impératif présent

Personne	Verbes en -er	Autres verbes	Verbe avoir	Verbe être
2 ^e pers du sing.	révise	fais	aie	sois
1 ^{ère} pers du plur.	révisons	faisons	ayons	soyons
2 ^e pers du plur.	réviser	faites	ayez	soyez

Rappelez-vous la différence entre *tu* et *vous*: le tutoiement est réservé aux personnes qu'on connaît, aux membres de la famille et aux amis. En cas de doute, préférez le vouvoiement !

Exemples:

Il faut sélectionner les informations (*tu*) → Sélectionne les informations !

Il faut soigner la présentation (*vous*) → Soignez la présentation !

Il faut faire un bon plan (*vous*) → Faites un bon plan !

Si le verbe est accompagné d'un pronom personnel réfléchi, on dit que le verbe est pronominal. A l'impératif il n'y a pas de pronom sujet mais le pronom réfléchi est évidemment maintenu.

Consultez le tableau suivant :

TAULA 2.11. L'impératif des verbes pronominaux : le verbe //s'organiser//

Verbe s'organiser	Forme affirmative	Forme négative
2 ^e pers du sing.	Organise-toi	Ne t'organise pas
1 ^{ère} pers du plur.	Organisons-nous	Ne nous organisons pas
2 ^e pers du plur.	Organisez-vous	Ne vous organisez-pas

Réviser les verbes pronominaux dans l'unité 1, section 3.1

La place du pronom est la même qu'en catalan et en castillan : après le verbe à la forme affirmative et avant le verbe à la forme négative.

Exemples: Rappelle-toi mon adresse. / Levez-vous à l'arrivée du président. / Dépêchons-nous.

La formation de l'impératif négatif est très simple. L'ordre est le suivant : **ne + verbe à l'impératif + pas**

Exemples : N'incluez pas trop de chiffres ! / N'oubliez pas de réviser la grammaire et l'orthographe ! / N'hésitez pas à accompagner votre rapport de tableaux et de graphiques !

Et pour les verbes réfléchis le schéma est le suivant: **ne + pronom + verbe à l'impératif + pas**

Exemples : Ne t'inquiète pas ! / Ne vous découragez pas !

2.3.4 Les nombres de 60 à un million

On utilise les nombres très fréquemment au cours de la vie quotidienne, particulièrement dans les relations commerciales d'achat et de vente, quand on parle de quantités ou simplement quand on demande un numéro de téléphone, par exemple. En revanche, on les écrit très rarement en lettres : quand on fait un chèque bancaire ou un acte notarié.

Les chiffres sont aussi importants que les lettres ! Prix, dates, données, comptabilité, téléphones, adresses... les numéros interviennent constamment dans notre vie quotidienne et dans le domaine professionnel.

Le numéral cardinal indique le nombre, la quantité précise du nom qu'il accompagne. Consultez le tableau suivant :

Pratiquez la prononciation des nombres dans la section *Annexes*.

TAULA 2.12. Les nombres de 60 à un million

De 60 à 99		De 100 à 999		De 1000 à 1000000	
60	soixante	100	cent	1.000	mille
61	soixante et un	101	cent un	2.000	deux mille
63	soixante-trois	125	cent vingt-cinq	5.000	cinq mille
69	soixante-neuf	200	deux cents	10.000	dix mille
70	soixante-dix	201	deux cent un	100.000	cent mille
71	soixante et onze	243	deux cent quarante-trois	1.000.000	un million
72	soixante-douze	300	trois cents		
79	soixante-dix-neuf	301	trois cent un		
80	quatre-vingts	325	trois cent vingt-cinq		
81	quatre-vingt-un	400	quatre cents		
82	quatre-vingt-deux	500	cinq cents		
89	quatre-vingt-neuf	600	six cents		
90	quatre-vingt-dix	700	sept cents		
91	quatre-vingt-onze	800	huit cents		
92	quatre-vingt-douze	900	neuf cents		
99	quatre-vingt-dix-neuf	999	neuf cent quatre-vingt-dix-neuf		

Quelques irrégularités

- 80 s'écrit *quatre-vingts* avec le s du pluriel, mais les nombres suivants s'écrivent sans s, par exemple: quatre-vingt-quatre.
- 81 omet la conjonction *et*. On dit *quatre-vingt-un* et non *quatre vingt et un* comme pour le reste de la numération se terminant par *un*, comme *vingt et un*, *trente et un*, etc.
- 200, 300, etc. s'écrivent avec un -s final : *deux cents*, *trois cents*, etc. Mais ils perdent le -s lorsqu'ils sont suivis d'un autre nombre, par exemple *deux cent un*, *deux cent douze*, *trois cent cinquante-cinq*, etc.
- *Mille* est invariable.

3. Projets de futur

Quelles sont vos attentes professionnelles ? Où vous voyez-vous dans 5 ans ? Qu'attendez-vous de votre emploi dans quelques années ? Est-ce que vous pensez que cette formation vous sera utile pour vos projets professionnels ? Ce sont des questions que l'on se pose souvent quand on pense à son avenir. Pour parler de l'avenir nous avons besoin des temps verbaux du futur.

Lisez le texte suivant et faites attention aux formes verbales au futur :

À quoi ressemblera le monde du travail en 2030 ?

En 2030, le monde *sera* plus peuplé et la population active *augmentera*. Selon les prévisions, en 2030 deux tiers des jeunes qui commencent leur vie scolaire aujourd'hui *exerceront* un métier qui n'existe pas encore. Ces métiers *seront* pour la plupart tournés vers les nouvelles technologies et le numérique, des domaines qui *vont prendre* de plus en plus de place dans nos vies.

Dans les prochaines années nous *verrons* l'avènement d'une véritable intelligence artificielle qui *sera* capable d'imaginer des solutions, d'interpréter des données comme le font les humains actuellement. Les experts disent que l'être humain virtuel *sera* une réalité pour après 2030.

Un million d'emplois qualifiés *vont surgir* grâce à la robotique. Par conséquent de nouvelles compétences professionnelles *seront* nécessaires et le marché du travail *sera* considérablement modifié par l'automatisation. Dans le monde du travail de demain les robots *travailleront* à côté des employés, ainsi on *pourra* trouver des robots industriels mais aussi des robots médecins, par exemple. Les hommes et les machines *seront* complémentaires.

L'homme *devra* se concentrer sur ce qu'il sait faire mieux que la machine : la capacité à acquérir un nouveau savoir *vaudra* plus que le savoir déjà appris.

On utilise **le futur simple** et **le futur proche** pour exprimer des actions ou des événements qui se déroulent à l'avenir.

Faites attention aux exemples suivants tirés du texte :

- Les formes verbales au futur simple sont :

En 2030, le monde *sera* plus peuplé.

La population active *augmentera*.

Dans les prochaines années nous *verrons* l'avènement d'une véritable intelligence artificielle.

- Les formes verbales au futur proche sont :

Les nouvelles technologies et le numérique *vont prendre* de plus en plus de place dans nos vies.

Un million d'emplois qualifiés *vont surgir* grâce à la robotique.

3.1 Le futur simple des verbes réguliers

La formation du futur simple est très facile en français :

Pour les verbes réguliers du 1^{er} et du 2^e groupe : on prend l'infinitif du verbe et on y ajoute les terminaisons du présent de l'indicatif du verbe *avoir* : -ai, -as, -a, -ons, -ez, -ont.

Formation du futur simple : infinitif + -ai, -as, -a, -ons, -ez, -ont

Particularités orthographiques

Il y a des verbes qui présentent quelques particularités au futur simple :

- *Appeler* → J'appellerai
- *Jeter* → Je jetterai
- *Acheter* → J'achèterai
- *Nettoyer* → Je nettoierai

TABLEAU 3.1. Futur simple des verbes réguliers en -er et -ir : verbes parler et finir

Parler	Finir
Je parler-ai	Je finir-ai
Tu parler-as	Tu finir-as
Il / Elle / on parler-a	Il / elle finir-a
Nous parler-ons	Nous finir-ons
Vous parler-ez	Vous finir-ez
Ils / elles parler-ont	Ils / elles finir-ont

Pour les verbes irréguliers du 3^e groupe qui se terminent par -e à l'infinitif, on supprime le -e final et on y ajoute normalement les terminaisons du futur simple.

Observez le tableau suivant :

TABLEAU 3.2. Futur simple des verbes irréguliers en -e : verbe prendre

Je prendrai	Nous prendrons
Tu prendras	Vous prendrez
Il/Elle/On prendra	Ils/Elles prendront

3.1.1 Le futur simple des verbes irréguliers

En français, certains futurs irréguliers sont en plus des verbes très courants : *être, avoir, aller, faire, vouloir, devoir*.

Futur simple des verbes irréguliers d'usage fréquent

- **être** : je serai, tu seras, il sera, nous serons, vous serez, ils seront
- **avoir** : j'aurai, tu auras, il aura, nous aurons, vous aurez, ils auront
- **faire** : je ferai, tu feras, il fera, nous ferons, vous ferez, ils feront

- **aller** : j'irai, tu iras, il ira, nous irons, vous irez, ils iront
- **venir** : je viendrai, tu viendras, il viendra, nous viendrons, vous viendrez, ils viendront
- **voir** : je verrai, tu verras, il verra, nous verrons, vous verrez, ils verront
- **recevoir** : je recevrai, tu recevras, il recevra, nous recevrons, vous recevrez, ils recevront
- **envoyer** : j'enverrai, tu enverras, il enverra, nous enverrons, vous enverrez, ils enverront
- **savoir** : je saurai, tu sauras, il saura, nous saurons, vous saurez, ils sauront
- **devoir** : je devrai, tu devras, il devra, nous devrons, vous devrez, ils devront
- **vouloir** : je voudrai, tu voudras, il voudra, nous voudrons, vous voudrez, ils voudront
- **pouvoir** : je pourrai, tu pourras, il pourra, nous pourrons, vous pourrez, ils pourront
- **tenir** : je tiendrai, tu tiendras, il tiendra, nous tiendrons, vous tiendrez, ils tiendront
- **courir** : je courrai, tu courras, il courras, nous courrons, vous courrez, ils courront
- **mourir** : je mourrai, tu mourras, il mourras, nous mourrons, vous mourrez, ils mourront
- **falloir** : il faudra
- **pleuvoir** : il pleuvra

Exemples :

Les hommes et les machines *seront* complémentaires. (verbe *être*)

On *pourra* trouver des robots industriels mais aussi des robots médecins. (verbe *pouvoir*)

L'homme *devra* se concentrer sur ce qu'il sait faire mieux que la machine. (verbe *devoir*)

3.1.2 Le futur proche et le passé récent

Pour exprimer une action qui va se dérouler très prochainement, on emploie le futur proche.

Consultez le présent de l'indicatif du verbe "aller" dans l'unité 1, section 2.3.1.

Le futur proche se forme avec verbe *aller* au présent de l'indicatif suivi d'un verbe à l'infinitif : **aller (au présent de l'indicatif) + infinitif**.

Le futur proche est très utilisé à l'oral, mais aussi à l'écrit. On l'emploie pour parler d'un changement ou d'un futur immédiat.

Exemples :

Regarde ! Il va pleuvoir. Elle va m'envoyer un mail. Nous allons partir très tôt demain matin. Ils ne vont pas tarder à rentrer. Allez-vous visiter l'usine la semaine prochaine ?

Dans le cas des verbes pronominaux au futur proche, le pronom réfléchi s'accorde avec le pronom sujet.

Observez le tableau suivant :

TAULA 3.3. Futur simple des verbes pronominaux : se lever

Je vais me lever	Nous allons nous lever
Tu vas te lever	Vous allez vous lever
Il/Elle/On va se lever	Ils/Elles vont se lever

Pour indiquer qu'une action est terminée depuis très peu de temps, on emploie le passé récent.

Consultez le présent de l'indicatif du verbe *venir* dans l'unité, section 1.3.3.2

Le passé récent se forme avec le verbe **venir (au présent de l'indicatif) + de + verbe à l'infinitif**. Il est surtout employé à l'oral.

Exemples:

Ouf ! Je viens de finir ce rapport ! Monsieur Blanch vient de m'appeler il y a trois minutes. L'avion vient de décoller : je n'aime pas cette phase dangereuse du vol.

Dans le cas des verbes pronominaux, comme pour le futur proche, au passé récent le pronom réfléchi s'accorde avec le pronom sujet.

Exemples:

Je viens de me lever, tu viens de te lever, elle vient de se lever, nous venons de nous lever, vous venez de vous lever, ils viennent de se lever.

3.2 Les connecteurs temporels et logiques

Les connecteurs sont des mots qui permettent de relier des mots, des propositions, des phrases et des paragraphes.

Lisez le texte suivant en faisant attention aux connecteurs en italique :

Les caractéristiques d'une réunion efficace

Avant la réunion :

Il faut *premièrement* préparer un ordre du jour. *Ensuite*, il faut envoyer la convocation (ou avis de convocation) à tous les participants invités. *Puis*, il faut vérifier l'équipement de l'endroit où la réunion va se tenir.

Pendant la réunion :

Quand la réunion commence il faut *tout d'abord* présenter les participants lorsqu'il y a de nouvelles personnes autour de la table. *En deuxième lieu* on présente le thème de la réunion et *puis* on adopte l'ordre du jour. *Après*, on accorde les temps de parole et on les respecte soigneusement. *Pour finir*, on prend des décisions et des accords.

Après la réunion :

D'abord, le responsable rédige le compte rendu (ou procès-verbal) et *finalement* il l'envoie rapidement aux membres invités.

Les connecteurs jouent un rôle très important dans l'organisation d'un texte car ils servent à marquer un ordre chronologique et logique.

Les connecteurs temporels qui indiquent le moment et la date servent à situer des événements dans le temps :

- **Pour le moment présent** : aujourd'hui, en ce moment, maintenant, actuellement, ce mois-ci, cette année.
- **Pour le futur** : demain, lundi prochain, bientôt, prochainement, plus tard, la semaine prochaine, le mois prochain, jeudi prochain, dans quelques minutes, dans une semaine, dans un an.

Les connecteurs temporels qui indiquent la succession d'événements sont nécessaires pour construire des textes argumentatifs.

Observez le tableau suivant :

TAULA 3.4. Connecteurs de succession et argumentatifs

L'introduction	Le développement	La conclusion
D'abord	En deuxième lieu	Enfin
Tout d'abord	Deuxièmement	Finalement
Premièrement	Après / Ensuite / Puis	Pour finir / Pour conclure
En premier lieu	De plus	Ainsi
	En troisième lieu	En dernier lieu

Pour situer le début d'une action, on utilise la préposition **depuis** ; elle indique le point de départ dans le passé d'une action qui dure encore au moment où l'on parle.

Exemples :

J'attends cette cliente depuis 2 heures.

Elle connaît la réponse depuis hier.

Ils sont là depuis mercredi.

Nous habitons à Marseille depuis 2007.

La locution **il y a** est synonyme de **depuis** et exprime le temps qui sépare deux moments d’une action, mais elle se construit différemment.

Exemples:

Je connais le Japon depuis dix ans = Il y a dix ans que je connais le Japon.

Il y a 3 mois qu’il habite à Paris = Il habite à Paris depuis 3 mois.

Il y a deux heures qu’il attend = Il attend depuis 2 heures.

Consultez la phrase négative dans l’unité 1, sections 1.3.1 et 2.1

3.2.1 La négation (2)

Les termes de la négation en français sont : **ne + verbe + pas**

Exemples:

J’envoie la convocation de la réunion Je n’envoie pas la convocation de la réunion. (présent de l’indicatif).

Envoie-la ! / Ne l’envoie pas ! (impératif présent).

Je vais l’envoyer / Je ne vais pas l’envoyer. (futur proche).

Je l’enverrai / Je ne l’enverrai pas (futur simple).

À la forme négative, il faut toujours utiliser au moins deux mots qui encadrent le verbe. Selon que la négation porte sur le temps, une chose, une personne, un lieu, un nom, deux noms ou une restriction, les termes vont changer. Nous pouvons employer les termes négatifs qui excluent l’emploi de *pas* selon le sens de la phrase :

ne ... plus / ne ... jamais / ne ... personne / ne ... rien / ne ... aucun, -e / ne ... nulle part / ne ... ni / ne ... que

Observez les différents usages des termes négatifs dans le tableau suivant :

TAULA 3.5. Le deuxième terme de la négation

Termes de la négation	La négation porte sur	Exemples
Ne ... plus	La quantité	Le directeur ne veut plus prendre son temps.
Ne ... jamais	Le temps	Elle n’emporte jamais de travail à la maison.
Ne ... personne	Une personne	Il ne connaît personne ici.
Ne ... rien	Une chose	Je ne veux rien ajouter .
Ne ... nulle part	Un lieu	Ils ne veulent aller nulle part .
Ne ... aucun, -e	Un nom	Les clients ne veulent aucun problème.

TAULA 3.5 (continuació)

Termes de la negation	La negation porte sur	Exemples
Ni ... ni	Deux éléments	Le commercial ne viendra ni aujourd'hui ni demain.
Ne ... que	Une restriction	Demain, je ne travaillerai que deux heures.

Il faut aussi remarquer ces questions et réponses qui illustrent les expressions contraires.

Exemples :

Vous cherchez **quelque chose** ? Non, je ne cherche **rien**.

Vous allez **quelque part** ? Non, je ne vais **nulle part**.

Vous cherchez **quelqu'un** ? Non, je ne cherche **personne**.

Vous avez **déjà** trouvé le dossier ? Non, **pas encore**.

Vous sortez **souvent** / **quelquefois** / **toujours** ? Non, je ne sors **jamais**.

La phrase restrictive se construit avec **ne...que**. Elle indique une réserve, une restriction ou une exception. Observez que **ne...que** est synonyme de **seulement**.

Exemples :

Vous **ne** comprenez **que** le français. = Vous comprenez seulement le français.

L'ordre du jour **ne** contient **qu'**un seul point : les exportations. = L'ordre du jour contient seulement un seul point : les exportations.

3.3 Demander et donner un avis

Pour prendre la parole en public, donner son avis, exprimer son point de vue ou défendre ses intérêts, critiquer une décision d'un supérieur ou d'un collègue, pour débattre ou négocier, il est important de bien choisir ses expressions. Aussi bien dans la vie professionnelle que dans la vie privée, il faut s'exprimer sans stress, donner des arguments constructifs et respecter l'interlocuteur.

Vous trouverez ici une liste d'expressions utiles pour donner votre avis, demander celui de l'autre et exprimer votre accord ou désaccord.

Il existe diverses expressions pour demander à quelqu'un son opinion et pour donner son avis:

Demander un avis :

- Que pensez-vous de ce film ?

- Quel est votre avis sur cette question ?
- Selon vous, ce rapport est-il fiable ?
- Croyez-vous qu'il a raison ?
- D'après toi, ce projet n'est pas réaliste ?
- Est-ce que tu es pour ou contre ?
- Vous êtes favorable ou défavorable à cette mesure ?
- Il est en faveur de ... ou opposé à ... ?
- Pourriez-vous préciser votre pensée ?
- Pourriez-vous m'expliquer cela ?
- Qu'entendez-vous par ... ?
- Que diriez-vous si ... ?

Donner un avis :

- Je pense que ...
- Je crois que ...
- Il me semble que ...
- À mon avis ...
- Selon moi ...
- D'après moi ...
- En ce qui me concerne, ...
- Je suis d'accord avec ...
- Je suis favorable à ...
- Vous avez raison
- Vous avez tort
- Je n'aime pas (beaucoup) ...
- Je préfère ...
- Je suis pour / je suis contre ...
- J'aime bien ...
- Je déteste ...
- Si vous voulez mon opinion ...

3.3.1 La comparaison (2)

Nous pouvons comparer avec un nom ou avec un verbe.

Consultez la formation et l'usage du comparatif avec des noms et des verbes dans les tableaux suivants :

TAULA 3.6.

Degré	Comparatifs (noms)	Exemples
Supériorité	plus de/d' + nom + que	Victor a plus de travail que Léa.
Égalité	autant de/d' + nom + que	Victor a autant de travail que Léa.
Infériorité	moins de/d' + nom + que	Victor a moins de travail que Léa.

TAULA 3.7.

Degré	Comparatifs (verbes)	Exemples
Supériorité	plus que	Victor gagne plus que Léa.
Égalité	autant que	Victor autant que Léa.
Infériorité	moins que	Victor gagne moins que Léa.

Autant et autant de

Avec un verbe ou un nom, on utilise « autant » ou « autant de » quand on établit une comparaison d'égalité.

3.3.2 Le temps qu'il fait : le climat

Si vous voyagez dans le cadre de votre travail ou vous préparez un voyage d'agrément, il faut tenir compte de quelques détails logistiques tels que le climat et les vêtements. Avant de partir pensez à vous informer sur la météo, c'est-à-dire, sur temps qu'il fait.

Les 4 **saisons** de l'année sont : le printemps, l'été, l'automne et l'hiver.

La réponse à la question : **À quelle saison ... ?** est donnée avec **en** ou **au** : *en hiver, en été, en automne* mais *au printemps*.

Le sujet *il* ne représente personne; c'est sujet un impersonnel et le verbe est toujours à la troisième personne du singulier.

Le temps qu'il fait : pour exprimer les conditions météorologiques du jour, on utilise les verbes impersonnels **il fait** et **il y a**.

Il fait beau / mauvais temps.

Il fait du vent / du soleil.

Il fait chaud / froid / frais.

Il fait 20 (degrés centigrades) / moins deux.

Il y a du soleil / des nuages / du vent.

Pour des phénomènes climatiques concrets on utilise des termes plus spécifiques:
Il neige. / Il pleut. / Il grêle. / Il gèle.

3.3.3 La tenue : quelques vêtements

Lors d'un déplacement, prévoyez des vêtements spécifiques suivant le programme de votre séjour (réunion, repas d'affaires, rendez-vous, gala, etc.) et renseignez-vous sur les codes vestimentaires du pays de destination. Utilisez des bagages qui préservent votre dos (une valise à roulettes rigide avec une poignée rétractable, préférez une version cabine, une petite valisette pour votre ordinateur ou un sac à dos.)

- Quand il fait chaud, on porte des vêtements légers, sans manches, des T-shirts, des chemises, des pantalons corsaires; les femmes portent aussi des jupes ou des robes et aux pieds, on met des sandales ou des chaussures plates.
- En hiver, nous portons des vêtements chauds pour nous couvrir : un manteau ou un anorak, un gros pull, un sous-pull à col roulé, un pantalon et aux pieds nous mettons des chaussettes et des chaussures montantes ou des bottes. En complément, on porte souvent une écharpe et des gants. Le chapeau n'est pas très habituel.
- Pour se protéger de la pluie, on prend un parapluie, on met un imperméable ou un ciré à capuche et aux pieds, des bottes ou des chaussures à semelles épaisses.
- Pour sortir le soir, l'élégance exige un costume, une chemise et éventuellement une cravate pour les hommes et une robe et des chaussures à talons pour les femmes. On peut aussi emporter des accessoires ou des bijoux.
- Une trousse de toilette contenant beaucoup de compartiments mais qui permette de la caser facilement dans tout type de valise sans perdre de place.

Vie professionnelle

Catina Bujosa Vich

Francès

Índex

Introduction	5
Résultats d'apprentissage	7
1 Le parcours professionnel : le curriculum vitae et la lettre de motivation	9
1.1 Le passé composé avec l'auxiliaire "avoir"	10
1.1.1 La formation du participe passé	11
1.1.2 Le passé composé avec l'auxiliaire "être" : la liste de 14 verbes	12
1.1.3 Le passé composé avec l'auxiliaire "être" : les verbes pronominaux	15
1.1.4 Le passé composé à la forme négative	15
1.2 La communication dans l'entreprise	16
1.2.1 Les expressions de la correspondance professionnelle	17
1.2.2 Modèles de lettres pour l'entreprise ou la vie pratique	19
1.3 Les pronoms relatifs simples : qui, que, où, dont	20
1.3.1 Les pronoms relatifs : que, (qu') et qui	21
1.3.2 Les pronoms relatifs : où et dont	22
1.3.3 Les connecteurs temporels (2)	23
2 La communication en milieu professionnel : au téléphone	25
2.1 Les pronoms complément d'objet direct (COD) et complément d'objet indirect (COI)	27
2.1.1 Les pronoms complément d'objet direct (COD)	27
2.1.2 Le pronom COD : en	28
2.1.3 Les pronoms complément d'objet indirect (COI)	30
2.1.4 Les pronoms personnels en combinaison	32
2.2 Les habitudes et les souvenirs dans le passé : l'imparfait	33
2.2.1 L'imparfait	34
2.2.2 Les activités de loisirs	36
2.2.3 Faire un exposé oral	36
3 Un repas d'affaires	39
3.1 L'article partitif	39
3.1.1 L'omission de l'article : en phrase négative	40
3.1.2 L'omission de l'article : l'expression de la quantité	41
3.1.3 Au restaurant	42
3.2 Formation au sein de l'entreprise	44
3.2.1 Les pronoms : en / y	45
3.2.2 Les indéfinis	46

Introduction

Vous en êtes maintenant à l'unité didactique «Vie professionnelle». Vous avez donc parcouru plus de la moitié du chemin. Vous savez comprendre et exprimer des faits au présent et au futur dans des situations de communication riches et variées : au bureau, en voyage et en ville, entre collègues et avec des inconnus. À partir de cette unité didactique vous allez apprendre à vous référer au passé et vous allez pouvoir nuancer votre manière de parler en particulier grâce aux pronoms et à la subordination. Vous allez d'autre part manier réellement davantage de documents écrits et sonores qui ont trait au domaine administratif.

Résultats d'apprentissage

À l'issue de cette unité, l'étudiant pourra :

1. Repérer l'information professionnelle et quotidienne des métiers du commerce international dans une situation orale conduite en langue standard et identifier le contenu global du message.

- Situer le message dans son contexte professionnel : distinguer l'objet du courrier professionnel et des appels téléphoniques.
- Saisir les idées principales de textes commerciaux complexes.
- Comprendre l'information spécifique de textes commerciaux.
- Identifier l'attitude et l'intention de son interlocuteur.
- Suivre des situations enregistrées (audio et vidéo) telles que : des entretiens d'embauche, des conversations professionnelles au passé au sein de l'entreprise.
- Produire des discours oraux simples tels que : raconter son parcours académique et professionnel au passé composé et à l'imparfait, avoir une conversation au restaurant et parler de ses habitudes alimentaires.

2. Interpréter l'information relative au domaine professionnel dans des textes écrits complexes en faisant l'analyse des contenus avec un niveau satisfaisant de compréhension.

- Lire et comprendre des textes spécifiques tels que : des lettres et des courriers commerciaux, le menu des restaurants et des textes concernant le repas d'affaires.
- Identifier la terminologie de l'embauche, le CV, la lettre de motivation, l'offre d'emploi, la nourriture et la gastronomie.
- Saisir l'information pertinente des textes tels que : plusieurs types de lettres courantes en milieu professionnel.
- Traduire des messages simples.
- Utiliser du matériel pour la traduction : le dictionnaire version papier et numérique.

3. Émettre des messages oraux, clairs et correctement structurés en utilisant le registre adéquat à une situation donnée.

- Utiliser les formules pour s'adresser à un interlocuteur à l'écrit dans plusieurs situations de communication en milieu professionnel.
 - Utiliser aisément les termes adéquats pour parler de son parcours professionnel et les compétences nécessaires aux métiers du commerce international.
 - Se débrouiller dans une conversation au restaurant.
 - Échanger de l'information à propos de la gastronomie, du parcours professionnel et académique.
4. Rédiger des documents et des rapports simples en langue standard relatifs au domaine professionnel ou à la vie quotidienne en utilisant le niveau de langue adéquat à une situation donnée.
- Rédiger un CV et une lettre de motivation.
 - Rédiger des lettres simples telles que : la demande d'information, l'invitation et le remerciement. Rédiger des textes au passé.
 - Utiliser à l'écrit les formules d'appel et finales adéquates en contexte professionnel.
5. Appliquer des attitudes et des comportements convenables dans le domaine des affaires en respectant les conventions sociales en usage.
- Utiliser le vouvoiement et tutoiement en contexte professionnel.

1. Le parcours professionnel : le curriculum vitae et la lettre de motivation

Pour trouver un emploi, nous pouvons consulter plusieurs **sites** sur Internet ou les **annonces de la presse** pour y trouver des offres d'emploi qui nous intéressent, utiliser nos relations personnelles ou professionnelles ou nous adresser à un **cabinet de recrutement** ou à une **agence d'intérim**.

Une personne qui n'a pas d'emploi et qui en recherche un est un **chômeur**, c'est-à-dire, une personne qui est au **chômage**. Pour présenter sa candidature pour un poste de travail il faut généralement **déposer son CV** (curriculum vitae) et une **lettre de motivation** à l'employeur.

Les rubriques d'un CV sont :

- Votre identité (informations personnelles) : prénom, nom, adresse, âge, numéro de téléphone et adresse électronique.
- Votre offre de service : indication de votre métier ou de la proposition que vous faites.
- Votre formation et vos diplômes: études secondaires, supérieures, etc.
- Votre expérience professionnelle : chronologique (focalisée sur la progression de votre carrière) ou chronologique inversée (focalisée sur les derniers postes occupés).
- Votre formation en langues : indiquez toujours le plus haut diplôme obtenu, faites référence aux certifications européennes, vos stages les plus pertinents, votre niveau de compréhension d'une langue (courant, notions, lu, écrit, parlé, etc.) Sur tous ces points, ne trichez pas !
- Vos connaissances en informatique : Précisez votre niveau de connaissances des outils et logiciels informatiques.
- Vos activités extraprofessionnelles et vos centres d'intérêt (voyages, sports pratiqués, passe-temps, etc.).

Voici un exemple de lettre de motivation pour un stage. Faites attention aux formes verbales au passé composé en italique :

Curriculum vitae

Essayez de créer votre CV en ligne en français sur le site cvenligne.onisep.fr (Onisep, Office national d'information sur les enseignements et les professions) du gouvernement français. Profitez-en pour explorer ce site car vous y trouverez des informations intéressantes à propos du BTS d'Assistant de manager (bit.ly/2FSx1b0) en France (équivalent au *CFGS Comerç internacional* du système éducatif catalan).

FIGURA 1.1



Les formes verbales au Passé composé présentes dans le texte sont : *j'ai lu, j'ai complété, j'ai effectué, j'ai eu, j'ai appris, j'ai pu, je me suis formée*, etc.

Le passé composé exprime un fait passé, accompli ou une action qui s'est passée et qui est terminée.
 C'est un temps composé, cela signifie que la forme conjuguée utilise l'auxiliaire **avoir** ou **être** au **présent de l'indicatif** et le **participe passé** du verbe à conjuguer.

1.1 Le passé composé avec l'auxiliaire "avoir"

On emploie le passé composé pour dire ce qu'on a fait (ou ce qu'on n'a pas fait).

Le passé composé de la majorité des verbes se forme avec l'auxiliaire **avoir**.
 L'ordre de la phrase au passé composé est le suivant :
sujet + verbe avoir au présent de l'indicatif + participe passé

Observez le tableau suivant :

TAULA 1.1. Passé composé des verbes transitifs avec "avoir"

Sujet	Auxiliaire <i>avoir</i>	Participe passé
J'	ai	parlé, fini, vendu
.		

TAULA 1.1 (continuació)

Sujet	Auxiliaire avoir	Participe passé
Tu	as	parlé, fini, vendu
Il / Elle / On	a	parlé, fini, vendu
Nous	avons	parlé, fini, vendu
Vous	avez	parlé, fini, vendu
Ils / Elles	ont	parlé, fini, vendu

Exemples :

J'ai trouvé une offre d'emploi intéressante. → Passé composé du verbe *trouver*.

Tu as réussi à faire un bon rapport. → Passé composé du verbe *réussir*.

Nous avons vendu le produit à une société américaine. → Passé composé du verbe *vendre*.

1.1.1 La formation du participe passé

Une des difficultés du passé composé réside dans l'irrégularité de la majorité des participes passés les plus fréquents. Le participe passé a des terminaisons différentes selon les verbes :

- Verbes du 1^{er} groupe : infinitif en -er font le participe passé en **-é**.
Exemples : aimer → aimé ; visiter → visité ; envoyer → envoyé ; quitter → quitté.
- Verbes du 2^e groupe : infinitif en -ir font le participe passé Participe en **-i**. *Exemples :* finir → fini ; réussir → réussi ; agir → agi ; avertir → averti ; choisir → choisi
- Verbes du 3^e groupe : les verbes du 3e groupe ont fondamentalement quatre terminaisons différentes à l'infinitif (-re, -dre, -ir, -oir,) et de nombreux participes passés irréguliers qui doivent être mémorisés.

Participe passé en -é !

N'oubliez pas l'accent aigu sur la terminaison **-é** car sinon, vous employez une forme de l'indicatif présent, ce qui rend la phrase incompréhensible.

Observez le tableau suivant qui vous montre les terminaisons du participe passé des verbes du 3e groupe selon leurs terminaisons.

TAULA 1.2. Les 4 principales terminaisons des participes passés des verbes du 3^e groupe

en -i	en -is	en -it	en -u
Dormir → dormi	Prendre → pris	Écrire → écrit	Voir → vu
Sortir → sorti	Apprendre → appris	Dire → dit	Attendre → attendu
Suivre → suivi	Mettre → mis	Conduire → conduit	Vouloir → voulu

- Tous les composés de *prendre* comme *apprendre*, *comprendre*, *apprendre*, *surprendre*, etc. font le participe passé en **-is** : pris, appris, compris, surpris.
- De la même façon, les composés de *mettre*, comme *promettre*, *admettre*, etc. font le participe passé en **-is** : mis, promis, admis.
- Les verbes dont le participe passé se termine en **-u** sont très nombreux.

Observez le tableau suivant :

TAULA 1.3. Participes passés irréguliers du 3^e groupe en -u

Connaître → connu	Venir → venu	Lire → lu
Entendre → entendu	Courir → couru	Devoir → dû
Obtenir → obtenu	Pouvoir → pu	Savoir → su
Perdre → perdu	Vivre → vécu	Pleuvoir → plu
Recevoir → reçu	Prévenir → prévenu	Vouloir → voulu
Répondre → répondu	Falloir → fallu	Plaire → plu
Tenir → tenu	Vaincre → vaincu	Décevoir → déçu

- Il y a d'autres particularités dont il faut tenir compte :
- Les verbes très irréguliers et d'usage très fréquent sont : être → **été**, avoir → **eu**, faire → **fait**, naître → **né**, mourir → **mort**.
 - Certains verbes en **-ir** font le participe passé en **-ert**. *Exemples* : ouvrir → ouvert, découvrir → découvert, offrir → offert, souffrir → souffert.
 - Les verbes en **-eindre** ou en **-aindre** font leur participe passé en **-eint** ou **-aint**. *Exemples* : peindre → peint, éteindre → éteint, plaindre → plaint, craindre → craint.

Astuce !

On peut retenir les 14 verbes plus facilement par paire d'antonymes : aller/venir, arriver/partir, etc.

1.1.2 Le passé composé avec l'auxiliaire "être" : la liste de 14 verbes

Se conjuguent avec l'auxiliaire *être* les verbes intransitifs qui expriment un déplacement ou un mouvement et tous les verbes pronominaux.

Les 14 verbes qui prennent le verbe *être* comme auxiliaire pour la conjugaison du passé composé sont :

aller, venir (et ses composés: revenir, devenir), **entrer** (et son composé : rentrer), **sortir, naître, mourir, arriver, partir, retourner, passer, rester, tomber, monter et descendre.**

Ils sont peu nombreux et il est conseillé de les mémoriser pour bien maîtriser l'usage de ce temps verbal.

Prenons comme exemple le verbe *partir* et observez attentivement dans le tableau suivant la conjugaison du passé composé qui en résulte, spécialement en ce qui concerne les terminaisons du participe passé.

TABLEAU 1.4. Passé composé : verbe "partir" avec l'auxiliaire "être"

Pronom sujet	Auxiliaire "être"	Participe passé
Je	suis	parti / partie
Tu	es	parti / partie
Il	est	parti
Elle	est	partie
Nous	sommes	partis / parties
Vous (de vouvoiement)	êtes	parti / partie
Vous	êtes	partis / parties
Ils	sont	partis
Elles	sont	parties

L'auxiliaire "être" : l'accord du participe passé avec le sujet

Quand l'auxiliaire pour former le passé composé est le verbe *être*, **le participe passé s'accorde en genre et en nombre avec le sujet**, c'est-à-dire, si le sujet est masculin, le participe passé sera masculin, mais il sera féminin si le sujet est féminin; et il en va de même pour le pluriel.

Observez attentivement le sujet des phrases suivantes et l'accord du participe passé :

- **Il** est allé à Rome. Le sujet est *il* (pronom masculin singulier) → Participe passé au masculin singulier : allé.
- **Elle** est allée à Rome. Le sujet est *elle* (pronom féminin singulier) → Participe passé au féminin singulier : allée.
- **Ils** sont allés à Rome. Le sujet est *ils* (pronom masculin pluriel) → Participe passé masculin pluriel : allés.
- **Elles** sont allées à Rome. Le sujet est *elles* (pronom féminin pluriel) → Participe passé féminin pluriel : allées.

- M. Durand, est-ce que **vous** êtes allé à Rome ? Le sujet *vous* (pronom de vouvoiement) qui est masculin dans ce cas (Monsieur Durand) → Participe passé masculin singulier : allé.
- Mme. Durand, est-ce que **vous** êtes allée à Rome ? Le sujet est *vous* (pronom de vouvoiement) qui est féminin dans ce cas (Madame Durand) → Participe passé féminin singulier : allée.
- Philippe et Jean, est-ce que **vous** êtes allés à Rome ? Le sujet est *vous*, dans ce cas le sujet est masculin et pluriel (Philippe et Jean) → Participe passé masculin pluriel: allés.
- Anne et Marie, est-ce que **vous** êtes allées à Rome ? Le sujet est *vous*, dans ce cas le sujet est féminin pluriel (Anne et Marie) → Participe passé féminin pluriel : allées.

Par contre quand l'auxiliaire pour former le passé composé est le verbe *avoir*, **on ne fait jamais l'accord avec le sujet.**

Exemples :

Elle a perdu l'avion. / Elles ont perdu l'avion.

Elles ont parlé au responsable. / Ils ont parlé au responsable.

Tu as fini le rapport. / Vous avez fini le rapport.

Les verbes à double construction

Il existe certains verbes qui peuvent prendre l'auxiliaire *être* ou l'auxiliaire *avoir* selon la construction : lorsqu'ils sont transitifs (ils ont alors un complément d'objet direct) ils prennent l'auxiliaire *avoir* et quand ils sont intransitifs (ils fonctionnent alors comme des verbes de déplacement ou mouvement) ils prennent l'auxiliaire *être*. *Exemples :*

Verbe **sortir** : Il est sorti à 8 heures / Il a sorti la voiture du garage.

Verbe **rentrer** : Elle est rentrée tard à la maison. / Elle a rentré la voiture dans le garage.

Verbe **descendre** : Je suis descendu/e à pied. J'ai descendu le sac.

Verbe **monter** : Marie est montée à pied. Marie a monté les valises au 3^e étage.

Verbe **passer** : Nous sommes passés par Paris / Nous avons passé la soirée chez moi.

Verbe **retourner** : Elle est retournée en France. Elle a retourné la marchandise en mauvais état.

1.1.3 Le passé composé avec l'auxiliaire "être" : les verbes pronominaux

Tous les verbes pronominaux, c'est-à-dire, ceux qui se construisent avec un pronom réfléchi devant l'infinitif (*se lever, se dépêcher, s'asseoir, se laver, se coucher, etc.*) font le passé composé avec l'auxiliaire *être*.

Prenons comme exemple la phrase : *Elle s'est formée* à l'informatique. Le verbe pronominal *se former* est conjugué au passé composé. Observez la conjugaison qui en résulte dans le tableau suivant :

TABLEAU 1.5. Passé composé d'un verbe pronominal : "se former"

Je me suis	formé / formée
Tu t' es	formé / formée
Il s'est	formé
Elle s'est	formée
Nous nous sommes	formés / formées
Vous vous êtes	formés / formées
Ils se sont	formés
Elles se sont	formées

Accord sujet et participe passé

Vous observerez que le participe passé peut se terminer par -e ou par -s selon que le sujet du verbe est masculin ou féminin, singulier ou pluriel. En effet, avec l'auxiliaire *être* l'accord en genre et en nombre avec le sujet du verbe est obligatoire pour les verbes pronominaux aussi.

1.1.4 Le passé composé à la forme négative

À la forme négative, les particules *ne* et *pas* encadrent l'auxiliaire. La particule *pas* se place donc entre l'auxiliaire et le participe passé.

Exemples :

Je *n'ai pas* pu prendre l'avion.

Elle *n'est pas* née en France.

Nous *ne nous sommes pas* levés tôt.

Les termes négatifs : *rien, jamais, plus* se placent aussi entre le verbe et le participe :

Exemples :

Vous *n'avez rien* dit.

Elles *n'ont vu personne* dans la salle de conférence.

Ils *ne sont jamais* venus chez moi.

Je *ne suis plus* allé chez ce client.

Il y a seulement 3 exceptions à cette règle : *personne, aucun, nulle part* sont placés après le participe passé.

Rappel : n' + voyelle ou h

Il faut utiliser l'apostrophe devant une voyelle : *ne + consonne / n' + voyelle*.

Révissez la négation dans l'unité 2, section 3.2.1

Vous remarquez, donc, que l'ordre des éléments négatifs est le suivant :

1. Sujet + **ne/n'** + auxiliaire + **pas** + participe passé
2. Sujet + **ne/n'** + auxiliaire + **rien, jamais, plus** + participe passé
3. Sujet + **ne/n'** + auxiliaire + participe passé + **personne, aucun, nulle part**

Exemples :

1. Je *n'ai pas* fait de visites cette semaine.
2. Je *n'ai rien* fait cette semaine. / Je *n'ai jamais* visité cette entreprise. / Je *n'ai plus* parlé au responsable.
3. Je *n'ai fait aucun* repas d'affaires cette semaine. / Je *n'ai rencontré personne* cette semaine. / Je *ne suis allé nulle part* cette semaine.

1.2 La communication dans l'entreprise

Dans l'entreprise, la communication écrite avec les collègues, les collaborateurs, les clients, les fournisseurs ou les partenaires externes se fait essentiellement par **mail**. Le mail (ou courriel ou email) est devenu le moyen le plus couramment employé pour les échanges professionnels de tous genres. La correspondance postale, c'est-à-dire, la lettre d'entreprise traditionnelle a encore sa place (la lettre de motivation, la lettre de candidature, la lettre d'offre de produit, etc.).

Dans tous les cas, le style commercial exige de la **clarté, de la concision, de la courtoisie et du soin du langage**. La formalité du texte (du registre formel au registre amical) dépendra du destinataire.

Les **applications** (ou *applis*) de **messagerie instantanée** (comme par exemple, WhatsApp, Signal ou Telegram, entre autres) dominent la communication privée, mais elles sont aussi utilisées en milieu professionnel. Ces applis permettent de faire un **appel vidéo** ou une **vidéoconférence** (ou visioconférence) pour travailler ensemble à distance.

Au bureau comme en déplacement, ces **outils collaboratifs** sont accessibles depuis un poste de travail fixe ou un appareil mobile (smartphone ou tablette) et ils nous permettent de collaborer plus rapidement, plus facilement ou plus efficacement. **L'échange d'informations** se fait en temps réel : **envoyer l'emplacement, des documents, des images, des liens, des vidéos ou des messages audio**. C'est à nous de choisir le canal de communication le plus approprié à chaque situation !

1.2.1 Les expressions de la correspondance professionnelle

La règle la plus importante, aussi bien pour un mail que pour la lettre traditionnelle, est toujours la même : c'est le profil du destinataire ou du correspondant qui détermine le choix des formules de rédaction.

Il faut nécessairement consulter les consignes de rédaction d'un courriel dans l'unité 1, section 3.3.2.

Le mail est moins formel et plus direct que la lettre professionnelle, mais on doit respecter un certain nombre de règles de rédaction car il reste un écrit de travail.

Il faut toujours inclure une formule de politesse au début et à la fin des lettres et des mails. La formule s'adapte à la qualité du destinataire et au contexte de l'échange (plus ou moins formel).

Le tableau suivant contient une synthèse des formules d'appel et des formules finales les plus courantes dans le milieu professionnel :

TAULA 1.6.

Situation de communication	Formules d'appel	Formules finales
Relation formelle avec une personne dont vous connaissez le titre (supérieur hiérarchique, par exemple)	Madame la Directrice, Monsieur le Président,	Respectueusement. Bien respectueusement. Salutations respectueuses.
Relation formelle avec quelqu'un que l'on ne connaît pas (une institution, une administration, une entreprise, par exemple)	Madame, Monsieur, Bonjour Madame, Bonjour Monsieur, Madame, Monsieur, [lorsque vous ne connaissez pas le sexe du destinataire]	Respectueusement. Bien respectueusement. Salutations respectueuses.
Relation formelle dans un cadre professionnel avec quelqu'un dont on connaît le nom	Madame, Monsieur, \Cher Monsieur, Chère Madame,	Salutations distinguées. [pour un premier échange de mail] Sincères salutations. [lorsque ce n'est plus votre premier échange de mail] Cordiales salutations. [lorsque ce n'est plus votre premier échange de mail]
Relation impersonnelle	Bonjour,	Cordialement. Salutations.
Relation informelle (entre collègues assez proches, par exemple)	Bonjour Jacques, Jacques, Salut ! [lorsque la relation est très proche]	Cordialement. Bien cordialement. Amicalement. À bientôt.
À un groupe	Chers collaborateurs, Bonjour, Bonjour à tous, Bonjour à tous et à toutes	Cordialement.

Formules pour commencer

Observez plusieurs formules qui vous seront de grande utilité pour bien comprendre ou rédiger le début du courrier commercial. On commence par se référer à quelque chose, par informer, confirmer, demander ou annoncer quelque chose :

Relisez l'exemple de lettre de motivation dans l'unité 3, section 1 en faisant attention au style de rédaction et aux formules de salutation.

- Comme suite à notre conversation / à notre entretien téléphonique...
- Suite à votre courriel du 3 mars...
- En réponse à votre courriel du 4 juin, nous vous confirmons la commande...
- Suite à l'envoi des produits que vous nous aviez commandés...
- Je vous informe que... / Je vous précise que...
- Je vous confirme que... / Comme convenu, je vous enverrai...
- Nous vous remercions de bien vouloir nous envoyer...
- Nous accusons réception de votre commande...
- Veuillez trouver ci-joint un catalogue / une brochure...
- Nous vous expédions à domicile / à vos bureaux / à votre atelier...
- Nous regrettons de ne pouvoir vous fournir...
- Nous constatons, avec regret, que notre facture du 3 mars est restée impayée...
- Nous avons bien reçu votre courriel nous informant que le paiement de votre facture n'était pas effectué...

Formules de conclusion

On termine avec une formule de conclusion qui répond à la problématique posée au début de la lettre ou du courrier :

- Je reste dans l'attente de votre réponse. / En espérant une réponse rapide de votre part...
- J'espère que cette solution vous conviendra.
- Je vous en remercie par avance. / Merci par avance.
- Je regrette de ne pas pouvoir vous répondre favorablement... / En regrettant de ne pas pouvoir vous donner satisfaction...
- Je vous prie d'excuser cet incident / ce contretemps.
- Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Formules finales de salutation

Pour finir une lettre formelle (ou, dans certains cas, un courriel formel), les expressions suivantes sont les formules de politesse standard les plus souvent employées :

- Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.
- Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.
- Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.
- Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.
- Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes respectueuses (ou "mes sincères") salutations.

1.2.2 Modèles de lettres pour l'entreprise ou la vie pratique

Les métiers du commerce international comportent la lecture et la rédaction de beaucoup de courrier avec différents objets. Nous vous présentons ici plusieurs exemples de lettres :

Offre de services

Nous vous adressons, ci-joint, le catalogue des productions de notre entreprise, nous mettons à votre disposition notre vaste expérience pour vous aider à organiser votre nouvelle activité et serons heureux de vous faire profiter des conditions très avantageuses que nous offrons à nos nouveaux clients.

Envoi de documentation

J'ai bien reçu votre demande de documentation et je vous en remercie.

Vous trouverez ci-joint une brochure détaillée sur nos activités.

J'espère que ce document vous apportera toutes les informations que vous souhaitez. N'hésitez pas à me contacter pour tout renseignement complémentaire.

Commande

Nous avons bien reçu votre commande d'article ABC et nous vous en remercions.

Après consultation de notre atelier de fabrication, nous avons le plaisir de vous informer que votre demande est enregistrée. La livraison du produit est prévue au plus tard le mercredi 3 décembre.

Confirmation de commande

Comme suite à notre entretien téléphonique, je vous confirme ma commande de l'article XXX de votre catalogue.

Puis-je vous demander d'effectuer la livraison à nos bureaux, le jeudi 18 décembre prochain.

Je vous remercie à l'avance.

Impossibilité

Nous vous remercions de votre confiance, mais il nous est malheureusement impossible de donner suite à votre commande dans le délai que vous proposez. Nous pourrions vous livrer la marchandise dans 10 jours, et en compensation, vous faire une réduction de 5% sur les prix du catalogue. Nous serions très heureux de poursuivre nos relations commerciales dans les meilleures conditions.

Invitation

Nous serions très heureux de vous accueillir à l'occasion de la prochaine inauguration de nos nouveaux locaux, qui aura lieu samedi prochain à 16 heures. Vous pourrez bien sûr y venir accompagné, si vous le souhaitez.

Recherche d'un fournisseur

Nous recherchons en Allemagne un fournisseur qui puisse nous fournir des meubles de cuisine en quantité variable dans les prochains mois.

Nous vous demandons de bien vouloir nous indiquer la qualité, les prix et les conditions de paiement et de transport du produit qu'il vous serait possible de nous fournir.

La lettre de consultation sur le transport

Nous voudrions vous consulter sur la possibilité de vous envoyer les marchandises par bateau. Si cette possibilité ne vous convient pas, veuillez nous en informer, s'il vous plaît.

Modification de conditions

Nous vous prions de bien vouloir comprendre notre impossibilité de vous fournir la marchandise à la date accordée. En effet, en raison d'une grève des transports, nous ne disposons pas de stock suffisant pour le moment.

Réclamation sur le produit

Nous avons reçu la marchandise mais nous nous sommes rendu compte en déballant les caisses qu'il y avait 10 caisses brisées et que les produits étaient endommagés. Nous vous demandons de nous proposer une solution au plus vite, car nos clients attendent leurs commandes.

Réclamation sur la facture

Nous venons de recevoir votre facture et avons constaté que les quantités n'étaient pas conformes à celles que vous nous avez livrées hier matin. C'est pourquoi nous vous prions de bien vouloir rectifier ces quantités afin que nous puissions effectuer le règlement dans le délai convenu.

Remerciements

Nous vous sommes très reconnaissants de l'effort que vous avez fait pour résoudre cette situation aussi rapidement et vous en remercions beaucoup.

Excuses

Nous vous prions de bien vouloir nous excuser. Notre entreprise vit actuellement une situation hors du commun due à une restructuration du personnel et nous en appelons à votre compréhension, en vous assurant que nous saurons trouver une solution pour résoudre cette situation dans le délai le plus bref possible.

1.3 Les pronoms relatifs simples : qui, que, où, dont

Vous allez commencer à dépasser la phrase simple (composée d'un sujet + un verbe + un complément) et à manier des éléments plus complexes comme la subordination relative, car vous êtes maintenant capables de nuancer davantage ce que vous dites ou ce que vous écrivez.

La proposition subordonnée relative est introduite par un pronom relatif. Comme tout pronom, il remplace un groupe nominal; ce qui permet, à partir de deux phrases simples, de former une seule phrase, composée d'une proposition principale suivie d'une subordonnée relative, pour éviter la répétition. Le pronom relatif dépend de la **fonction** qu'il remplit dans la subordonnée relative.

1.3.1 Les pronoms relatifs : que, (qu') et qui

Les pronoms **qui** et **que** (**qu'**+ voyelle ou **h**) sont des pronoms relatifs. Ils introduisent des informations supplémentaires sur l'objet ou la personne placés devant eux. Ils permettent de relier plusieurs phrases en évitant de répéter un nom déjà mentionné.

Les pronoms relatifs introduisent une proposition relative concernant l'objet ou la personne à décrire ; cette proposition est introduite par **qui** quand elle a la valeur de sujet et par **que** lorsqu'elle fonctionne comme un complément d'objet direct (COD).

Pour mieux comprendre, lisez attentivement l'analyse suivante :

Analyse à propos des pronoms relatifs "que" et "qui"

Pronom relatif que

Prenons la phrase suivante : *Je suis très intéressée par le stage **que** vous proposez.* Nous séparons les deux propositions qui la composent :

- Proposition principale → *Je suis très intéressée par le stage.*
- Proposition subordonnée → *Vous proposez un stage.*

Le mot *stage* est le complément d'objet direct (COD) dans la proposition subordonnée qui a le pronom *vous* comme sujet. Le pronom relatif **que** remplace le COD *stage* et on évite la répétition de ce mot.

On fait l'éllision avec **que** → **qu'** devant un mot qui commence par une voyelle ou un *h*, c'est-à-dire, la voyelle finale *-e* est remplacée par une apostrophe (') :

Exemples :

Je pense être la personne *qu'*il vous faut. / La personne *qui* attend est le candidat pour l'offre de stage.

La femme *qu'*Anne salue est la présidente de la société. / La femme *qui* arrive est la présidente de la société.

Pronom relatif qui

Prenons la phrase suivante : *J'ai eu la chance de rencontrer des professionnels **qui** m'ont confié des tâches intéressantes.* Nous séparons les deux propositions qui la composent :

- Proposition principale → *J'ai eu la chance de rencontrer des professionnels intéressants.*
- Proposition subordonnée → *Ces professionnels m'ont confié des tâches.*

Le groupe de mots *les professionnels* est le sujet de la proposition subordonnée. Le pronom relatif **qui** remplace *professionnels* et devient le sujet en évitant la répétition de ce mot.

Résumé :

- Pronom relatif **qui** (sujet): Elle va voir le film **qui** t'a plu.

"Que" pronom relatif ou "que" conjonction ?

Voici des exemples pour ne pas confondre :

- Pronom relatif : Le rapport *que* je rédige est très complexe.
- Conjonction : Je pense *que* ce rapport est trop complexe.

"Qui" sans apostrophe

Le *i* du pronom *qui* ne s'élide pas, c'est-à-dire, *qui* ne prend jamais d'apostrophe devant voyelle ou *h*.

- Pronom relatif **que** (C.O.D): Elle va voir le film **que** tu lui as conseillé.
- Conjonction **que** : Elle constate **que** c'est un bon film.

1.3.2 Les pronoms relatifs : où et dont

Ou et où

Ne confondez pas *ou* et *où* :

- Qu'est-ce que tu prends ? Du café ou du thé ?
- Je ne sais pas où sont mes clés.

Le pronom relatif **où** est le pronom complément de lieu ou de temps du verbe de la subordonnée relative.

- Complément de lieu :

Exemple :

Paris est une ville. Mireia va faire un stage de formation à Paris → Paris est la ville **où** Mireia va faire un stage de formation.

Le pronom relatif **où** remplace *à Paris* qui devient le complément de lieu de la subordonnée.

- Complément de temps :

Exemple :

Il pleuvait le jour **où** elle est arrivée.

Le pronom relatif **où** remplace *le jour* qui devient le complément de temps de la subordonnée.

Résumé:

- Complément de lieu : Elle aime les pays **où** l'administration est agile.
- Complément de temps : Ils vivent à l'époque **où** tout semble possible.

Le pronom relatif **dont** remplace un nom ou un pronom introduits par la préposition **de**.

Exemples :

C'est une offre intéressante. Je veux te parler de cette offre → C'est une offre **dont** je veux te parler.

C'est une promotion magnifique. J'ai oublié le nom *de la promotion*. → C'est une promotion magnifique **dont** j'ai oublié le nom.

1.3.3 Les connecteurs temporels (2)

Quand on parle de son enfance, de ses études, des emplois qu'on a eus précédemment, de son parcours professionnel ou académique, d'un fait passé en général, on est amené à le dater ou le situer dans le temps. Pour cela, voici les adverbes ou les locutions les plus usuelles :

Il faut nécessairement consulter l'unité 2, section 3.2. Les connecteurs temporels et logiques

Les adverbes *d'abord*, *ensuite*, *puis*, *après*, *enfin*, *finalement* servent à indiquer l'ordre chronologique du déroulement des actions.

Exemples :

D'abord elle a réservé son billet, ensuite elle a fait ses bagages, puis elle est allée à l'aéroport, finalement elle a embarqué pour l'île de ses rêves.

D'abord il a rédigé son CV, ensuite il a consulté les offres d'emploi, après il a écrit sa lettre de motivation, enfin il a tout envoyé à l'entreprise qui recrute.

La préposition **depuis** ou les locutions équivalentes **il y a** et **ça fait ... que** expriment la durée en prenant comme référence le moment où l'on parle. Le temps du verbe peut être le présent ou le passé mais en aucun cas le futur.

Exemples :

Nathalie habite à Toulouse depuis cinq ans.

Elle a commencé à travailler chez Axa il y a trois ans en tant qu'attachée commerciale. Elle est la responsable du service de vente depuis un an.

Depuis indique le point de départ d'un fait qui dure encore au moment où l'on parle. Il indique aussi la quantité de temps écoulé, ce qui peut être très précis ou très vague.

Exemples :

Depuis huit heures et quart ce matin...

Depuis le début de la matinée...

Depuis la semaine dernière...

Depuis le mois de janvier...

Les locutions **il y a ... que** et **ça fait ... que** expriment la durée du temps qui sépare un fait du moment où l'on parle, mais se construisent différemment de **depuis**.

Exemples :

Il y a quinze jours que Mireia est à Paris, depuis le 3 avril. Il y a quinze jours qu'elle est arrivée à Paris.

Ça fait 60 ans que les femmes peuvent voter en France, depuis 1945.

Ça fait trois heures qu'il a rédigé son rapport = il y a trois heures qu'il a rédigé son rapport. Son rapport est terminé depuis trois heures.

La préposition **dans** indique la quantité de temps qui sépare le moment où l'on parle d'un fait futur.

Exemples :

Mme Nast est occupée, rappelez dans dix minutes. / Elle va rentrer dans une heure.
/ Le stage de Mireia va commencer dans quinze jours.

Les prépositions **en** et **pendant** expriment une durée sans référence au moment où on parle, le temps du verbe peut être aussi bien présent, passé que futur.

Exemples :

Elle a appris le français en deux ans.

Ils ont négocié pendant quatre heures.

Nous ferons le trajet en trente minutes.

Nous nous téléphonons pendant le week-end.

L'indicateur temporel **à partir de** indique un point de départ et la préposition **jusqu'à** indique un point d'arrivée. **De... à...** indique le point de départ et le point d'arrivée.

Exemples :

À partir de demain, je ne fume plus.

Hier, j'ai travaillé jusqu'à minuit.

Le magasin ouvre de 10 à 19 heures, du lundi au samedi.

2. La communication en milieu professionnel : au téléphone

Dans les relations commerciales ou en milieu professionnel, il reste très utile de téléphoner puisque c'est une façon immédiate de contacter l'autre personne et de percevoir, à part les mots, les autres aspects de la communication verbale et non verbale, comme par exemple le ton, le rythme, les silences, etc.

En français il y a plusieurs façons de dire qu'on téléphone :

- **Téléphoner à** quelqu'un : J'ai téléphoné à la directrice / au directeur / aux clients.
- **Appeler quelqu'un** : J'ai appelé la directrice / le directeur / les clients.
- **Passer un coup de fil** (ou **un coup de téléphone**) à quelqu'un. : J'ai passé un coup de fil à l'assistante / au réceptionniste / aux collègues.

L'**appel** est la communication téléphonique.

Lorsqu'on reçoit un appel, on entend **la sonnerie** du téléphone.

Au bureau on utilise un **téléphone fixe**, mais a tous **un portable** (ou mobile). Le portable permet d'envoyer des **textos**, c'est-à-dire, des messages écrits au moyen des applis de messagerie instantanée.

Lisez la conversation suivante en faisant attention aux expressions du téléphone et aux pronoms personnels en italique :

Un appel téléphonique

—*Société Lunil, bonjour.*

—Bonjour, je suis David Mallet, de la BNP. *Je voudrais parler à Mme Halima Dati.*

—Je regrette, madame Dati vient de sortir. *Voulez-vous lui laisser un message ?*

—Non, ce n'est pas la peine. *À quelle heure je pourrais la joindre ?*

—Essayez vers 15 heures, monsieur.

—D'accord, *je la rappelle* après le déjeuner. Merci, au revoir.

—Au revoir, monsieur.

Le tableau suivant présente un résumé des principales situations et des expressions de la communication téléphonique :

TAULA 2.1.

Vous	Votre correspondant(-e)
Bonjour, je voudrais parler à M. / Mme... s'il vous plaît. Puis-je parler à ... ? / Est-ce que je peux parler à ... ? Pourriez-vous me passer M. / Mme... ?	C'est de la part de qui ? Qui l'appelle ? Qui est à l'appareil ?
De la part de... / Je suis...	C'est à quel sujet ?
C'est au sujet de... / C'est personnel.	Ne quittez pas, je vous le / la passe. Un instant, je vous le / la passe. Je suis désolé(e) / je regrette, son poste ne répond pas. Mais il / elle est là. Vous pouvez patienter, je vais essayer de le (la) joindre.
Merci. D'accord, j' attends / je reste en ligne / J'appelle / je rappelle tout à l'heure Pouvez-vous lui dire que j'ai appelé ? Oui, je vais lui laisser un message. Oui, pouvez-vous lui demander de m'appeler au...	Sa ligne est occupée / il / elle est en ligne, vous voulez patienter ou vous rappelez plus tard ? Vous voulez lui laisser un message ? Vous voulez me laisser vos coordonnées ? Vous voulez qu'il / elle vous rappelle ?
Bonjour, je voudrais parler à M. / Mme... s'il vous plaît.	Je regrette, il/elle n'est pas là. Il/elle est absent(e). Il/elle est en réunion / en déplacement / en rendez-vous / en congé Il/elle n'est pas encore arrivé(e).
Vous pouvez me dire quand il / elle revient / reviendra ? Pouvez-vous me donner le numéro de son portable ?	Il/elle sera là dans une heure / vers 5 heures / dans une semaine. Oui, bien sûr / Non, je n'y suis pas autorisé(e).
Vous pouvez prendre un message pour lui/ elle ?	Oui, bien sûr / tout à fait. C'est noté, je transmettrai votre message à M. / Mme. . .
Bonjour, je voudrais parler à M. / Mme... s'il vous plaît.	M. / Mme... ? Je ne connais pas de M./Mme. ici Désolé(e), je crois que vous vous trompez / vous faites erreur / il y a une erreur / vous avez fait un mauvais numéro.
Excusez-moi. Je ne suis pas au numéro... ?	Non, ici c'est le...
Pardon, je me suis trompé(e) de numéro / j'ai fait un mauvais numéro.	Je vous en prie.
Bonjour, je voudrais parler à M. / Mme... s'il vous plaît.	Je vous entends très mal / la ligne est très mauvaise. Pouvez-vous raccrocher et refaire le numéro, s'il vous plaît ?

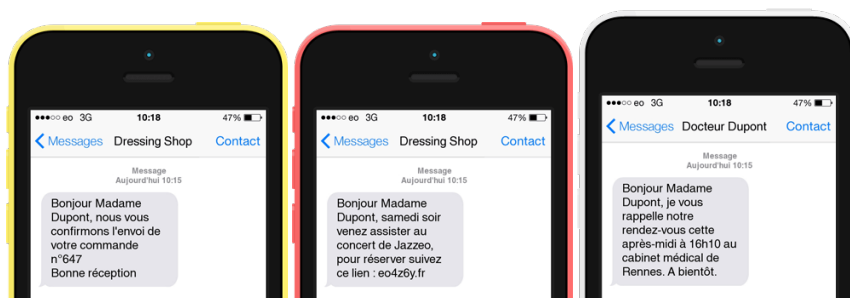
Le texto : le sms ou le message professionnel

En français on appelle **texto** le message bref échangé entre téléphones portables.

L'envoi des SMS ou des textos professionnels (*SMSing*) permet d'envoyer des offres et promotions directement à un grand nombre de clients ou de personnes.

L'alerte par texto est aussi utile aux entreprises et aux clients, par exemple : la banque pour envoyer un avis de virement, le médecin pour rappeler un rendez-vous, l'envoi d'invitations pour fidéliser la clientèle, etc.

Observez les textos suivants (source : Digitaléo) :



Le texto ou SMS professionnel est à utiliser auprès des personnes qui ont préalablement consenti à en recevoir (conformément aux directives des politiques de confidentialité et confidentialité) car il peut être vécu comme intrusif par le destinataire.

2.1 Les pronoms complément d'objet direct (COD) et complément d'objet indirect (COI)

Quand on parle de quelqu'un ou de quelque chose qui a déjà été mentionné ou bien qui est identifiable grâce au contexte, pour ne pas le répéter, on utilise les pronoms compléments d'objet direct (COD) et les pronoms compléments d'objet indirect (COI).

Observez les exemples suivants tirés d'une conversation téléphonique et lisez attentivement l'explication sur la nature des compléments d'objet direct (COD) et d'objet indirect (COI) :

Je rappellerai *Mme Halima Dati* plus tard. → *Mme Halima Dati* est un complément d'objet direct (COD).

Je *la* rappellerai plus tard. → le pronom **la** remplace le complément d'objet direct (COD) *Mme Halima Dati*.

Je voudrais parler à *Mme Halima Dati*. → à *Mme Halima Dati* est un complément d'objet indirect (COI).

Je voudrais *lui* parler. → le pronom **lui** remplace le complément d'objet indirect à *Mme Halima Dati*.

Le **COD** s'ajoute directement au verbe **sans préposition**, alors que le **COI** est introduit par la préposition **à**.

2.1.1 Les pronoms complément d'objet direct (COD)

Les pronoms complément d'objet direct (COD) remplacent des **noms de choses ou de personnes définies**. En principe, ils se placent devant le verbe. Les formes des pronoms COD sont :

- Marie + **me, te, le, la, nous, vous, les** + connaît.
- Marie + **m', t', l'** (devant voyelle ou h) + écoute.

Exemples :

Tu **m'**appelles ce soir ? Oui, je **t'** appelle. / Non, je ne **t'** appelle **pas**. → **M'** = moi / **T'** = toi.

Tu connais Jacques ? Oui, je **le** vois tous les jours. / Non, je **ne le** connais **pas**. → **Le** = Jacques.

Tu vois les erreurs du document ? Oui, je **les** vois. / Non je **ne les** vois **pas**. → **Les** = les catalogues.

Vous **nous** attendez ici ? Oui, nous **vous** attendons ici. Non, nous **ne vous** attendons **pas** ici. → **Nous** = un groupe de personnes et moi / **Vous** = un groupe de personnes et toi.

Elle connaît l'anglais et le français ? Oui, elle **les** écrit et elle **les** parle très bien. / Elle ne **les** connaît. → **Les** = l'anglais et le français.

Le COD se joint directement au verbe sans préposition. Pour trouver le COD, on pose la question **Quoi ?** ou **Qui ?** juste après un verbe.

Observez les exemples suivants et lisez attentivement l'explication sur le COD :

Il écoute la présentation.

On pose la question : Il écoute, quoi ? La présentation → C'est le complément COD. Il **l'**écoute.

Il écoute le président.

On pose la question : Il écoute, qui ? Le président. → C'est le complément COD. Il **l'**écoute.

2.1.2 Le pronom COD : en

- Le pronom d'objet direct **en**, remplace des **noms de choses ou de personnes indéfinies**. Ces noms sont précédés de **du, de l', des la, des**.

Observez les exemples suivants et lisez attentivement l'explication sur pronom COD **en** :

Est-ce que la directrice a du temps ce matin ? — Oui, elle **en** a. / — Non, elle **n'en** a **pas**. → **en** est le pronom COD qui remplace *du temps*.

Est-ce qu'il a de la patience avec les fournisseurs ? — Oui, il **en** a beaucoup. / — Non, il **n'en** a **pas**. → **en** est le pronom COD qui remplace *de la patience*.

Avez-vous de l'argent ? — Oui, nous **en** avons un peu. / — Non, nous **n'en** avons **pas**. → **en** est le pronom COD qui remplace *de l'argent*.

Est-ce que ces clients ont des problèmes de paiement ? — Oui, ils **en** ont. / — Non, il **n'en** ont **pas**. → **en** est le pronom COD qui remplace *des problèmes de paiement*.

Si la quantité est précisée, elle est ajoutée à la fin : **en...un, en...deux, en...(un) peu, en...beaucoup.**

Exemples :

Il a des problèmes ? — Oui, il **en** a **beaucoup**.

Ils envoient des colis ? — Oui, il **en** envoient **quatre**.

La place des pronoms COD

Lisez le dialogue suivant et observez attentivement la place des pronoms COD en italique :

La date de la réunion

— Alice, on est très occupés en ce moment. Tu déplaces la réunion de la semaine prochaine à un autre jour ?

— Non, je ne veux pas *la déplacer*.

— *Déplace-la* ! Nous n'avons pas le temps de *la préparer*.

— Mais si ! Je *l'ai préparée* ce matin. Je viens d'envoyer la convocation aux participants. Tout est prêt !

— Ah, bon ? Tu *l'as préparée* ? Je te remercie, tu es vraiment efficace.

- Le pronom COD se place entre le sujet et le verbe à la forme affirmative, entre **ne** et le verbe à la forme négative. *Exemples* : Je la déplace. / Je ne la déplace pas.
- Il se place après le verbe quand il est à l'impératif affirmatif. *Exemple* : Déplace-la !
- Avec deux verbes (*aller + infinitif, vouloir + infinitif, pouvoir + infinitif, etc.*), le pronom COD se place devant le verbe qui fait l'action, c'est-à-dire, l'infinitif. *Exemple* : Je ne veux pas la déplacer.
- Avec un temps composé (par exemple, le passé composé), le pronom COD se place devant le verbe auxiliaire : **pronom COD + verbe auxiliaire + participe passé**. *Exemple* : Je l'ai préparée.
- Le participe passé des verbes conjugués avec l'auxiliaire *avoir* ne se s'accorde jamais avec le sujet. Mais attention ! Le participe s'accorde en genre et en nombre avec le COD quand celui-ci précède le verbe, c'est-à-dire, quand le COD est placé avant le verbe. *Exemple* : Je l'ai préparée. (Le participe passé est au féminin singulier car le pronom COD l' remplace un nom féminin singulier, *la réunion* dans ce cas).

Prenons les phrases suivantes tirées du dialogue précédent où les pronoms **la / l'** remplacent le complément d'objet direct *la réunion*:

Déplace-la ! → Pronom COD après un verbe à l'impératif.

Je ne veux pas *la déplacer*. → Pronom COD devant un infinitif.

Je *l'ai préparée* ce matin. → Pronom COD qui précède l'auxiliaire *avoir* dans une phrase au passé composé. Le participe passé fait l'accord en genre et nombre (féminin singulier, dans ce cas) avec le pronom **l'** (qui remplace *la réunion*.)

2.1.3 Les pronoms complément d'objet direct (COI)

- On utilise les pronoms COI avec des verbes suivis de la préposition **à**.
- Les pronoms indirects **me, te, lui, nous, vous, leur** remplacent **des noms de personnes** avec des verbes tels que : **écrire à, répondre à, téléphoner à, proposer à, expliquer à, parler à, donner à, montrer à, plaire à, s'adresser à, communiquer à, conseiller à, offrir à** etc. + **quelqu'un**.
- Pour trouver un COI, on pose la question **À qui ?** après le verbe.

Observez les exemples suivants et lisez attentivement l'explication sur le COI :

Il parle au directeur.

On pose la question : À qui parle-t-il ? Au directeur → C'est le complément COI : Il **lui** parle.

L'assistant écrit aux clients.

On pose la question : À qui écrit l'assistant ? Aux clients → C'est le complément COI : L'assistant **leur** écrit.

La difficulté réside dans le fait de savoir si un verbe est intransitif, c'est-à-dire, s'il est suivi de la préposition **à** pour introduire le COI des noms de personnes. Or, cette difficulté n'existe que pour la troisième personne (*le, la, l', les, lui, leur*) car pour les deux premières personnes, tant au singulier qu'au pluriel, les pronoms directs et indirects sont les mêmes.

Observez les formes des pronoms indirects :

TAULA 2.2. Les pronoms COI

Personne	Singulier	Pluriel
1ère personne	me (m') / moi*	nous
2ème personne	te (t') / toi*	vous
3ème personne	lui	leur

Exemples :

J'écrirai au responsable financier. → Je **lui** écrirai. / Je **ne lui** écrirai pas. → **Lui** : au responsable de financier.

Je parlerai à Mme. Dufour, la directrice. → Je **lui** parlerai. → **Lui** : à Mme. Dufour, la directrice.

Elle explique la situation aux employés. → Elle **leur** explique la situation. / Elle **ne leur** explique **pas** la situation. → **Leur** : aux employés.

Elle propose un plan d'affaires à Michel et à moi. → Elle **nous** propose un plan d'affaires. / Elle **ne nous** propose **pas** de plan d'affaires. → **Nous** : à Michel et à moi.

La place des pronoms COI

La place des pronoms indirects suit les mêmes règles que celle des pronoms directs.

Lisez le texte suivant et observez la place des pronoms indirects en italique :

L'offre d'investissement

— Allô, comment ? Vous *me* proposez une offre de 20.000 euros ?

- Oui, j'ai grande confiance dans votre projet.
- Écoutez, je dois réfléchir. J'en parlerai à mes associés.
- D'accord. Quand est-ce que vous *me* téléphonerez ?
- Au cours de la semaine prochaine, dès que je *leur* aurai expliqué vos conditions.
- *Montrez-leur* mon plan d'inversion. Je suis certain que cela va les intéresser. Persuadez-les !

Prenons les phrases suivantes tirées du dialogue où les pronoms indirects **me, leur** remplacent des compléments COI introduits par la préposition **à** :

Vous *me* proposez une offre de 20.000 euros ? → Pronom COI après devant le verbe (verbe : *proposer à*).

Montrez-leur mon plan d'inversion. → Pronom COI après un verbe à l'impératif (verbe : *montrer à*)

Au cours de la semaine prochaine, dès que je *leur* aurai expliqué vos conditions. → Pronom COI avec un temps composé, placé avant l'auxiliaire *avoir* (verbe : *expliquer à*). Mais attention : à différence des pronoms COD, il n'y a pas d'accord du participe passé avec le COI quand il précède l'auxiliaire *avoir*.

2.1.4 Les pronoms personnels en combinaison

Souvent, aussi bien à l'oral qu'à l'écrit, nous nous exprimons avec deux compléments d'un même verbe, que nous remplaçons chacun par un pronom :

Exemples:

Je montre le local au locataire. → Je **le lui** montre.

Dites-moi l'adresse exacte. → Dites-**la moi**.

Ils donnent un pourboire aux serveurs. → Ils **leur en** donnent un.

Je voudrais présenter ma cliente à mes supérieurs. → Je voudrais **la leur** présenter.

Le système des différents pronoms, directs et indirects, en combinaison est beaucoup moins compliqué qu'en catalan mais il faut cependant respecter certaines règles sur la place de chacun, selon le temps et le mode du verbe :

- À l'impératif :

Demande-le lui / ne le lui demande pas. Demande-lui en / ne lui en demande pas.

- Aux temps simples :

On le lui demande / on ne le lui demande pas. On lui en demande / on ne lui en demande pas.

- Aux temps composés :

On le lui a demandé / on ne le lui a pas demandé. On lui en a demandé / on ne lui en a pas demandé.

- Devant un verbe à l'infinitif :

Je vais le lui demander / je ne vais pas le lui demander. Je vais le lui demander / je ne vais pas le lui demander.

Consultez le tableau récapitulatif de tous les pronoms personnels selon leur fonction :

TAULA 2.3.

Sujet	Tonique	Réfléchi	Pronom COD	Pronom COI
Je	moi	me	me	me
Tu	toi	te	te	te
Il	lui	se	le / l'	lui
Elle	elle	se	la / l'	lui
On		se		
Nous	nous	nous	nous	nous
vous	vous	vous	vous	vous
Ils	eux	se	les	leur
Elles	elles	se	les	leur

Tous les pronoms personnels selon leur fonction

2.2 Les habitudes et les souvenirs dans le passé : l'imparfait

Pour décrire une situation dans le passé dont on ne précise pas la durée exacte on utilise l'imparfait.

Lisez le texte suivant et faites particulièrement attention aux formes verbales à l'imparfait en italique :

Témoignage d'un fondateur de start-up

Paul Gaudry, 28 ans, est le fondateur de Geekzie, une start-up de service à la personne et de formation à domicile, dont l'objectif est de mettre des étudiants et des personnes âgées en relation pour que ces derniers apprennent à utiliser la technologie.

« *Je travaillais* dans une grande banque française. *Je commençais* à être très fatigué de mon boulot. *C'était* un travail monotone. Avant, *j'avais* déjà l'envie de créer ma propre entreprise mais *je n'osais pas* quitter mon emploi .» —raconte Paul Gaudry.

« L'idée m'est venue grâce à une expérience personnelle. Mon grand-père âgé de 80 ans *voulait* une tablette. Mes frères, mes soeurs, mes cousins et moi, lui en avons offert une pour son anniversaire. Pendant un certain temps, nous *allions* chez lui pour lui apprendre à utiliser des applications qui *répondaient* à ses besoins. *Nous formions* notre grand-père

au numérique ! Être connecté lui *permettait* de maintenir le lien social et de s'informer mais aussi de se sentir valorisé et jeune ! Là, je me suis dit que *c'était* le moment de tenter l'aventure de l'entrepreneuriat. J'ai créé un premier site internet sur lequel *on pouvait* commander un cours pour soi ou pour un proche. Maintenant, le service a évolué et je suis très content du résultat.»

Le texte contient de nombreuses formes verbales l'imparfait que décrivent des actions passées qui étaient duratives ou qui se répétaient : *je travaillais, je commençais, je n'osais pas, il voulait, nous allions, nous formions, c'était, on pouvait, etc.*

- Pour exprimer une habitude, une répétition ou pour raconter un souvenir ou décrire un souvenir du passé, on utilise **l'imparfait**.
- L'imparfait, à différence du passé composé, ne précise pas les limites de l'action : on ne sait donc ni à quel moment elle a commencé, ni à quel moment elle s'est terminée, à moins que cette information ne soit précisée explicitement par un complément.
- Le verbe à l'imparfait montre une action ou un événement dans sa durée.

2.2.1 L'imparfait

L'imparfait se forme à partir de la première personne du pluriel du présent de l'indicatif : nous + radical du verbe + terminaison - ons.
Il faut enlever la terminaison -ons à ce radical du verbe et ajouter les terminaisons de l'imparfait : **-ais, -ait, -ait, -ions, -iez, -aient**. Le verbe *être* est la seule exception à cette règle.

Pratiquez la prononciation des verbes à l'imparfait dans la section *Annexes*.

Observez le tableau où vous pouvez voir la conjugaison de l'imparfait des trois groupes et du verbe *être*.

TAULA 2.4. Verbes des 3 groupes conjugués à l'imparfait

	1 ^{er} groupe (nous parl-ons)	2 ^e groupe (nous finiss-ons)	3 ^e groupe (nous part-ons)	Verbe être
Je	parl-ais	finiss-ais	part-ais	(j') étais
Tu	parl-ais	finiss-ais	part-ais	étais
Il / elle / on	parl-ait	finiss-ait	part-ait	était
Nous	parl-ions	finiss-ions	part-ions	étions
Vous	parl-iez	finiss-iez	part-iez	étiez
Ils / elles	parl-aient	finiss-aient	part-aient	étaient

L'imparfait

L'imparfait est aussi employé dans une tournure idiomatique pour faire une proposition.

Exemple:

Et si **on allait** au cinéma ce soir ?

Et si **on organisait** une sortie à la campagne ?

C'est une des manières très françaises de proposer de faire quelque chose ou même d'inviter à faire quelque chose.

Quelques remarques orthographiques :

Pour maintenir la prononciation des verbes qui se terminent par **-ger** ou **-cer**, il y a des modifications orthographiques à respecter devant les terminaisons de l'imparfait :

- Les verbes en **-ger**, ajoutent un **-e** entre **-g** et la terminaison de l'imparfait (des verbes courants en **-ger** : *voyager, manger, changer, nager, placer, nuancer, avancer*, etc.). Exemple : Il **changeait** très souvent d'emploi.
- Les verbes en **-cer** changent le **c** en **ç** devant **on** transforme le **-c** en **ç** (verbes courants en **-cer** : *commencer, effacer, placer*, etc.). Exemple : Il **commençait** à comprendre.

Les souvenirs

En français, pour évoquer des souvenirs on peut utiliser deux verbes synonymes : **se rappeler** ou **se souvenir de**. Le verbe *se souvenir* est suivi de la préposition **de** mais pas le verbe *se rappeler*.

Exemples :

Je me rappelle mon premier petit job de jeunesse. / Je me rappelle les collègues j'ai rencontrés à cette époque-là.

Je me souviens de mon premier petit boulot de jeunesse . / Je me souviens des collègues que j'ai rencontrés à cette époque-là.

Lisez le témoignages de plusieurs personnes qui évoquent leur premier emploi lors de leur adolescence :

Mon premier emploi d'été : Jean-Michel Anctil

Actuellement humoriste et comédien comique au Canada, Jean-Michel Anctil se rappelle son premier petit boulot. Il travaillait au McDonald's situé au centre-ville de Montréal. Après trois ans il est devenu assistant gérant. Il se souvient surtout de l'importance de travailler en équipe et de faire rire son entourage.

Mon premier emploi d'été : Marie Dooley

Actuellement designer de mode et chef d'une petite entreprise, Marie Dooley évoque son premier travail d'été. Elle était monitrice de cyclotourisme. C'était en 1984, en plein été. Elle accompagnait des jeunes sur les routes de la région de Québec et du Maine. Elle se souvient des longues randonnées et de la beauté de la nature. Elle garde de cette époque de bons souvenirs et aussi son vieux vélo.

2.2.2 Les activités de loisirs

À la fin de leur journée de travail et pendant le week-end, la plupart des gens ont une occupation favorite qui leur permet de se détendre et de se réaliser sur un autre plan que le plan professionnel. Ce sont **les loisirs**, parfois partagés avec les collègues de travail.

Lisez le texte suivant en faisant attention au lexique des activités de loisirs :

Les bonnes activités pour décompresser après le travail

Il est important de déconnecter après le boulot. Pour préserver votre équilibre, pratiquez une activité qui vous change les idées et qui vous fait du bien. Mais quelles sont les meilleures activités pour vous détendre et vous relaxer ? Voici quelques suggestions :

Le sport est le meilleur antidote au stress : faire du jogging, faire du vélo, faire du sport en salle, faire du yoga, etc.

Pour vous ressourcer, vous pouvez vous plonger dans l'obscurité d'une salle de cinéma pour voir un bon film ou vous plonger dans la lecture d'un bon livre.

La pratique d'un instrument peut aussi être un bon moyen de rompre avec la partie professionnelle de la journée : faire du piano, de la guitare ou participer à une chorale.

Bien sûr, vous pouvez vous épanouir en pratiquant une activité plutôt artistique, selon vos goûts personnels : faire de la peinture ou de la sculpture, faire de l'art floral, faire du tricot, etc.

Faire du bricolage ou du jardinage, vous procurera aussi une grande satisfaction.

Pour se maintenir en bonne forme physique et mentale et pour se réaliser à travers une passion, on pratique des activités de loisirs. Pour en parler, on emploie :

Le déterminant *le, la, l', les* se combine alors avec les prépositions *à* et *de*, et forment **les articles contractés**. Révissez les articles contractés dans l'unité 1, section 2.3.1.

- Le verbe **faire de**, qui sert à désigner la plupart des activités. *Exemples*: Il fait de la voile. Vous aimez faire de la pâtisserie. Ils font du bricolage. Elle fait de l'équitation. On fait du théâtre. Je fais du piano, du saxo...
- Le verbe **jouer de** quand il s'agit de musique: *Exemples*: Il joue du violoncelle. Elle joue de la guitare.
- Le verbe **jouer à** quand il s'agit de sports collectifs ou d'autres activités ludiques. *Exemples*: Ils jouent aux échecs. Nous jouons aux cartes. Il joue au basket. On joue à la pétanque.

2.2.3 Faire un exposé oral

Lors d'une présentation ou d'un exposé oral, comment devez-vous exposer vos propos, comment devez-vous structurer un discours, comment devez-vous

exprimer vos idées ? C'est bien d'avoir une structure du type Introduction – Développement – Conclusion.

Réviser les connecteurs temporels et logiques dans l'unité 2, section 3.2.

Les formules pour organiser un exposé oral

Dans l'introduction, vous introduisez et vous présentez votre sujet, donc, vous allez avoir besoin de différents verbes au futur qui peuvent être :

- Je traiterai de quelque chose,
- Je vais traiter de quelque chose,
- J'aborderai quelque chose,
- Je considérerai quelque chose.
- Au cours de cet exposé, j'analyserai.../ j'examinerai.../ je développerai...

Dans le développement, vous pouvez développer plusieurs arguments, de deux à trois. Donc, si vous avez trois arguments et que vous voulez séparer un petit peu votre développement en trois parties, vous pouvez dire :

- Je commencerai par... (et vous donnez votre argument).
- D'abord, premièrement, en premier lieu, dans un premier temps, mon premier point portera sur...
- Puis..., ensuite, (et vous enchaînez avec votre deuxième argument).
- Enfin..., troisièmement...
- En dernier lieu...

Dans la conclusion, vous résumez ce que vous avez dit avant et vous exposez vos conclusions.

- Je finirai par...
- Je conclurai par..
- Récapitulons.../ Pour résumer...

3. Un repas d'affaires

Quand nous allons dans un restaurant nous devons savoir employer le lexique de la nourriture avec les partitifs, connaître un peu les habitudes des Français à table, le mode de paiement, entre autres.

De nos jours, lorsque nous sommes au travail et que l'on doit terminer urgemment une tâche, on peut commander des repas à consommer sur place grâce aux *applis* (applications) et aux sites web de restauration à domicile.

Lisez le texte suivant :

Plats faits maison à 3 clics de vous

La *foodtech* est un secteur en pleine ébullition en France. Des dizaines de start-ups se sont lancées dans le secteur, en particulier autour de la livraison de repas.

Pour " bien " manger devant son ordinateur, vous connaissez déjà sûrement ces start-ups de la livraison alimentaire, comme *Deliveroo*, *UberEATS* et *Foodora* qui vous livrent les plats de vos restaurants préférés. Bien pratique quand on doit absolument finir une tâche au bureau mais qu'on n'aime pas les sandwiches de la cafétéria.

A côté de ces géants, il existe plusieurs start-ups qui se battent pour conquérir vos estomacs, en proposant le midi et/ou le soir de bons petits plats cuisinés par leurs chefs, par exemple *Popchef* ou *Foodchéri*. Leurs avantages : ils servent des produits frais et de saison. Leurs inconvénients : le gâchis écologique que provoquent les emballages.

Il y a des recettes pour tous les goûts, de la cuisine du monde aux spécialités végétariennes. Les boîtes (*food box*) contiennent : une entrée, un plat principal et un dessert. Les plats et les ingrédients sont très variés : des salades, des légumes, des crudités, du pain, de la viande (du poulet, du veau, du canard, etc.), du poisson (du saumon, du merlan, etc), des fromages, des fruits de saison, des gâteaux, des yaourts, des jus frais, du thé, du vin, des boissons gazeuses ou de l'eau. Bref, il est possible de tout commander sur le web sans sortir de chez soi ou du bureau.

(Source : Texte adapté tiré de www.lesechos.fr)

Un repas se compose de : **une entrée, un plat principal et un dessert**, pendant le repas on boit **des boissons** et avant le repas on peut prendre **un apéritif** (ou *un apéro*).

Observons les formes de **l'article partitif** devant quelques noms d'ingrédients, d'aliments et des boissons présents dans le texte :

Du poisson / De la viande / Des légumes / De l'eau

3.1 L'article partitif

En français, on ne peut pas utiliser un nom sans un déterminant devant, on doit dire par exemple :

- **Le** pain, au sens général.
- **Une** baguette, au sens concret.

Mais on dit **du pain**, quand il s'agit d'une quantité non précisée. La forme **du** est un article partitif. Cet article, qui n'existe pas ni en catalan ni en castillan, indique donc que l'on veut exprimer *une certaine quantité de* ou *une partie de*.

L'article partitif désigne une **quantité indéfinie**, on l'utilise devant quelque chose **qu'on ne peut pas compter** :

- Une masse ou un produit : l'argent → **de l'**argent, le fromage → **du** fromage.
- Une abstraction : le courage → **du** courage, la patience → **de la** patience.

Les verbes pour exprimer les goûts

Avec les verbes *aimer*, *adorer*, *détester* on utilise l'**article défini** et pas l'article partitif.

Exemple :

Vous aimez **le** chocolat ?

— Oui, j'adore **le** chocolat mais je n'aime pas **la** crème fraîche.

L'article partitif est obligatoire

Ne dites jamais :

Je veux *eau*, *huile*, *salade*.
→(incorrect)

Il faut dire :

Je veux de l'eau, de l'huile, du poulet, de la salade. →(correct)

Les formes de l'article partitif sont :

- **du** + nom masculin singulier
- **de la** + nom féminin singulier
- **de l'** + masculin et féminin singulier commençant par une voyelle ou h.
- **des** + nom masculin et féminin pluriel)

Exemples :

Du pain, de la salade, de l'ail, de l'eau, des fruits, des oranges.

3.1.1 L'omission de l'article : en phrase négative

Quand il s'agit d'une phrase négative, peu importe le genre et le nombre du nom qui accompagne le partitif, le partitif devient **de / d' + voyelle ou h**.

Exemples :

Je ne veux pas de fromage.

Nous ne prendrons pas d'eau.

Je ne prendrai pas de sucre.

Il n'y a pas d'oranges.

Elle ne mange jamais de fruits de mer.

3.1.2 L'omission de l'article : l'expression de la quantité

À part les partitifs utilisés pour exprimer une quantité indéterminée, pour une quantité déterminée on peut utiliser plusieurs formules et expressions.

Pour exprimer des quantités plus ou moins indéfinies on utilise : **beaucoup de..., un peu de..., peu de..., assez de..., trop de...+ nom.**

TAULA 3.1

	beaucoup de	
	assez de	
J'ai	un peu de	travail
	peu de	
	trop de	

De / D'

Après une expression de quantité le partitif devient **de / d'** !

Exemples :

Vous voulez de la salade ? —Oui merci, beaucoup de salade.

Vous voulez du sel ? —Oui merci, un peu de sel.

Il y a du travail ? —Non, il n'y a pas assez de travail.

Autres manières d'évaluer la quantité

- L'expression de quantité suivie d'un adjectif : **très, assez, trop + adjectif.**

Exemples :

Elle est très gourmande. / La viande est trop cuite. / L'orange est assez mûre.

- L'expression de la quantité après un verbe : **verbe + beaucoup, assez, trop.**

Exemples :

Il boit beaucoup. / Il ne dort pas assez. / Il travaille trop.

- Les expressions de quantité suivies d'un nom qui désignent une quantité bien précise sont toujours suivies de *de/d'* : **nom désignant une quantité + de + nom.**

TAULA 3.2.

Un colis de produits	Une caisse de produits	Un conteneur de marchandises
Une palette de marchandises	Un baril de pétrole	Un paquet de café
Une bouteille de vin	Une cannette de coca, de bière	Un verre d'eau, une tasse de thé
100 grammes de	1 kilo de, 1 litre de	Une tonne de

- Les noms pour exprimer une collectivité : un nom collectif sert à désigner un ensemble de personnes ou de choses. C'est un nom singulier qui peut être suivi d'un nom au pluriel qui est son complément : **nom collectif + complément**

TAULA 3.3.

Quantité	Compléments
La plupart (de)	
Un très grand nombre (de)	
Une majorité (de)	
La plus grande partie (de)	des salariés fera/feront la grève.
Une multitude (de)	des personnes présentes est/sont favorable(s) à la proposition.
Une minorité (de)	des marchandises a été envoyée/ont été envoyées en dépôt.
Environ 30% (de), À peu près 30% (de)	
La moitié, un tiers, un quart (de)	
De nombreux, nombreuses + nom	

Récapitulons :

Lisez le texte suivant et observez attentivement l'article partitif sous toutes ses formes et les formules pour exprimer la quantité.

La création d'une entreprise

Pour lancer une entreprise il faut être *très* audacieux et travailler *beaucoup* sur une idée. Il faut aussi avoir *de* l'argent, c'est-à-dire, compter sur un budget. Il faut avoir, si possible, *des* financements en plus, *des* supports de communication (un compte Twitter ou Facebook, un blog, un site Internet), *du* temps, *de* la créativité, *beaucoup* d'énergie, *un peu* de courage et *assez* de patience. Et surtout, *pas* de peur devant les difficultés ! *La plupart* des entrepreneurs prennent *peu* de vacances, néanmoins *environ 90%* se montrent très satisfaits d'avoir créé leur propre projet.

3.1.3 Au restaurant

Le déjeuner d'affaires est plus détendu qu'une réunion au bureau, mais il ne faut pas le confondre avec un repas entre amis. Il est habituel que la personne qui a l'initiative du déjeuner choisisse aussi le lieu de restauration et règle l'addition.

Lisez le dialogue suivant :

Déjeuner d'affaires

Mme. Gondran : —Alors, qu'est-ce que vous prenez comme entrée, monsieur Valéry ?

M. Valéry : —Je vais prendre une salade d'asperges.

Mme. Gondran : —Et comme plat principal ?

La pratique du pourboire en France

En France le pourboire n'est pas obligatoire car le service est compris dans les prix. Mais, dans les cafés et les restaurants on a l'habitude de laisser un pourboire de 10 à 15% de l'addition, si le service est agréable et de qualité, bien entendu !. Le pourboire, pourtant, semble être de plus en plus rare actuellement.

M. Valéry : —Je vais essayer le saumon avec du riz. Mais sans sauce car je suis au régime.

Mme. Gondran : —Moi, je vais prendre des lentilles avec des crudités. Comme plat principal, du poulet rôti avec des frites, beaucoup de frites ! Et comme boisson, monsieur ? Voulez-vous du vin ?

M. Valéry : —Non, je ne bois pas d'alcool. Je vais prendre de l'eau. Une bouteille d'eau minérale.

Mme. Gondran : —Vous êtes très raisonnable, monsieur Valéry. Moi, je vais prendre un peu de vin rouge. (*Au serveur*) Monsieur, s'il vous plaît !

Le serveur : —Oui, voilà. Madame, monsieur, vous avez fait votre choix ?

Mme. Gondran : —Oui, alors, en entrée, monsieur va prendre...

Voici quelques expressions utiles :

- **Commander** : Je voudrais / je vais prendre / Je prendrai / Pour moi, ... s'il vous plaît / Pour moi, ce sera...
- **Demander une explication** : Quel est le plat du jour ? / Qu'est-ce que vous avez comme desserts / comme boissons ? / Qu'est-ce qu'il y a dans ce plat ? Un...qu'est-ce que c'est ?
- **Demander un conseil** : Qu'est-ce que vous me conseillez en entrée ? Quel vin irait avec ce plat ?
- **Demander l'addition** : L'addition/la note, s'il vous plaît. / Je pourrais avoir l'addition, s'il vous plaît ?

L'emploi des verbes

Quand on parle de nourriture, des aliments, des repas, on utilise beaucoup ces verbes :

- Manger : verbe du 1^{er} groupe, avec la particularité de la forme " nous mangeons ".
- Boire : verbe du 3^e groupe.
- Prendre : verbe du 3^e groupe.
- Mettre : verbe du 3^e groupe.
- Acheter : verbe du 1^{er} groupe, avec les particularités des formes " j'achète, tu achètes, il/elle/ on achète, ils/elles achètent ".

Le tableau suivant vous présente la conjugaison du présent de l'indicatif des verbes *manger, boire, prendre, mettre* et *acheter*.

Lors d'un repas vous devrez utiliser très souvent ces verbes au futur simple, au futur proche ou au conditionnel de politesse. Révisez les temps du futur dans l'unité 2, section 3.1 et le conditionnel de politesse dans l'unité 2, section 2.2.3

TAULA 3.4. Le présent de quelques verbes utilisés dans le contexte des repas

Manger	Boire	Prendre	Mettre	Acheter
Je mange	Je bois	Je prends	Je mets	J'achète
Tu manges	Tu bois	Tu prends	Tu mets	Tu achètes
Il/Elle/On mange	Il/Elle/On boit	Il/Elle/On prend	Il/Elle/On met	Il/Elle/On achète
Nous mangeons	Nous buvons	Nous prenons	Nous mettons	Nous achetons
Vous mangez	Vous buvez	Vous prenez	Vous mettez	Vous achetez
Ils/Elles mangent	Ils/Elles boivent	Ils/Elles prennent	Ils/Elles mettent	Ils/Elles achètent

3.2 Formation au sein de l'entreprise

La possibilité d'accéder à diverses formations est motivante pour l'employé et elle est nécessaire pour répondre à ses attentes. De nombreuses études démontrent l'efficacité de la formation dans la croissance de l'entreprise. Les résultats de la formation sont positifs tant dans la productivité que dans l'amélioration de la compétence professionnelle du personnel.

Lisez le texte suivant en faisant attention aux mots, pronoms et adjectifs en italique :

La formation au sein de l'entreprise : une responsabilité partagée ?

La plupart des salariés estiment que la responsabilité de la formation est partagée entre l'entreprise et le salarié de manière égale. Mais *certain*s pensent qu'elle incombe principalement à l'entreprise. *Quelques-uns* disent qu'ils sont prêts à financer eux-mêmes une partie des coûts de leur formation. *Plusieurs* sont prêts à effectuer une formation hors de leur temps de travail, ce sont plutôt les cadres et les moins de 35 ans qui sont les plus enthousiastes. *Tout* dépend du budget et du temps disponible de *chacun*.

Les formations de pair à pair, c'est-à-dire, apprendre *les uns des autres*, sont toujours préférables mais on peut aussi contacter *quelqu'un*, un formateur externe, et le faire venir dans l'entreprise pour y diriger des ateliers, des cours ou des séminaires. Les employés *en* profitent sur place, sans perdre du temps en déplacements.

Plusieurs petites entreprises ne disposent pas de gros budgets pour financer la formation. *D'autres* alternatives, comme par exemple les vidéos et la formation en ligne, permettent également à *chacun* d'améliorer les compétences de manière efficace. *Certaines* plateformes de formation sont d'excellentes ressources qui proposent de nombreux cours pour *tous* les niveaux de compétences.

Observez les pronoms **en** et **y** présents dans le texte :

Il faut faire venir un formateur dans l'entreprise pour **y** diriger des cours. Les employés **en** profitent sur place.

Observez les adjectifs et les pronoms **indéfinis** présents dans le texte :

Certains pensent... / **Plusieurs** sont prêts à effectuer ... / **Tout** dépend du budget et du temps disponible de **chacun** / Contacter **quelqu'un** ... / De nombreux cours pour **tous** les niveaux de compétences .

3.2.1 Les pronoms : en / y

Le pronom **en** existe aussi en catalan et avec les mêmes fonctions qu'en français, 3 fonctions : complément direct, complément de lieu et complément de verbe.

Le pronom **en** Complément d'objet direct (COD) : pour remplacer une quantité indéterminée.

Exemples : Voulez-vous du thé ? —Oui, j'**en** veux. —Non, je n'**en** veux pas.

Le pronom **en** complément circonstanciel de lieu : pour remplacer un lieu d'où l'on vient. Il remplace un complément de lieu introduit par la préposition **de**.

Exemples : Tu viens de Paris ? —Oui, j'**en** viens. Non, je n'**en** viens pas.

Le pronom **en** complément de verbe : pour remplacer un complément de verbe introduit par la préposition **de**.

Exemples : Vous vous souvenez de ce restaurant ? —Oui, je m'**en** souviens très bien. —Non, je ne m'**en** souviens pas.

Le pronom **y**, qui est plus ou moins équivalent au pronom *hi* catalan, a 2 fonctions : complément de lieu et complément indirect.

Le pronom **y** reprend un nom de lieu où on va et où on est. Il remplace **un complément circonstanciel de lieu** introduit par les prépositions : **à, en, chez, sur**.

Exemples :

Tu vas au bureau aujourd'hui ? —Non, je n'y vais pas mais demain, je vais y aller.

Vous allez en Allemagne ? —Oui, nous y allons tous les mois.

Tu travailles chez Sanofi-Aventis ? —Oui, j'y travaille depuis 2 ans.

Le pronom **y** peut être aussi un complément d'objet indirect (COI) de certains verbes fonctionnant avec la préposition **à** (comme par exemple : **penser à, réfléchir à**)

Exemples :

Tu penses à ton avenir ? —Oui, j'y pense.

Elles réfléchissent à leur projet de start-up ? —Oui, elles y réfléchissent.

en/y = en/hi

Comparer le français et le catalan est utile : les pronoms **en/y** ont le même fonctionnement que les catalans **en/hi**, sauf qu'en français **en** ne peut jamais devenir *n'*. Il est invariable. Il s'écrit toujours **en**.

Mais, ces pronoms **en** et **y** en français ne peuvent jamais remplacer une personne. Pour les noms de personnes on utilise le pronom tonique.

Exemples :

—Tu t'occupes de ce client ?

—Oui, je m'occupe **de lui**. →(correct)

—Oui, je m'**en** occupe. →(incorrect).

—Vous pensez à votre amie ?

—Oui, je pense **à elle**. →(correct).

—Oui, j'**y** pense. →(incorrect).

3.2.2 Les indéfinis

Les pronoms indéfinis remplacent des personnes ou des choses indéfinies.

Voici l'emploi de ces pronoms :

Pour une quantité totale : tout, toute, tous, toutes.

Exemples : Je fais **tout** dans la maison. / Je les connais **tous**, ces clients.

Pour une quantité partielle : certains / certaines / plusieurs.

Exemples : **Certains** disent qu'ils n'ont pas aimé le produit.

Pour une quantité distributive: chacun, chacune.

Exemples : **Chacun / chacune** paie sa part de l'addition.

Pour une quantité indéterminée: quelqu'un / quelques-un(e)s / quelque chose.

Exemples : **Quelqu'un** voudrait-il ajouter **quelque chose** ? —Non, tout le monde est fatigué .

Pour exprimer l'égalité: le/la même, les mêmes.

Exemples : Ce sont toujours **les mêmes** qui n'ont pas envie de voyager.

Pour exprimer la différence : l'autre / les autres.

Exemples : Certains sont là, **les autres** ne sont pas arrivés.

Pour représenter une quantité nulle : personne, rien, aucun/e, nulle part

Exemples : Il y a quelqu'un ? —Non, il n'y a **personne**. / Je cherche le document depuis 10 minutes et je ne le trouve **nulle part** !

Pour représenter une pluralité : plusieurs, quelques-un(e)s, certain(e)s.

Exemples : Des solutions, il y en a **plusieurs**. / **Quelques-uns** pensent qu'on ne trouvera pas de solution.

Certains indéfinis sont des adjectifs, c'est-à-dire, qu'ils accompagnent un nom. D'autres sont des pronoms, donc, ils remplacent un nom. La plupart peuvent être adjectifs ou pronoms.

Le tableau suivant présente l'équivalence entre les formes des adjectifs et des pronoms indéfinis, illustrée avec des exemples.

TAULA 3.5.

Formes	Adjectifs	Pronoms
Tout (le) - toute (la) - tous (les) - toutes (les)	Tout le matériel est prêt. J'écoute tous les collaborateurs / toutes les clientes.	Tout est prêt. Je les écoute tous / toutes.
Chaque	Chaque produit / chaque unité coûte 1,50€.	Chacun / chacune coûte 1,50€.
Certain(e)s	Voilà certains étudiants / certaines matières.	Voilà certains / certaines.
Le/la même - les mêmes.	Ce sera le même jour / la même date.	Ce sera le même / la même / les mêmes.
L'autre - les autres / Un(e) autre - d'autres	Je connais l'autre option / les autres choix. Je préfère un autre devis / une autre offre.	Je connais l'autre / les autres. J'en préfère un autre / une autre / d'autres.
Plusieurs	Je fais plusieurs devis / factures .	J'en fais plusieurs.
Quelques	Voici quelques échantillons / marchandises.	Voici quelques uns / quelques unes.
Aucun/e	Je n'ai aucun doute / aucune question.	Je n'en ai aucun / aucune.

Stratégies

Catina Bujosa Vich

Francès



Índex

Introduction	5
Résultats d'apprentissage	7
1 L'organigramme de l'entreprise	9
1.1 Situations conflictuelles	11
1.1.1 L'imparfait et le passé composé : usage et alternance	11
1.2 Le passé avant le passé : le plus-que-parfait	14
1.2.1 Formation du plus-que-parfait	14
1.3 Tensions entre collègues	15
1.3.1 Le discours indirect	16
1.3.2 La cause	18
1.3.3 La conséquence	19
2 Et si on se lançait dans l'export ?	21
2.1 Le conditionnel passé	22
2.1.1 L'expression de la condition : les phrases avec "si"	24
2.2 Le multitâche au travail	25
2.2.1 Le participe présent	26
2.2.2 Le gérondif	26
2.3 L'argent et la banque	27
2.3.1 La nominalisation	28
3 La négociation et l'écoute	29
3.1 Le subjonctif : formation	29
3.1.1 Quand est-ce qu'on utilise le subjonctif ?	31
3.2 Relier des informations	33
3.2.1 L'expression du but	34
3.2.2 La concession	34
3.2.3 L'opposition	34
3.3 La gestion de stocks	35
3.3.1 Résoudre des conflits	36

Introduction

Dans l'unité didactique « Stratégies » on entre dans le monde professionnel pour de bon, on recherche des informations sur les différents types d'entreprises et sur le meilleur choix au cas où l'on voudrait établir des relations avec des clients francophones ou dénicher de nouveaux marchés à l'extérieur. On connaît l'organigramme et les relations hiérarchiques dans l'entreprise, ainsi que les fonctions des membres d'une société et on saura aussi comment fonctionne la gestion de l'argent. Finalement, on travaillera des aspects linguistiques qui nous permettront de communiquer davantage de nuances, comme la condition, le doute et le souhait, à l'aide du plus-que-parfait, du conditionnel et du subjonctif.

Résultats d'apprentissage

À l'issue de cette unité, l'étudiant pourra :

1. Repérer l'information professionnelle et quotidienne des métiers du commerce international dans une situation orale et claire conduite en langue standard et identifier le contenu global du message.

- Saisir l'idée principale et les détails d'un message au passé, dans toutes ses nuances.
- Comprendre l'information spécifique et les détails du message.
- Identifier l'attitude et l'intention de son interlocuteur.
- Suivre des situations enregistrées (audio et vidéo) telles que : des récits au passé concernant des expériences personnelles et professionnelles vécues.
- Produire des discours oraux au passé pour raconter des expériences de vie ou des événements professionnels.
- Comprendre des hypothèses, distinguer le discours rapporté et comprendre des messages subjectifs.
- Organiser le discours oral en exprimant la cause, la conséquence, le but, la concession et l'opposition.

2. Interpréter l'information relative au domaine professionnel des métiers du commerce international dans des textes écrits plus complexes en faisant l'analyse des contenus avec un niveau satisfaisant de compréhension.

- Lire et comprendre des textes spécifiques tels que : un récit de vie, un souvenir ou une expérience du passé, un parcours professionnel au passé.
- Identifier la terminologie de la banque.
- Saisir l'information pertinente des textes tels que : une brochure bancaire, un article de presse relatif aux conflits d'entreprise.
- Traduire des messages complexes.
- Utiliser des ressources de traduction : le dictionnaire version papier et numérique, le correcteur d'orthographe et grammaire en ligne.

3. Émettre des messages oraux plus complexes, clairs et correctement structurés en utilisant le registre adéquat à une situation donnée.

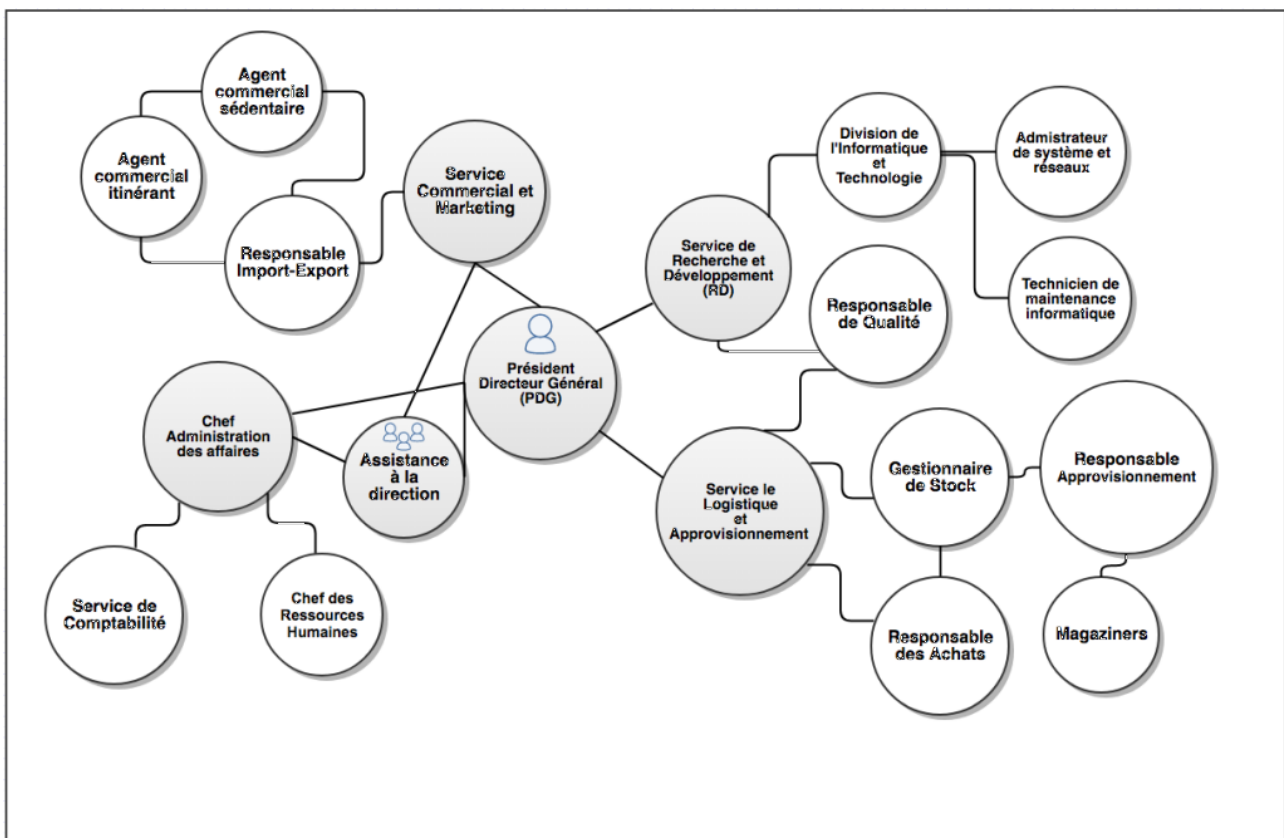
- Utiliser les termes adéquats pour faire des hypothèses, pour rapporter les paroles d'une autre personne et pour exprimer des souhaits, des doutes et des sentiments subjectifs.
 - Utiliser les connecteurs, les conjonctions et les locutions pour distinguer et organiser un discours oral plus complexe,
 - Échanger de l'information concernant son passé et ses attentes.
4. Rédiger des documents et des rapports plus complexes en langue standard relatifs au domaine professionnel ou à la vie quotidienne en utilisant le niveau de langue adéquat à une situation donnée.
- Organiser un texte à l'aide de tout genre de connecteurs et nuancer ses idées.
 - Rédiger un rapport, un texte sur son passé professionnel ou personnel.
5. Appliquer des attitudes et des comportements convenables dans le domaine des affaires en respectant les conventions sociales en usage.
- Utiliser des formules pour comprendre et résoudre des conflits.

1. L'organigramme de l'entreprise

L'organigramme d'une entreprise ou société est un graphique qui montre la répartition des postes et des fonctions. Il sert à savoir "qui est qui", "qui dépend de qui" et "qui fait quoi" pour ainsi améliorer la communication interne et l'efficacité au travail.

Observez l'organigramme suivant :

FIGURA 1.1. Organigramme



Voici la mission de chaque service ou membre de l'entreprise :

- La direction peut se composer de plusieurs postes comme le Président-directeur général (PDG), le sous-directeur, le directeur général, le gérant, etc. Ils sont responsables des décisions importantes pour le bon déroulement de l'entreprise.
- L'assistance à la direction ou l'assistant(e) manager collabore étroitement avec un directeur ou un responsable de service. Ses fonctions sont variées : préparer et faire le suivi des dossiers, gérer le planning, le courrier et l'agenda de son supérieur, organiser les réunions et les déplacements, prendre des rendez-vous, contrôler et fournir les documents nécessaires à la mission du dirigeant.

- Le service de recherche et développement a pour mission de développer de nouveaux produits, les mettre au point, les valider et suivre le lancement de la production.
- Administrateur de système et réseaux a pour mission d'offrir un réseau informatique de qualité à l'entreprise. Le technicien de maintenance apporte un support aux utilisateurs.
- Le responsable de qualité connaît très bien son entreprise et ses activités, il assure la qualité à tous les niveaux (aussi bien la gestion du personnel que la qualité de la production ou la relation client) et mène des actions correctives si les normes ne sont pas respectées.
- Le service de logistique et approvisionnement gère les flux des marchandises et des produits depuis la réception jusqu'à la livraison au client. Ce service est en contact permanent avec les agents commerciaux, la direction et les transporteurs; son rôle est de recevoir, de stocker et d'expédier les produits.
- Le chef d'administration des affaires est le responsable de tous les aspects techniques, administratifs et financiers (attribuer un budget spécifique à la réalisation d'un projet, donner des conseils aux membres de la direction sur les nouveaux projets d'investissements, etc.)
- La comptabilité est chargée de traiter la partie comptable de la société, des révisions et des déclarations fiscales et sociales.
- Le responsable des ressources humaines (RH) est chargé de diriger la stratégie de gestion du personnel (gestion des payes, formation, recrutement et des entretiens d'embauche des nouveaux employés).
- Le service commercial et marketing oriente et conduit la politique commerciale de l'entreprise afin de développer le chiffre d'affaires. Le chef compte sur une équipe d'agents commerciaux.

Observez le tableau suivant qui contient le lexique concernant les missions de certains postes de l'entreprise :

TAULA 1.1. Les mots des fonctions de certains postes

diriger	accueillir	stocker une marchandise	le budget d'un projet
investir	contacter	livrer ou expédier	le devis et la facture
gérer	conseiller	recevoir	le contrôle de la gestion
être chargé(e) de	orienter/aider	emballer/palettiser un produit	un objectif
s'occuper de	joindre quelqu'un	faire le suivi d'un dossier	une analyse
coordonner	collaborer	passer une commande	le chiffre d'affaires
superviser	élaborer	investir	un investissement

1.1 Situations conflictuelles

Les entreprises peuvent vivre des situations délicates à cause d'une diminution de la demande et des ventes, à cause d'erreurs de gestion ou de la prise de mauvaises décisions, entre autres.

Lisez le texte suivant en faisant très attention à l'alternance et à l'usage des temps du passé, l'imparfait et le passé composé :

Un patron est tombé en faillite, découvrez son témoignage

Yves Delaunay, un **patron** de Nantes, *a connu la faillite* de son entreprise. Après, *il a trouvé* l'association bénévole *60 000 Rebonds* où *il a reçu* de l'aide d'un coach au plan personnel et professionnel. Maintenant, il est prêt à revenir dans le monde professionnel. Il lève un tabou en témoignant de son échec et de sa volonté de se relever. Il raconte :

« Ma plus grande angoisse *était* de ne pas arriver à faire **les feuilles de salaire** en fin de mois. Après **le dépôt de bilan** de mon entreprise, *je me sentais* inutile, totalement humilié. *J'ai vécu* dans un grand sentiment de tristesse pendant un an », se souvient Philippe Delaunay, qui *a fermé* définitivement **sa boîte** en mai 2016. Il avait créé son entreprise quinze ans auparavant. Sa spécialité *était* le matériel de laboratoire médical. Avant la faillite, *il employait* 32 personnes et *faisait* 5 millions de **chiffre d'affaires**. Rejoindre l'association *60 000 Rebonds* a été très bénéfique pour lui. « Le seul moment du mois où *je me sentais* bien *c'était* quand *je venais* à l'association. *J'ai compris* que *je n'étais* pas tout seul. » —dit-il— « Après quelques séances avec le coach, *j'ai repris* confiance en moi. En ce moment, je recherche un boulot de salarié. »

(Source : texte adapté, tiré de *Ouest-France* et *60 000 rebonds*)

Observez l'usage et l'alternance de l'imparfait et du passé composé dans les phrases suivantes :

- Philippe Delaunay *a fermé* définitivement son entreprise en mai 2016.
→ Le verbe au passé composé **il a fermé** exprime une action terminée.
- La spécialité de son entreprise *était* le matériel de laboratoire médical.
→ Le verbe à l'imparfait **était** exprime une action durative dans le passé.
- À l'association *60 000 Rebonds* *il a compris* qu'*il n'était pas* tout seul. → Le verbe au passé composé **il a compris** exprime une action terminée et le verbe à l'imparfait **il n'était pas** exprime une action non terminée et durative dans le passé.

Quelques mots très utilisés en français familier

Le mot *la boîte* (registre familier) est synonyme du mot *l'entreprise*, par exemple : *travailler dans une boîte*, *changer de boîte*, *monter sa boîte*, etc.

Voici d'autres exemples de mots d'usage très fréquent dans des contextes informels :

- bosser (familier) = travailler (standard)
- le boss (familier) = le patron, le chef (standard)
- le boulot (familier) = le travail (standard)
- le fric (familier) = l'argent (standard)
- une info (familier) = une information (standard)
- la bagnole (familier) = la voiture (standard)
- la déprime (familier) = la dépression (standard)

Réviser la formation de l'imparfait dans l'unité 3, section 2.2 et 2.2.1

Il est nécessaire de regarder plusieurs fois la vidéo 1.1. *Imparfait ou Passé composé ?* dans la section *Annexes* pour bien saisir l'usage et l'alternance de ces deux temps verbaux.

1.1.1 L'imparfait et le passé composé : usage et alternance

Quand on raconte des faits dans le passé, on utilise le passé composé et l'imparfait, mais quand utilise-t-on l'un ou l'autre ?

On utilise l'**imparfait** pour :

1. Exprimer une action **en cours**, c'est-à-dire, **non terminée** dans le passé. *Exemple* : Je marchais dans rue.
2. Faire **une description**. *Exemple* : La rue était déserte, il faisait froid.
3. Parler d'**une habitude**. *Exemple* : Je sortais me promener tous les soirs.

Lisez le dialogue suivant où M. Delaunay raconte les souvenirs de la faillite de son entreprise et observez attentivement l'usage des formes verbales. Elles sont toutes à l'imparfait :

Entretien avec M. Delaunay (1)

Journaliste : — Quelle *était* l'activité de votre entreprise, M. Delaunay ?

M. Delaunay : — Notre spécialité *était* le matériel de laboratoire médical.

Journaliste : — Combien de personnes *employiez-vous* ?

M. Delaunay : — *J'employais* 32 personnes.

Journaliste : — Est-ce que *vous gagniez* bien votre vie ?

M. Delaunay : — Les bénéfices *n'étaient pas* exceptionnels mais le chiffre d'affaires *était* considérable, de 5 millions.

Journaliste : — M. Delaunay, qu'est-ce qui *vous préoccupait* le plus avant de faire faillite ?

M. Delaunay : — Ma plus grande angoisse *était* de ne pas arriver à faire les feuilles de salaire en fin de mois pour payer mes employés.

Journaliste : — Après la faillite, quels sentiments *éprouviez-vous* ?

M. Delaunay : — *Je me sentais* inutile, totalement humilié.

Nous constatons que le protagoniste de l'entretien précédent raconte des actions non achevées qui décrivent son passé dans sa durée, des souvenirs et des habitudes → Le temps verbal utilisé est, donc, l'imparfait.

Réviser la formation du passé composé dans l'unité 3, section 1.1 et ses subsections.

On utilise le **passé composé** pour :

Exprimer une **action achevée**, c'est-à-dire, **une action précise et terminée** dans le passé. *Exemple* : J'ai vu quelqu'un dans la rue. J'ai eu peur. Je suis parti tout de suite.

Lisez le dialogue suivant où l'entrepreneur M. Delaunay raconte les origines de son entreprise et ce qui s'est passé après la faillite. Observez attentivement l'usage des formes verbales qui sont toutes au passé composé :

Entretien avec M. Delaunay (2)

Journaliste : — Quand est-ce que *vous avez créé* votre société ?

M. Delaunay : — *J'ai commencé* mon activité en 2001 et *j'ai fermé* mon entreprise 15 ans après, en 2016.

Journaliste : — Quand *avez-vous* exactement *décidé* de fermer ?

M. Delaunay : — En avril *je n'ai pas pu* payer mes fournisseurs et en mai *j'ai déposé* le dépôt de bilan.

Journaliste : — Comment *ça s'est passé* au niveau personnel, M. Delaunay ?

M. Delaunay : — *J'ai vécu* dans un grand sentiment de tristesse pendant un an.

Journaliste : — Qu'est-ce que *vous avez fait* pour faire face à la situation ?

M. Delaunay : — *J'ai trouvé* l'association bénévole *60 000 Rebonds* et *j'ai décidé* de la rejoindre.

Journaliste : — Comment *60 000 Rebonds* vous a aidé ?

M. Delaunay : — *J'ai reçu* l'aide d'un coach et *j'ai repris* confiance en moi. *J'ai rencontré* d'autres personnes dans la même situation et *cela a été* très bénéfique pour moi.

Journaliste : — Votre témoignage *a contribué* à lever le tabou sur l'échec professionnel. Merci beaucoup, M. Delaunay.

Le protagoniste de l'entretien a raconté des faits achevés qui se sont produits dans un moment précis de son passé et ce qu'il a fait par la suite. → Le temps verbal utilisé est donc le passé composé.

Les indicateurs temporels

Dans les phrases complexes, certains indicateurs temporels vous aideront à alterner l'imparfait et le passé composé.

Lisez le témoignage d'un employé lors d'un incendie. Observez attentivement les indicateurs temporels :

J'étais dans mon bureau. *Soudain* j'ai entendu des collègues crier au feu. *Tout à coup*, l'alarme s'est déclenchée. *Aussitôt*, l'évacuation d'urgence a commencé. *À ce moment-là*, je suis sorti en courant. *Puis*, les pompiers sont arrivés.

Observez le tableau suivant qui nous permet d'analyser le texte précédent :

TAULA 1.2.

Contexte : Imparfait	Indicateur	Action : Passé composé
J'étais dans mon bureau,	soudain	j'ai entendu des collègues crier au feu.
	tout à coup	l'alarme s'est déclenchée.
	aussitôt	l'évacuation d'urgence a commencé.
	à ce moment-là	je suis sorti en courant.
	puis	les pompiers sont arrivés.

Certains indicateurs introduisent des actions à l'imparfait et d'autres introduisent des actions au passé composé. Observez le tableau suivant :

TAULA 1.3. Les indicateurs de temps et les temps du passé

Imparfait	Passé composé
tous les jours	soudain, tout à coup
d'habitude	à ce moment-là, aussitôt
quelquefois	puis, après, ensuite
souvent	hier, en 1998

1.2 Le passé avant le passé : le plus-que-parfait

Le plus-que-parfait est un temps passé et composé. Ce temps est employé pour décrire un fait ou une action du passé qui est arrivée dans un temps antérieur à une autre action du passé. La deuxième action peut être exprimée au passé composé ou à l'imparfait.

Observez les exemples suivants :

M. Delaunay **avait créé** une entreprise en 2001 et **il en était** le patron.

En mai 2016 **il a fermé** l'entreprise qu'**il avait créée** en 2001.

Quand **il a reçu** l'aide d'un coach, **il avait déjà fermé** son entreprise.

Dans ces phrases les trois actions sont passées, mais "il avait créée" (verbe au plus-que-parfait) est antérieure à "Il était le patron" (verbe à l'imparfait) "il a fermé" (verbe au passé composé) et "il a reçu" (verbe au passé composé)

Pratiquez le plus-que-parfait à l'oral dans la section *Annexes*.

1.2.1 Formation du plus-que-parfait

- Le plus-que-parfait est un temps composé qui se forme avec l'imparfait d'*avoir* ou d'*être* + le participe passé.
- Le plus-que-parfait est un temps composé comme le passé composé et les règles d'accord du participe passé sont les mêmes.

Le tableau suivant vous présente la conjugaison de 4 verbes au plus-que-parfait: *être* et *avoir*, l'irrégulier *aller* et le régulier du 1^{er} groupe *travailler*.

TAULA 1.4. Les plus-que-parfait

Sujet	Avoir	Être	Aller	Travailler
J'	avais eu	(j') avais été	(j') étais allé(e)	(j') avais travaillé
Tu	avais eu	avais été	étais allé(e)	avais travaillé

TAULA 1.4 (continuació)

Sujet	Avoir	Être	Aller	Travailler
Il/Elle/On	avait eu	avait été	était allé(e)	avait travaillé
Nous	avons eu	avons été	étions allés(ées)	avons travaillé
Vous	aviez eu	aviez été	étiez allés(ées)	aviez travaillé
Ils/Elles	avaient eu	avaient été	étaient allés(ées)	avaient travaillé

1.3 Tensions entre collègues

Les conflits, les désaccords et les tensions internes entre collègues, collaborateurs ou salariés eux-mêmes ou avec la patron ou manager sont assez courantes dans l'entreprise. Provoquer une rencontre ou une réunion entre les personnes concernées dans le but de trouver une solution est une bonne stratégie avant que le conflit ne s'aggrave.

Lisez la conversation entre deux collègues à la cafétéria de l'entreprise :

Le malentendu

- Ah, Alain, je voulais te parler.
- Bien sûr, Paul. C'est à quel sujet ?
- C'est un peu délicat... Il s'agit de Monique Labbé, la nouvelle commerciale.
- Qu'est-ce qui se passe ? Tu as des problèmes avec elle ?
- Bon, oui. Elle est très distante. J'ai l'impression qu'elle ne m'écoute pas et qu'elle s'oppose à mes initiatives systématiquement. Elle est prétentieuse !
- Je pense qu'elle est plutôt timide et assez réservée. Tu es sûr qu'elle refuse tes idées ?
- C'est pire que ça ! Elle se les approprie !
- Comment ? Tu as des évidences ?
- Oui, j'ai entendu le directeur qui la félicitait pour le nouveau contrat que nous avons obtenu. J'ai presque tout fait, pas elle !
- Eh bien, je pense que c'est un malentendu. Le directeur m'a parlé de ce contrat et il est très satisfait de ton travail.
- Vraiment ?
- Oui, Paul, tu dois parler à Monique et résoudre le problème.
- Tu as raison, Alain. Je vais lui proposer un rendez-vous demain matin pour en parler.

Après une conversation ou un entretien avec quelqu'un, nous pouvons rapporter les mots que notre interlocuteur a dit. Ce procédé est **le discours rapporté ou discours indirect**.

Observez les exemples suivants tirés du dialogue précédent :

Paul **dit / explique / affirme / raconte qu'**il a un problème avec Monique Labbé, sa nouvelle collègue.

Il **a expliqué / a raconté / a répété que** Monique s'est appropriée de ses idées.

Paul **a expliqué / a raconté / qu'**il avait entendu une conversation entre le directeur et Monique.

Alain **a rappelé que** le directeur était satisfait du travail de Paul.

Paul **admet/ a admis qu'**il devrait parler à Monique.

Paul **dit / a dit qu'**il proposera un rendez-vous à Monique.

1.3.1 Le discours indirect

Le discours indirect (ou discours rapporté) consiste à rapporter ou à répéter **les mots qu'une autre personne a dit**.

Dans le discours indirect, on introduit la phrase avec un verbe (*dire, affirmer, ajouter, déclarer, répondre, demander, proposer, etc*) + **que, si, un mot interrogatif**, ou la préposition **de**. On doit changer les pronoms et les références de temps et d'espace, si nécessaire.

Observez le tableau suivant :

TAULA 1.5.

Discours direct	Discours indirect
Il affirme : « Elle est très distante »	Il dit qu'elle est très distante.
Il me demande : « Tu as des problèmes avec elle ? »	Il demande si j'ai des problèmes avec elle.
Il me demande : « Qu'est-ce qui se passe ? »	Il me demande ce qui se passe.
Il me propose : « Parle avec elle. »	Il me dit de parler avec elle.

Pratiquez le discours indirect dans la section *Annexes*.

En fonction du temps du verbe introductoire, il faudra changer le temps de la phrase subordonnée :

- Si le verbe introductoire est au présent ou au futur, la phrase principale sera aussi au présent ou au futur.

Exemples :

Présent → Qu'est-ce que Paul dit ? Il dit que Monique est distante et prétentieuse.

Futur → Qu'est ce que Paul fera ? Il dit qu'il proposera un rendez-vous à Monique pour résoudre le malentendu.

- Si le verbe introductoire est au passé, la phrase principale sera aussi au passé :

Exemple :

Qu'est-ce que le directeur a dit à Alain ? Il lui a dit qu'il était très satisfait du travail de Paul.

- Si le verbe introductoire *dire* signifie *demander, conseiller* ou *suggérer*, on transforme avec **de + infinitif**:

Exemple : Qu'est-ce qu'Alain a conseillé à Paul ? Alain lui a conseillé de parler à Monique.

- Mais si le verbe introductoire *dire* signifie *promettre*, on transforme avec **que** :

Exemples :

Qu'est-ce que Paul dit à Alain ? Il lui dit qu'il va parler à Monique.

Qu'est-ce que le directeur a dit ? Il a dit qu'il était satisfait du travail de Paul.

- Si on rapporte une question dont la réponse est *oui* ou *non*, le phrase subordonnée est introduite par **si**.

Exemple: Alain demande à Paul : « Tu as des évidences » ? - Il demande si Paul a des évidences

- On peut rapporter une question introduite par un mot interrogatif. Observez le tableau suivant :

TAULA 1.6. Les questions directes et le discours indirect

Discours direct	Discours indirect
Il dit/demande : « Qui peut m'aider ? »	Il demande qui peut l'aider.
Il dit/demande : « Pourquoi s'approprie-t-elle mes idées ? »	Il demande pourquoi elle s'approprie ses idées.
Il dit/demande : « Combien de clients dois-je contacter ? »	Il dit/demande combien de clients il doit contacter.
Il dit/demande : « Où dois-je m'adresser ? »	Il dit/demande où il doit s'adresser.
Il dit/demande : « Comment allez-vous régler la facture ? »	Il dit/demande comment vous aller régler la facture.
Il dit/demande : « De quoi traite ce dossier ? »	Il dit/demande de quoi traite ce dossier.
Il dit/demande : « Qu'est-ce que vous avez commandé ? »	Il dit/demande ce que ses collègues ont commandé.
Il dit/demande : « Quand vont-ils faire la facture ? »	Il dit/demande quand il vont faire la facture.
Il dit/demande : « Qu'est-ce qui se passe avec Monique ? »	Il dit/demande ce qui se passe avec Monique.

Le sujet

Remarquez que l'inversion du sujet des questions directes n'est pas permise au style indirect !

1.3.2 La cause

La cause c'est le motif, la raison d'une autre action ou d'un autre fait.

La cause établit une relation logique directe avec la conséquence, c'est-à-dire, la cause est un fait qui entraîne un autre fait et la conséquence est un fait qui résulte d'un autre fait.

Lisez attentivement les phrases suivantes pour vérifier cela :

Exemples :

On peut monter notre bureau parce qu'on a assez d'argent → Pourquoi ? Parce qu'on n'a pas assez d'argent → c'est la cause.

On a assez d'argent, de sorte qu'on peut monter notre bureau → Résultat ? On peut monter notre bureau → c'est la conséquence.

Voici les expressions les plus fréquentes pour introduire la notion de cause :

- **Parce que, puisque, comme** sont les conjonctions les plus courantes.
 - **Parce que** répond à la question **Pourquoi ?**. *Exemple :* Je suis en retard parce que j'ai été pris dans les embouteillages.
 - **Puisque** introduit une cause évidente pour celui qui parle et en général connue de l'interlocuteur. *Exemple :* Je ne pouvais pas contacter le client puisque tu ne m'avais pas donné son numéro de téléphone.
 - **Comme** se place toujours en tête de phrase et met la cause en valeur. *Exemple :* Comme je n'étais pas sûre de pouvoir aller à la réunion, j'ai prévenu mon supérieur.
- **Étant donné que** et **du fait que** introduisent une cause connue de tous. Le locuteur rappelle un fait constaté. Ces deux locutions se placent en tête de phrase ou après la conséquence. *Exemples :* Étant donné que vous venez d'arriver, vous devrez parler à la chef des ressources humaines.
- **Grâce à** c'est une préposition qui introduit une cause dont la conséquence est positive. Elle est suivie d'un nom ou d'un pronom. *Exemple :* Il a trouvé un nouvel emploi grâce à l'association *60 000 Rebonds*.
- **À cause de** introduit en général une cause dont la conséquence est négative. Il est suivi d'un nom ou d'un pronom. *Exemple :* Il était déprimé à cause de la faillite de son entreprise.
- **Car** est employé plutôt à l'écrit. Il introduit une explication à ce qui vient d'être dit et ne peut pas être placé en début de phrase. *Exemple :* Je mange un plateau-repas sur place car j'ai énormément de travail.

- **En effet** est employé à l'oral et à l'écrit. Il introduit aussi une explication à ce qui vient d'être dit. Il est toujours précédé d'un point ou d'une virgule.
Exemple : L'année prochaine, l'entreprise connaîtra un profond changement. En effet, notre directeur général prendra sa retraite.

1.3.3 La conséquence

La conséquence exprime l'effet logique provoqué par une autre action ou un autre fait.

Cette notion nous permettra d'exprimer plus clairement nos pensées et notre avis. Voici les expressions les plus courantes pour introduire la conséquence :

- **Alors** et **donc** indiquent un lien logique fort entre la cause et la conséquence.
Exemples : On voulait lui faire plaisir, alors on a organisé une fête. On voulait lui faire plaisir, on a donc organisé une fête.
- **Par conséquent** / **en conséquence** sont très utilisés dans le langage administratif et juridique. *Exemples* : Elle était absentéiste, par conséquent / en conséquence elle a été licenciée.
- **C'est pourquoi ..., c'est pour cela que ...** et **c'est la raison pour laquelle...** introduisent le résultat d'une argumentation. *Exemples* : Elle était très compétente. C'est la raison pour laquelle / C'est pourquoi on lui a offert le stage à l'étranger.
- **De sorte que** exprime une conséquence prévisible. *Exemple* : La formation était inutile de sorte que plusieurs sont partis avant l'heure.
- **Si (+ adverbe / adjectif) ...que** et **tellement (+ adjectif / adverbe / verbe)...que** expriment l'intensité. *Exemples* : Elle est si gentille que tout le monde l'aime. Elle a tellement négocié avec le client, qu'elle a finalement obtenu le contrat.

2. Et si on se lançait dans l'export ?

La **globalisation** et la libéralisation des **échanges commerciaux** motivent les entrepreneurs à s'ouvrir aux **marchés étrangers**. Certaines entreprises souhaitent se développer et elles se lancent à l'**exportation**. Toutefois, cela comporte des risques qu'il faut mesurer. Mettre en place une bonne **stratégie** est nécessaire avant de se lancer dans l'export.

Lisez le texte suivant. Faites attention au lexique de l'exportation, aux formes verbales et aux conjonctions présentes dans le texte :

Se lancer dans l'exportation sans se ruiner

S'il fallait donner un chiffre pour illustrer les difficultés des entreprises françaises au niveau de l'**export**, je citerais le pourcentage des **PME** (Petites et moyennes entreprises) françaises qui exportent : seulement 4 % à comparer aux 11% de l'Allemagne. Exporter ne s'improvise pas, les **CCI (Chambres de commerce et industrie)** peuvent renseigner les dirigeants d'entreprise sur les démarches à suivre pour s'internationaliser.

Lorsque l'on demande aux PME pourquoi elles n'exportent pas, 25% d'entre elles disent ne pas avoir une activité qui s'y prête, 24% disent que ce n'est pas le moment, 18% que l'export leur paraît trop compliqué, 18% affirment qu'elles voudraient bien, mais qu'elles rencontrent trop de difficultés pour accéder aux informations nécessaires, 11% qu'elles n'en ont pas les moyens financiers, et donc, restent les 4% qui exportent.

Voici un cas concret de succès :

Rivia est une PME de 60 **salariés** spécialisée dans le prêt-à-porter féminin qui réalise 20% de son **chiffre d'affaires** à l'**exportation**. Toute sa production était vendue sur le marché national car elle n'exportait pas. Mais l'année dernière, l'entreprise a abordé le marché étranger. Au cours des derniers mois, l'**activité à l'international** de Rivia a soudain doublé parce que l'entreprise a recruté une **responsable export**, Valérie Deleu. « Si on décidé d'investir à l'étranger, il faut planifier une stratégie. Par conséquent, j'ai tout de suite fait appel à trois agents supplémentaires pour le Portugal, la Suisse et la Grande-Bretagne. » dit-elle. « Ils sont payés à la commission, ils nous permettent de trouver rapidement des clients, sans investissements lourds de notre part. Si je n'avais pas contacté ces agents commerciaux, je n'aurais jamais osé **cibler** des pays étrangers. Nous avons **décroché** 500 000 euros de **commandes** et nous avons consolidé les commandes par client grâce à nos agents à l'étranger et à notre suivi. Cela a été compliqué sur le plan logistique, mais en ce moment nous gérons correctement **la distribution** et nous avons optimisé **les coûts de transport** de sorte que **le prix final** de nos produits reste équilibré. »

(Source : texte adapté, tiré de lentreprise.lexpress.fr)

L'exportation comporte quelques concepts-clés. Observez le tableau suivant qui contient ceux qui figurent dans le texte et qu'il est conseillé de connaître :

TABLEAU 2.1. Lexique de l'exportation

Quelques concepts		Quelques intervenants
l'exportation/l'export	la commande	le responsable export
un échange commercial	la distribution	l'agent commercial
la globalisation	les frais/les coûts de transport	le client/le prospect

TAULA 2.1 (continuació)

Quelques concepts		Quelques intervenants
le marché international	le prix final	le marché cible/le client cible
réaliser un chiffre d'affaires	décrocher un contrat/obtenir XXX euros	prospector ou cibler un/le marché/des clients

Observez les phrases suivantes tirées du texte avec la conjonction *si* :

Si on investit à l'étranger, **il faut** planifier une stratégie.

S'il fallait donner un chiffre pour illustrer les difficultés des entreprises françaises au niveau de l'export, **je citerais** le pourcentage des PME françaises qui exportent : seulement 4%.

Si je n'avais pas contacté des agents commerciaux, **je n'aurais jamais osé** cibler des pays étrangers.

Ces trois phrases expriment des hypothèses et des conditions au présent et dans le passé.

2.1 Le conditionnel passé

Le conditionnel a deux formes : le conditionnel présent et le conditionnel passé.

On utilise le conditionnel présent pour exprimer un souhait ou un désir, un conseil, une demande polie et une information non vérifiée.

Exemples :

1. Pour développer notre entreprise, **nous voudrions** prospector de nouveaux clients. → Souhait ou désir.
2. Pour équilibrer le prix final du produit, **vous devriez** réduire les coûts de transport. → Conseil.
3. **Pourriez-vous** me conseiller sur la stratégie à adopter pour nous lancer dans l'exportation ? → Demande polie.
4. L'export serait-il une solution face à la crise ? → Hypothèse ou information non vérifiée.

Il est nécessaire de réviser la formation du conditionnel et en particulier, le conditionnel présent des verbes auxiliaires *être* et *avoir* dans l'unité 2, section 2.2.3.

Pratiquez à l'oral le conditionnel présent et le conditionnel passé à l'aide de la vidéo de la section *Annexes*.

Le conditionnel passé est une forme verbale composée.

Structure : sujet + auxiliaire être ou avoir au conditionnel présent + participe passé

Pour le former il faut, donc :

1. Mettre l'auxiliaire être ou avoir au conditionnel : *elle aurait, elle serait...*
2. Puis ajouter le participe passé : *elle aurait voulu, elle serait venue...*

On utilise le conditionnel passé pour exprimer :

- Un doute ou une possibilité sur un fait passé.

Exemples :

L'entreprise **aurait fait** faillite à cause d'un mauvais investissement.

L'agent commercial **aurait refusé** de travailler à l'étranger.

- Un regret, avec les verbes *vouloir, aimer, préférer*.

Exemples :

J'**aurais aimé** faire un stage à l'étranger pour compléter ma formation.

La responsable export **aurait préféré** recruter une autre candidate.

- Un conseil, une suggestion ou un reproche avec les verbes *devoir, falloir, pouvoir*.

Exemples :

Elle **aurait dû** réduire les frais de transport.

Il aurait fallu accepter l'offre.

Vous **auriez pu** nous prévenir de ce problème avant.

2.1.1 L'expression de la condition : les phrases avec "si"

Pratiquez à l'oral l'expression de la condition avec *si* à l'aide de la vidéo de la section *Annexes*.

Si et S' + il/ils

Si devient *s'* seulement devant *il* ou *ils*.

Exemples :

S'il fait beau, nous visiterons la ville.

S'il travaillait plus, il réussirait.

S'ils venaient, je serais contente.

Mais :

Si on exporte, on gagnera plus d'argent.

Si elle venait, je serais contente.

Comparez avec le catalan ou le castillan :

Remarquez que dans ces phrases en catalan et en castillan on utilise l'imparfait de subjonctif, mais qu'en français on emploie l'indicatif car le subjonctif est tombé en désuétude.

Le conditionnel permet d'exprimer des hypothèses, c'est-à-dire, des faits dont la réalisation est soumise à une condition qui est généralement introduite dans une phrase avec un **si**.

La phrase conditionnelle a deux parties : l'une, généralement introduite avec **si**, contient la condition et l'autre contient la conséquence de cette condition.

Il existe plusieurs modèles de phrases de condition. Les trois modèles qui suivent s'utilisent couramment, observez leur formation et leur sens :

- Lorsque nous voulons parler d'une condition possible, nous faisons une hypothèse sur le futur.

Structure : phrase 1 → si + présent, phrase 2 → présent, futur ou impératif

Exemples :

Si l'ambiance de travail **est** bonne, les gens **sont** plus productifs. (→ si + présent, présent)

Si l'ambiance de travail **est** bonne, les gens **seront** plus productifs. (→ si + présent, futur)

Si l'ambiance de travail **est** bonne, **travaillez** plus ! (→ si + présent, impératif)

C'est-à-dire, nous pensons que l'ambiance de travail est bonne et que cela augmente la productivité des salariés.

- Lorsque que nous voulons exprimer une condition improbable, nous faisons une hypothèse sur le présent :

Structure : phrase 1 → si + imparfait, phrase 2 → conditionnel simple

Exemple :

Si l'ambiance de travail **était** bonne, les gens **seraient** plus productifs. (→ si + imparfait, conditionnel)

C'est-à-dire, cette hypothèse sur le présent n'existe pas parce qu'il y a peu de chances que l'ambiance de travail soit bonne.

- Lorsque nous voulons exprimer un regret ou une situation où l'on ne peut pas revenir en arrière, nous faisons une hypothèse sur le passé qui est impossible ou irréalisable :

Structure : phrase 1 → si + plus-que-parfait, phrase 2 → conditionnel passé

Exemple :

Si l'ambiance de travail **avait été** bonne, les gens **auraient été** plus productifs. (→ si + plus-que-parfait, conditionnel passé)

Dans cette phrase la condition est impossible, c'est-à-dire, le moment est passé et la condition ne s'est pas réalisée : l'ambiance de travail n'était pas bonne, par conséquent les gens n'ont pas été productifs.

2.2 Le multitâche au travail

Depuis l'arrivée d'internet dans les bureaux et que l'on a beaucoup de choses à régler en même temps, il est souvent difficile de se concentrer sur une tâche ou de se fixer sur un seul sujet.

Lisez le texte suivant en faisant attention aux formes verbales en italique :

Multitâche ou l'absence de concentration

Répondre au téléphone tout *en écrivant* un mail, répondre à un email tout *en assistant* à une réunion, converser avec un collaborateur tout *en surfant* sur le web pour vérifier une information, conduire *en téléphonant*, etc. Ces comportements récents et quotidiens sont apparus avec l'ère digitale et répondent au nom anglais de multitasking ou multitâche. « Le multitasking est en réalité un des grands mythes de l'efficacité ! », dénonce Laurence Einfalt, directrice de Jara, entreprise de conseil en efficacité. « Le multitâche a l'air de l'efficacité mais cela ne l'est pas. Croire qu'on est plus efficace *en faisant* plusieurs choses à la fois est une erreur. » Les scientifiques le confirment : selon Earl Miller, fameux neurologue au Massachusetts Institute of Technology (MIT), notre cerveau *ayant* un seul canal d'attention, ne sait pas faire plusieurs choses à la fois. Multitâche est synonyme d'absence de concentration ! L'invasion des nouveaux moyens de communication (smartphones, tablettes, fenêtres multi-écrans de l'ordinateur...), a provoqué une hyperstimulation de l'enfant à l'école ou de l'adulte au travail. Il répond à tous ces stimuli au lieu de se concentrer sur la tâche prioritaire.

Source : texte adapté, tiré de lentreprise.lexpress.fr

Observez la phrase suivante ou la forme *ayant* (du verbe *avoir*) fonctionne comme un adjectif :

Notre cerveau **ayant** un seul canal de communication, ne sait pas faire plusieurs choses à la fois.

Observez les exemples suivants ou le sujet fait deux actions en même temps et on exprime cette simultanéité au moyen des formes *en écrivant* et *en conduisant*:

L'assistant de direction a répondu au téléphone tout **en écrivant** un mail.

L'agent commercial parlait au client **en conduisant**.

2.2.1 Le participe présent

Pour former le participe présent il faut :

1. Prendre le radical du verbe au présent avec **nous**
2. Ajouter **-ant**

Trois exceptions

Attention! Il y a trois exceptions.
On dit: ayant (avoir), étant (être),
sachant (savoir)

Exemples :

conduire : vous **conduisez** → **conduisant**

entrer : vous **entrez** → **entrant**

écrire : vous **écrivez** → **écrivaint**

Le participe présent montre que l'action exprimée par le verbe est en train de s'accomplir, qu'elle n'est pas terminée. À l'écrit on peut utiliser le participe présent à la place d'une phrase relative (avec **qui**).

Exemples :

Notre cerveau **ayant** un seul canal d'attention, ne sait faire qu'une seule chose à la fois. (= **Notre cerveau qui a** un seul canal d'attention, ne sait faire qu'une seule chose à la fois.)

J'ai bien reçu votre mail concernant notre livraison du 14 juin. (= **Votre mail qui concerne** notre livraison du 14 juin.)

La périphrase "être en train de + infinitif"

Attention aux interférences avec le catalan ou le castillan ! Dans la phrase *Ella està escrivint./Ella está escribiendo.* : il n'y a pas ici 2 actions simultanées mais une action qui est en train de se réaliser. On traduit, donc, cette phrase en utilisant la périphrase **être en train de + infinitif** → *Elle est en train d'écrire.*

Voici d'autres exemples :

Estic estudiant. → *Je suis en train d'étudier.*

Estic fent un CFGS. → *Je suis en train de faire un BTS.*

Estic treballant en una empresa familiar. → *Je suis en train de travailler dans une entreprise familiale.*

2.2.2 Le gérondif

Le gérondif est une forme invariable qui se forme avec la structure suivante : **en + participe présent**

Le gérondif peut exprimer différentes notions :

- La simultanéité : le gérondif exprime que deux actions sont réalisées par le même sujet en même temps.

Exemples :

En arrivant au bureau, j'ai rencontré la nouvelle directrice.

J'ai travaillé **en écoutant** de la musique.

- La cause et le moyen : le gérondif exprime de quelle manière les choses se passent.

Exemples :

Tu réduirais le stress **en faisant** de l'exercice physique.

Vous faites des progrès en français **en étudiant**.

2.3 L'argent et la banque

Tout au long de votre carrière professionnelle, vous allez être amené(e) à parler d'argent, d'économie, de budgets, de devis, des ventes, d'achats, d'augmentation de salaire avec vos collègues, vos supérieurs ou des recruteurs. Il vous faut connaître le lexique nécessaire à cette fin.

Lisez le dialogue suivant en faisant attention aux mots en gras :

Services bancaires

Banque : — BNP, bonjour. Marc Leblanc, à votre service.

Clientèle : — Oui, bonjour, monsieur. Je viens d'arriver en France et je souhaiterais d'**ouvrir un compte**. Pourriez-vous **me renseigner** ?

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

Clientèle : — Un justificatif de domicile : c'est quoi ?

Banque : — Et bien, c'est par exemple, une facture d'électricité ou de téléphone à votre nom.

Clientèle : — Pas de problème. Alors, une autre chose : mon employeur a besoin d'un **RIB** pour **payer** mon salaire. Qu'est-ce que c'est ?

Banque : — C'est un **relevé d'identité bancaire**. Il permet de faire **un virement** sur votre compte. Vous le trouverez dans votre **carnet de chèques**.

Clientèle : — Merci. J'aimerais aussi pouvoir **consulter mes comptes** sur Internet. Ce sera possible ?

Banque : — Mais bien sûr, en vous connectant sur notre site. Vous aurez **un code** pour ça.

TAULA 2.2. Lexique de la banque

Payer	Mouvements	L'argent	La banque
par carte	un emprunt	les épargnes	l'agence bancaire
par chèque	un remboursement	les frais	le compte bancaire
virement	un prêt	le montant	un conseiller financier
en espèces (billets/pièces)	un prélèvement	le solde	le distributeur automatique
un règlement	faire un retrait	être à découvert	la banque en ligne
le crédit	faire un dépôt	l'intérêt	le code confidentiel

2.3.1 La nominalisation

La nominalisation est la transformation d'un verbe en un nom. Nous allons profiter du vocabulaire de l'exportation et de la banque pour former les substantifs à partir de verbes.

Voici quelques exemples de nominalisations qui vous seront très utiles pour faire des opérations commerciales :

TAULA 2.3.

Verbe	Nom	Verbe	Nom
Importer	L'importation	Exporter	L'exportation
Distribuer	La distribution	Transporter	Le transport
Livrer	La livraison	Stocker	Le stock
Vendre	La vente	Acheter	L'achat
Expédier	L'expédition	Négocier	La négociation
Cotiser	La cotisation	Baisser	La baisse
Diminuer	La diminution	Augmenter	L'augmentation
Régler	Le règlement	Payer	Le paiement
Bénéficier	Le bénéfice	Financer	Le financement
Investir	L'investissement	Préserver	La préservation
Gérer	La gestion	Communiquer	La communication
Virer	Le virement	Prélever	Le prélèvement
Placer	Le placement	Retirer	Le retrait
S'abonner	L'abonnement	Simplifier	La simplification
Assurer	L'assurance	Optimiser	L'optimisation

3. La négociation et l'écoute

Dans le monde de l'entreprise et des affaires, presque tout se négocie. Les objections sont normales lors des réunions de travail ou lors des entretiens avec des clients. Il est important de se mettre à la place de notre interlocuteur, de l'écouter et de faire preuve d'empathie afin de pouvoir lui répondre, de le rassurer et de trouver une solution ou un accord.

Souvent les entreprises et leurs salariés doivent faire face à l'incertitude et au doute car on ne peut pas tout planifier ni tout prévoir. Voici deux exemples: lisez les commentaires d'un client indécis et d'un employé qui met en doute la viabilité dans projet en faisant attention aux formes verbales en gras :

Un client indécis

Je ne suis pas certain que ce produit **soit** durable.

Je doute que ce produit **ait** toutes les qualités que je recherche.

J'ai peur que ce **soit** trop cher.

J'exige que vous me **garantissiez** un service après-vente fiable et rapide.

Une collègue exaspérée lors d'une réunion d'équipe

Bien que ce projet **soit** urgent, **il faut que** tout **soit** bien planifié.

Je veux que les tâches de chacun **soient** bien définies.

Je crains que nous ne **puissions** pas atteindre les objectifs fixés par le chef de projet !

Je ne pense pas que le chef **ait** mesuré l'effort que ce travail représente !

J'aimerais bien que le chef **soit** un peu plus réaliste !

Dans toutes ces phrases on observe que la personne qui parle considère **le processus douteux et incertain ou nécessaire et souhaitable**. La proposition subordonnée dans tous ces cas est introduite par la conjonction **que/qu'** et le verbe est au **subjonctif**.

3.1 Le subjonctif : formation

L'indicatif exprime la réalité de façon objective alors que le subjonctif l'exprime subjectivement.

Les subjonctifs réguliers se forment à partir de la **3^e personne du pluriel du présent de l'indicatif + les terminaisons -e, -es, -e, -ions, -iez, -ent,**

Prenons comme exemple le verbe “parler” :

1. Nous mettons le verbe à la troisième personne du pluriel du présent de l'indicatif : *ils parlent*
2. Nous enlevons la terminaison -ent : *ils parl-*
3. Nous ajoutons les terminaisons : -e, -es, -e, -ions, -iez, -ent.

Observez dans le tableau suivant les verbes réguliers *parler, choisir et prendre* au présent du subjonctif :

TAULA 3.1. Le subjonctif régulier

sujet	Parler	Choisir	Prendre
Je (J')	parle	choisisse	prenne
Tu	parles	choisisses	prennes
Il/Elle/On	parle	choisisse	prenne
Nous	parlions	choisissions	prenions
Vous	parliez	choisissiez	preniez
Ils/Elles	parlent	choisissent	prennent

Mais bien sûr, il y a des exceptions qu'il faut connaître : les verbes *être, avoir, aller, faire, recevoir, savoir, pouvoir* sont irréguliers.

- **Être** : je sois, tu sois, il/elle/on soit, nous soyons, vous soyez, ils/elles soient.
- **Avoir** : j'aie, tu aies, il/elle/on ait, nous ayons, vous ayez, ils/elles aient.
- **Aller** : que j'aille, tu ailles, il/elle/on aille, nous allions, vous alliez, ils/elles aillent.
- **Faire** : que je fasse, tu fasses, il/elle/on fasse, nous fassions, vous fassiez, ils/elles fassent.
- **Recevoir** : que je reçoive, tu reçoives, il/elle/on reçoive, nous recevions, vous receviez, ils/elles reçoivent.
- **Savoir** : que je sache, tu saches, il/elle/on sache, nous sachions, vous sachiez, ils/elles sachent.
- **Venir** : que je vienne, tu viennes, il/elle/on vienne, nous venions, vous veniez, ils/elles viennent.
- **Pouvoir** : que je puisse, tu puisses, il/elle/on puisse, nous puissions, vous puissiez, ils/elles puissent.

3.1.1 Quand est-ce qu'on utilise le subjonctif ?

Le subjonctif est utilisé pour exprimer un doute, un fait souhaité, une action incertaine qui n'a donc pas été réalisée au moment où nous nous exprimons. Il est presque toujours introduit par la conjonction la conjonction **que/qu'** devant le verbe.

Le subjonctif est utilisé dans les situations suivantes :

- Pour exprimer un doute, une incertitude.

Exemples :

Je ne suis pas certain que ce produit soit durable.

Je doute que ce produit ait toutes les qualités que je recherche.

- Pour exprimer un souhait, une volonté ou une envie.

Exemples :

Je veux que les tâches de chacun soient bien définies.

J'aimerais bien que le chef soit un peu plus réaliste !

- Pour exprimer une nécessité, une obligation ou pour donner un ordre.

Exemples :

Il faut que tout soit bien planifié.

J'exige que vous me **garantissiez** un service après-vente fiable et rapide.

- Pour exprimer un sentiment ou une émotion.

Exemples :

Je crains que nous ne puissions pas atteindre les objectifs fixés par le chef de projet !

J'ai peur que ce soit trop cher.

- Pour exprimer un jugement.

Exemples : Je ne pense pas que le chef ait mesuré l'effort que ce travail représente !

Attention ! Quand le sujet de la première et de la deuxième phrase est le même, on met le verbe de la deuxième phrase à l'infinitif.

Exemples :

Je ne suis pas certain que *je puisse visiter* ce client. → Je ne suis pas certain **de pouvoir visiter** ce client.

Ils ont peur qu'*ils ne réussissent pas*. → Ils ont peur **de ne pas réussir**.

Les verbes de sentiment et le subjonctif

Les verbes objectifs (ou *verbes de la tête*) qui indiquent une certitude ou une conviction sont suivis de l'indicatif, alors que les verbes subjectifs (ou *verbes de sentiment*) qui expriment une crainte, un doute, un souhait, un regret, une satisfaction ou un étonnement sont suivis du subjonctif.

Observez le tableau suivant pour les connaître :

TABLEAU 3.2. La conviction et le sentiment

Verbes objectifs + indicatif	Verbes subjectifs + subjonctif
Je constate que / J'observe que	Je souhaite que / Je désire que / J'aimerais que
Je crois que / Je pense que	J'ai peur que / Je crains que
Il est évident que	Je regrette que / Je suis désolé(e) que
Je suppose que / J'imagine que	Je veux / Je voudrais / Je suis content(e) que
Je dis que / J'affirme que	J'ordonne que / J'exige que

- Les verbes **objectifs à la forme négative** sont suivis du **subjonctif**.

Exemple : Je ne pense pas que ce soit une bonne idée.

- Les constructions impersonnelles comme **il faut que** expriment une obligation ou un jugement subjectif. Elles sont toujours suivies du **subjonctif**.

Exemples : Il faut / Il vaut mieux / Il est important / Il est dommage → que vous partiez (subjonctif)

- Par contre, le verbe subjectif **espérer que** est suivi de l'**indicatif**.

Exemple : J'espère que tu viendras me voir bientôt.

3.2 Relier des informations

Lorsqu'on doit s'exprimer dans le but d'exposer une situation personnelle, faire un exposé à propos d'un projet, présenter des résultats ou rédiger un dossier, il faut bien organiser son texte.

Lisez le texte suivant en faisant attention aux conjonctions :

Un poste à l'étranger : promotion ou sacrifice ?

J'ai croisé Jean-Marc ce matin, on se connaît depuis 20 ans. Après un master de Gestion financière, il a obtenu un poste aux États-Unis dans une organisation internationale très importante. Belle évolution, et belle carrière ! Sa famille est restée en Suisse **à cause des** études des enfants et du travail de sa femme.

Pourtant ce matin, Jean-Marc m'a confié qu'il réfléchissait sérieusement à un retour. « J'ai eu une année difficile, particulièrement stressante. **D'ailleurs**, je n'ai pas vu beaucoup les enfants. **De plus**, je me rends compte que mon épouse n'arrive pas à s'épanouir professionnellement **car** c'est sur elle que repose notre organisation familiale. **En effet**, je gagne beaucoup d'argent et mon travail aux États-Unis est magnifique, **néanmoins** le stress de cette année m'a fait réfléchir à nos priorités. **En fait**, je voudrais mener une vie plus tranquille près de mes enfants, de mes amis et de la nature de ce pays merveilleux. **Autrement dit**, je ne veux plus sacrifier ma vie personnelle, **notamment** ma famille, pour ma carrière. **Par conséquent**, je suis à la recherche d'un nouvel emploi. **Bref**, je me donne un an pour trouver un poste et revenir en Suisse. »

Les connecteurs et les conjonctions servent à relier des phrases entre elles, à organiser les paragraphes en leur conférant un sens logique. Ils aident aussi à nuancer les idées de notre discours.

3.2.1 L'expression du but

Les constructions avec **pour + infinitif** ou **pour que + subjonctif** expriment un but.

Exemples :

Je me dépêche pour être à l'heure.

Je me dépêche pour que tout soit prêt.

Les constructions avec **afin de + infinitif** ou **afin que + subjonctif**, ont la même valeur mais s'utilisent en langage plus formel.

Exemples :

Je vous écris afin de vous informer de la situation.

Je vous écris afin que vous soyez informés de la situation.

3.2.2 La concession

La concession exprime deux aspects contradictoires.

- Les mots de liaison **pourtant, cependant, néanmoins et toutefois** expriment une concession forte ou atténuée selon le contexte.

Exemples : Elle a un caractère très fort, **pourtant** elle est très affectueuse. Tout est prêt, **toutefois** quelques détails restent à régler.

- La concession peut être introduite par la préposition **malgré + nom**.

Exemples : **Malgré** notre effort, le projet n'a pas été accepté.

Pourtant : un faux-ami
Attention ! Ne confondez pas *pourtant* (qui en français signifie *tanmateix, sin embargo*) et *per tant, por lo tanto* (qui en catalan et en castillan indiquent la conséquence).

3.2.3 L'opposition

L'opposition exprime deux aspects différents de la réalité.

- **Mais** introduit en général une opposition.

Exemple : Je travaille le samedi mais je ne travaille pas le lundi.

- **Au contraire** introduit le plus souvent une proposition affirmative après une négative.

Exemple : Il n'est pas compétitif. Au contraire, c'est un employé extrêmement généreux avec ses collègues.

- **Par contre** (en langage courant) et **en revanche** (en langage plus formel) expriment une opposition renforcée.

Exemple : Il gagne beaucoup d'argent, par contre (en revanche) il n'a pas de vie personnelle.

- **Malheureusement** est un adverbe qui introduit aussi l'opposition.

Exemple : C'est un travail bien rémunéré. Malheureusement, je ne l'aime pas.

- **Alors que** exprime l'opposition et la simultanéité.

Exemple : Moi, je travaille dans une école alors que vous, vous travaillez à l'université.

3.3 La gestion de stocks

En tant qu'étudiants du BTS de Commerce international, vous serez peut-être amenés à travailler dans le domaine de la logistique. Connaître le vocabulaire de base est, donc, souhaitable pour votre futur professionnel.

Lisez le texte suivant et faites attention au lexique en gras :

Le gestionnaire de stock : un exercice d'équilibriste

Une des missions principales de tout **logisticien** est de savoir **gérer** son stock avec efficacité.

Le stock c'est l'ensemble de **marchandises** (ou des produits) que l'entreprise a en réserve ou en attente d'utilisation. L'entreprise peut : soit vendre soit utiliser la marchandise pour fabriquer un produit.

Le stock peut être constitué de produits de nature très différente :

- **matières premières** (le bois, l'acier, le papier, etc.)
- **produits semi-finis** (ils ne sont pas encore tout à fait finis)
- **produits finis** (ils sont prêts à être vendus)

Dans les **activités de distribution** les stocks seront constitués de produits finis, alors que dans l'**industrie**, les stocks se composent de matières premières et de produits semi-finis ou de **composants**.

Les marchandises **sont stockées** (entreposées ou emmagasinées ou gardées) dans un bâtiment qu'on appelle **un entrepôt** ou **un magasin**.

Le stock met des produits à disposition des clients et l'entreprise doit veiller à offrir un bon service. Les **risques** d'une mauvaise gestion de stocks sont :

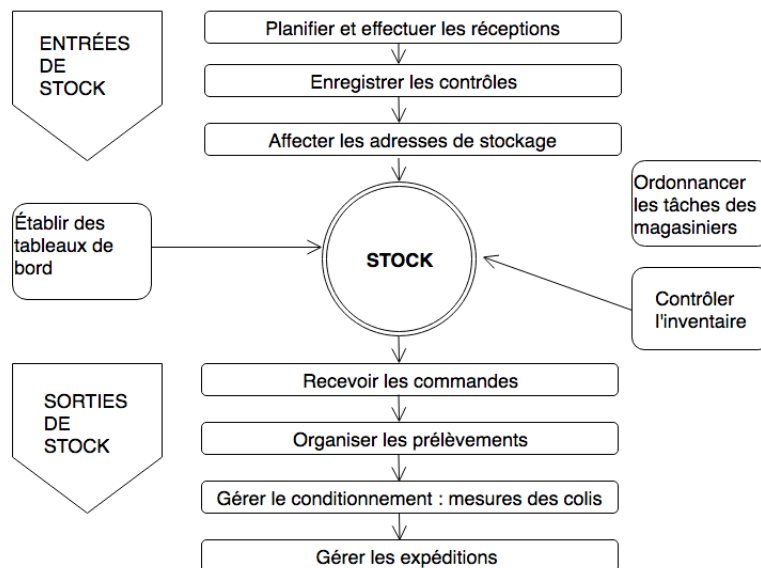
- Le **sur-stockage** (logistique, immobilisation, etc.). De plus, certains produits stockés risquent de devenir obsolètes, de périmier ou bien de mal vieillir.
- Le **sous-stockage** dû à un arrêt de production par exemple, des articles pas disponibles à la commande et en conséquence, des clients insatisfaits.
- la **rupture de stock**, c'est-à-dire, les marchandises sont inexistantes ou insuffisantes pour satisfaire la demande des clients.

La gestion de stocks est fondamentale pour la gestion commerciale et la logistique. Mettre en place un suivi efficace et des **réapprovisionnements** automatisés vous permettent de réduire le risque de ruptures et de garder un taux satisfaisant de service au client.

Les **logiciels** facilitent, en le numérisant, la gestion et le contrôle des **mouvements** de stock : la réception de **commandes**, l'**emballage**, l'**expédition** des marchandises, le **transport** (terrestre, soit routier ou ferroviaire, maritime, aérien ou combiné, la **traçabilité**, la **livraison** des marchandises dans **les délais** prévus, l'**inventaire**, etc. Les figures du **gestionnaire** de stock et d'un responsable **approvisionneur** sont indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise.

La gestion de l'entrepôt ou du magasin est au service de la gestion des stocks. Elle remplit les fonctions suivantes :

FIGURA 3.1



3.3.1 Résoudre des conflits

Maintenant nous vous présentons une situation conflictuelle qu'il faudra que vous gériez.

Lisez le dialogue suivant :

Conflits et tensions de gestion

Monsieur Gaudin est en charge de la production et de la distribution des produits d'une petite entreprise de chocolats appelée *Chocsup*. L'entreprise se trouve dans une situation catastrophique : cartons abîmés, erreurs de préparation des commandes et en plus, des ruptures de stock.

Il reçoit la visite de Madame Dumont, directrice du Service clients du groupe qui a acheté la société familiale *Chocsup*.

Mme Dumont : — **Qu'est-ce qui se passe** ici ? Comment pouvez-vous m'**expliquer une telle situation** ?

M. Gaudin : — **Vous savez bien** que notre entrepôt est trop petit ; de plus, il est vieux et mal disposé. Augmenter les commandes c'est très bien, mais **il faudrait s'assurer** que la production et la distribution physique suivent !

Mme Dumont : — Ah, bon ! **Vous vous plaignez** donc que les affaires marchent !

M. Gaudin : — Je ne me plains pas, Madame Dumont. Je dis que **je voudrais que vous me donniez les moyens** de fonctionner correctement.

Mme Dumont : — Et pour les ruptures de stock, vous avez une explication ?

M. Gaudin : — Oh ! Vous savez, nous ne fonctionnons pas avec **plus d'un mois de stock** !

Mme. Dumont : — Vous devriez **faire un bon planning de production** pour augmenter la **fréquence d'approvisionnement** ! **J'exige**, M. Gaudin, que vous **me proposiez une solution** !

M. Gaudin : — Nous ne pouvons plus travailler correctement dans cet entrepôt, Madame. Je crois que vous devez penser à un nouvel entrepôt plus moderne et plus grand. Et **il faut absolument que vous investissiez** dans un système informatique plus puissant.

Dans la communication, chacun a une manière différente de s'exprimer et d'agir : dans l'exemple précédent, le ton de la directrice du Service client est **direct, pragmatique et exigeant**. Elle parle des points essentiels et elle espère avoir **une réponse efficace** de la part du responsable de production pour obtenir de bons résultats. Lui, il explique clairement les raisons de la situation de l'entreprise.

Pour **résoudre des conflits**, il est souhaitable d'écouter activement et de montrer de l'empathie.

Voici quelques formules pour montrer que vous écoutez activement :

L'écoute active

- Reformuler ce que l'autre dit :

— Mon chef me met une grande pression, je ne le supporte plus !

— **Si j'ai bien compris...** tu n'entends pas avec lui, n'est-ce pas ?

- Poser des questions :

— Il critique tout ce que je fais.

— Je vois. **Tu peux me donner un exemple ? / Quoi, par exemple ?**

- Souhaiter bon courage :

— Je dois expédier 150 cartons, je n'aurai pas fini avant minuit !

— **Tu vas t'en sortir, aie confiance ! Bon courage !**

- Adresser des félicitations :

— Les marchandises ont été livrées dans les délais prévus ! Les clients étaient ravis !

— **Félicitations ! Bravo ! Cela ne m'étonne pas !**

- Réagir positivement :

— J'ai eu une augmentation de salaire !

— **C'est génial ! Super !**

- Réagir à une mauvaise nouvelle :

— Nous avons eu plusieurs ruptures de stock et nous avons perdu des clients !

— **C'est dommage ! Zut !**

- Montrer de l'étonnement :

— J'a perdu mon portable et je ne peux pas récupérer mes contacts !

— **Non ! Ce n'est pas possible ! Incroyable ! C'est pas vrai !**