

1 Faire un tour de table (pages 10 et 11)

A. Premières impressions

Suggestions

Que fait-on quand on se retrouve autour d'une table, pour un premier cours, entouré de personnes qu'on ne connaît pas ? On se demande qui est qui, qui fait quoi, on fait des hypothèses, on imagine. Pour cette première leçon, vos étudiants sont invités à se poser des questions sur les six participants fictifs de *français.com* : Qui sont-ils ? D'où viennent-ils ? Que font-ils ?

Ils feront des hypothèses :

- en proposant des noms de pays (faites un petit tour du monde en parcourant les continents, quelques pays, quelques villes...) et des noms de nationalités (connaissent-ils les adjectifs de nationalité et les adjectifs en général ?) ;
- en imaginant des histoires ou d'autres éléments d'identité concernant les personnages. Faites l'activité oralement et/ou par écrit. Dans ce dernier cas, demandez-leur d'écrire un petit texte sur un ou plusieurs des six personnages.
- en se justifiant. Posez-leur des questions : Pourquoi dites-vous que Michael est allemand ? Pourquoi lui donnez-vous 30 ans ? Pourquoi porte-t-il une cravate ? Pourquoi dites-vous que c'est un homme d'affaires ? Etc. Relevez au passage les stéréotypes.

B. Premières présentations

• Activité 1, page 11

Suggestions

Les étudiants consultent le tableau sur « Les propositions de lieu », puis font l'exercice. Ont-ils compris la règle ? Corrigez l'exercice. Demandez-leur, comme indiqué dans le tableau, de se reporter au point de grammaire n° 1, page 130, et de faire l'exercice A. Corrigez l'exercice.

Cette démarche *peut* être suivie pour les points de grammaire des autres leçons. Mais il existe évidemment d'autres façons de faire, d'autres itinéraires, peut-être plus adaptés à votre classe, à votre type d'enseignement, à la situation.

En tout cas, un tableau de grammaire invite *toujours* à étudier un point de grammaire.

Presque toujours, l'étude du point de grammaire doit être complétée par les exercices du CAHIER D'EXERCICES. Ce n'est pas le cas ici.

Le point de grammaire

Comment procéder : quelques suggestions

Les tableaux de grammaire contiennent des exemples illustrant un point de grammaire, sur lequel la classe est invitée à s'arrêter.

Les étudiants commenceront par prendre connaissance des exemples du tableau. Ils découvriront ainsi par eux-mêmes la règle grammaticale que ces exemples illustrent, ce qui leur permettra, le cas échéant, de faire l'exercice qui se trouve face à ce tableau.

C'est à ce moment-là, en particulier en corrigeant l'exercice, que vous apporterez des explications grammaticales complémentaires.

La plupart du temps, les tableaux proposent d'« aller plus loin ». Dans ce cas, vos étudiants se reporteront à la fin de l'ouvrage pour y faire le ou les exercices indiqués.

Les fiches grammaticales de cette fin d'ouvrage vous permettront de faire la



Corrigé

1. en • 2. du, à, dans • 3. en, dans • 4. aux, dans • 5. au • 6. chez, dans (ou pour), à.

Pour votre information

- **Entreprise** : organisme produisant et vendant des biens et/ou des services dans un but lucratif. Une entreprise peut comporter plusieurs établissements.
- **Filiale** : société qui appartient à plus de la moitié à une société, dite « société mère ».
- Les mots « société », « filiale », « entreprise », « établissements » n'ont donc pas le même sens. Le juriste parle de « société » et de « filiale » alors que l'économiste s'intéresse à « l'entreprise ».

synthèse de ce qui a été dit. Comme les tableaux de conjugaison, elles peuvent également être consultées à tout moment. Enfin, il est important que les étudiants renforcent leurs acquis en faisant, en classe ou à la maison, les exercices de grammaire que contient chaque leçon du cahier d'exercices.

• Activité 2, page 11

Suggestions

Exercice a. Faites écouter, deux fois si nécessaire, en faisant une pause après chaque intervention. Vos étudiants remarquent-ils, entendent-ils les différents accents des personnages ?

Demandez-leur de présenter par écrit un seul ou plusieurs personnages de leur choix. Si votre groupe n'est pas trop nombreux, passez dans la classe et corrigez immédiatement chaque production. Relevez les fautes les plus fréquentes et commentez-les à l'attention de tous.

Le présent de l'indicatif est-il parfaitement connu de tous ? Probablement pas. Faites faire l'exercice page 143 du livre de l'élève.

Exercice b. Faites faire l'exercice, puis corrigez. Les étudiants doivent justifier leurs réponses. Cet exercice prépare l'écoute de l'activité c. Le corrigé peut d'ailleurs être fait en c.

Exercice c. Faites écouter et après chaque présentation, contrôlez les réponses au b. Faites relever les autres raisons pour lesquelles ils apprennent le français (Quelles sont-elles ?). Suscitez des commentaires et des réactions (Que peut-on en dire ?). Amenez votre classe à se poser un certain nombre de questions : Quels sont les pays francophones africains ? Un touriste a-t-il besoin de connaître la langue du pays qu'il visite ? Faut-il connaître la langue du client ? Ne peut-on pas communiquer en anglais dans toutes les situations ? En quoi est-ce que connaître une langue aide à comprendre la culture d'un pays ? Etc.

Corrigé

Exercice b. 1. *Michiko* a besoin du français pour lire des romans en français. (Elle travaille dans une librairie.) • 2. *Omar* pour parler à certains collègues (Il travaille dans la filiale turque d'une entreprise française.) • 3. *Michaël* pour faire des voyages d'affaires (Il travaille beaucoup avec l'Afrique.) • 4. *Tom* pour vivre au quotidien (Il vit à Montréal.) • 5. *Emma* pour réussir ses études (Elle étudie le commerce international.) • 6. *Gabriela* pour parler aux clients (Elle travaille en Espagne comme réceptionniste dans un hôtel.)

Exercice c. *Michael* a besoin du français pour son travail, car il fait des affaires dans des pays francophones africains. • *Michiko* s'intéresse à la culture française et passe des vacances en France. • *Gabriela* accueille des clients français dans l'hôtel. • *Emma* évoque deux raisons pour lesquelles elle apprend le français : les examens de français et l'importance pour un Néerlandais de connaître des langues. • *Tom* doit lire des magazines professionnels en français et il vit au Québec, un pays francophone. • *Omar* estime qu'il est important de connaître le français quand on travaille, comme lui, dans une entreprise française.

Pour votre information

- **Pays francophones africains** : Bénin, Burundi, Cameroun, Centrafrique, Congo, Côte-d'Ivoire, Gabon, Guinée, Madagascar, Mali, Niger, Rwanda, Sénégal, Tchad, Togo.
- **Pays-Bas** : Le pays compte 15 millions d'habitants. La langue parlée est le néerlandais, une langue germanique, également parlée en Belgique (flamand) et en Afrique du Sud (africains). Pratiquement tous les Néerlandais parlent l'anglais. Les personnes dont la langue est peu répandue éprouvent assez logiquement le besoin de connaître d'autres langues. Les Américains et les Anglais ont sans doute moins besoin des langues étrangères que les Néerlandais, les Danois... ou les Français.
- **Québec** : province située à l'est du Canada. Environ 7 millions d'habitants. 80 % parlent français. Capital : Québec. Montréal est la ville la plus peuplée du Québec.
- **Lafarge** : entreprise française, leader mondial des matériaux de construction (ciment, béton, toiture, plâtre).

• Activité 3, page 11

Suggestions

Arrêt sur l'interrogation directe. Demandez à vos étudiants de trouver d'autres manières de poser les questions du tableau (avec « est-ce que », par exemple). Faites faire les exercices de la fin du livre de l'élève, mais aussi ceux du CAHIER D'EXERCICES (page 4). Un tour de table aura déjà été fait au tout début du cours, mais vos étudiants ont peut-être des questions supplémentaires à se poser, pour mieux se connaître.

Corrigé

1. Vous faites quoi en ce moment? • 2. Vous parlez bien? • 3. Avec quoi apprenez-vous? • 4. Comment s'appelle-t-il? • 5. C'est un bon livre?

• L'avis du consultant (activité 4, page 11)

« Aujourd'hui, grâce à l'ordinateur, on peut apprendre une langue sans effort. »

Suggestions

Alexandre Kicétou, le consultant de *français.com*, invite vos étudiants à réagir et à s'exprimer sur des sujets qui entrent dans le cadre de la leçon. C'est le rôle qu'il tient dans *français.com*. Ses remarques sont toujours discutables, pas toujours judicieuses. Ce premier avis du consultant soulève au moins deux questions :

– La première : Quel est l'apport de l'informatique et, plus généralement, des nouvelles technologies dans l'apprentissage des langues ?

– La seconde : Peut-on apprendre une langue sans effort ?

On s'interrogera donc sur l'apprentissage d'une langue en général et du français en particulier. S'il y a un sujet qui a sa place au commencement d'un cours de langue, c'est bien celui-là. L'exercice 7, page 5, du CAHIER D'EXERCICES permettra d'alimenter le débat.

Il y a de nombreuses manières d'apprendre une langue, plusieurs stratégies d'apprentissage. Autant de stratégies que d'individus, pourrait-on dire, chacun ayant ses propres objectifs, démarche, attitude, ses propres « trucs » pour résoudre un problème de grammaire ou de communication.

À partir des affirmations d'Alexandre Kicétou, les étudiants s'interrogent sur leurs propres stratégies. Donnez votre point de vue de professionnel, et saisissez cette occasion pour présenter votre cours. Quels sont vos objectifs ? À quoi attachez-vous de l'importance ? Qu'attendez-vous des étudiants ? Etc.

La classe a sans doute intérêt à débattre dans la langue maternelle.

Corrigé

Quelques commentaires :

- Les nouvelles technologies apportent un outil utile, en particulier pour l'auto-apprentissage, et il serait dommage de s'en passer. Reste à savoir *ce pour quoi elles sont utiles*, mais aussi *ce pour quoi elles sont inutiles*. Bref, il faut en faire un bon usage et se garder de croire qu'elles apportent des solutions miraculeuses. Peut-on apprendre une langue sans effort ? On dira que non évidemment et on insistera même sur les efforts qu'il est nécessaire de fournir.

- Dans le CAHIER D'EXERCICES (ex. 7, p. 5), Alexandre Kicétou donne d'autres conseils, qui permettront d'alimenter le débat sur l'apprentissage d'une langue. Voici quelques réactions possibles à ces conseils :

1. « *Quand vous lisez en français, vous devez chercher la définition de tous les mots dans le dictionnaire pour comprendre.* » Pas d'accord. Mieux vaut lire en faisant un usage modéré du dictionnaire et en acceptant de ne pas connaître le sens précis de tous les mots. N'employons-nous pas constamment des mots dont nous ne connaissons pas le sens exact ? Bref, peu importe si le sens de certains mots, voire de phrases entières échappent au lecteur. L'acquisition du vocabulaire se fait par constructions successives. L'essentiel, et le plus utile, est de prendre plaisir à sa lecture... et de continuer à lire.

2. « *Il peut être utile de faire des exercices de grammaire.* » D'accord. Il ne suffit certes pas de faire des exercices de grammaire pour pouvoir communiquer. Mais la grammaire permet d'appréhender la langue en tant que système et la connaissance de ce système permet d'agir, c'est-à-dire de communiquer. La grammaire est « pré-communicative » et au bout du compte facilite la communication.

3. « *Même si vous gardez un léger accent, les gens peuvent vous comprendre.* » D'accord. L'accent est un ensemble de caractères phonétiques qui diffèrent de la norme. Encore faut-il savoir où se situe la norme (Paris ? Marseille ? Genève ? Québec ? Bruxelles ? Bamako ? Dans quel milieu ?). Il existe toutes sortes d'accents, à l'intérieur même de la communauté francophone. Si l'écart par rapport à la norme établie n'est pas trop important, l'accent ne devrait pas perturber la communication.

4. « Avec de la volonté, vous pouvez apprendre une langue en deux semaines. » Pas d'accord, et on peut douter du sérieux de certaines écoles ou méthodes de langue qui prétendent qu'on peut apprendre une langue en quelques mois, voire en quelques semaines. L'apprentissage d'une langue est généralement long et fastidieux. Le français n'échappe évidemment pas à cette règle.

Le lexique

À la fin de l'ouvrage, le lexique reprend les termes nouveaux, en les employant dans le sens où ils apparaissent dans la leçon, mais dans une phrase différente. Vos étudiants ont intérêt à s'y reporter plusieurs fois au cours de la leçon. Ils pourront ainsi mieux comprendre et retenir le sens des mots nouveaux.

Ce lexique leur permettra également de réviser le vocabulaire, une fois la leçon terminée. Ils pourront compléter la liste par d'autres mots rencontrés pendant la leçon. Demandez-leur alors de faire des phrases avec ces mots, comme il est fait dans ce lexique.

2

Engager une conversation téléphonique (pages 12 et 13)

A. Des chiffres et des lettres

• Activité 1, page 12

Suggestions

Les choses les plus simples ne sont pas toujours les mieux sues. Vos étudiants connaissent-ils bien l'alphabet? Insistez sur certaines lettres comme G (comme Georges), H, J (comme Jacques), Q, V, W, X, Y, Z. Au besoin, demandez à vos étudiants de réciter l'alphabet, en faisant un ou deux tours de table, chacun disant une lettre à son tour. Pour l'exercice a, les étudiants travaillent par deux. Savent-ils épeler leur propre nom?

Insistez sur certains chiffres, comme le 21 (vingt ET un), le 81 (quatre-vingt-un, sans « ET »).

Comme indiqué, les étudiants se contentent de faire les exercices A et B de la page 132, les exercices C et D viendront plus tard.

Pour votre information

| | | |
|-------------------|----------------|----------------|
| • A comme Anatole | • I... Irma | • S... Sarah |
| • B... Bernard | • J... Jacques | • T... Théo |
| • C... Claire | • K... Kléber | • U... Ursule |
| • D... Daniel | • L... Louis | • V... Victor |
| • E... Élodie | • M... Mathieu | • W... William |
| • F... Félix | • N... Nicolas | • X... Xavier |
| • G... Guillaume | • O... Oscar | • Y... Yvonne |
| • R... Rémi | • P... Pierre | • Z... Zoé |
| • H... Henri | • Q... Quentin | |

• Activité 2, page 12

Suggestions

Exercice b. (deuxième écoute). Lisez, expliquez, commentez les expressions du tableau « Comment dire pour faire face à des complications téléphoniques ». On peut difficilement se passer de ces expressions au moment d'engager une conversation téléphonique et il est donc important de les connaître. Les étudiants font l'exercice. Corrigez après l'écoute de chaque entretien.

Corrigé

Exercice a.

- Qui appelle ?

Entretien 1 : le boulanger. Remarquez l'accent « populaire » du boulanger (c'est un personnage qu'on retrouvera plusieurs fois).

Entretien 2 : M. Jyquez. Dans les deux cas, c'est la standardiste de la société Cerise qui répond.

- Quel est le problème ? Le premier entretien concerne les lettres, le second porte sur les chiffres.

Entretien 1 : Le boulanger a fait un mauvais numéro (ce n'est pas le 10 48, mais le 10 88).

Entretien 2 : La standardiste de KM3 ne comprend pas le nom du correspondant (Jyquez) – un nom peu courant, il est vrai, et difficile à épeler.

Exercice b.

Expressions du tableau utilisées par les correspondants :

Entretien 1 : C'est (le boulanger) à l'appareil. Je crois que vous faites erreur. Je ne suis pas chez (Nicolas) ? Il n'y a personne de ce nom ici. Je ne suis pas au... ? Ici, c'est le... Excusez-moi, j'ai fait un mauvais numéro.

Entretien 2 : Pourrais-je parler à... ? C'est de la part de qui ? Pouvez-vous épeler votre nom ? C'est à quel sujet ? Je vous passe (madame Dulac).

• Activité 3, page 12

Suggestions

Les jeux de rôle se préparent et se jouent par groupes de deux. Les étudiants écrivent les deux entretiens avant de les jouer. Ils doivent utiliser certaines expressions du tableau. Après le jeu de rôle, ils lisent les entretiens transcrits à la fin de l'ouvrage. Ces exercices préparent l'activité suivante.

B. Standard téléphonique

• Activité 1, page 13

Suggestions

Les étudiants feront bien de mémoriser ces expressions, très utiles. Demandez-leur de faire les exercices de la page 7 du CAHIER D'EXERCICES. Ces trois entretiens peuvent être joués par groupes de deux.

Corrigés

Exercice a.

Entretien 1 : Mme Dulac est en réunion, M. Morel souhaiterait qu'elle le rappelle.

Entretien 2 : Mme Dulac est absente pour la journée, mais sera de retour (avant de repartir, suppose-t-on) en fin de matinée. M. Morel rappellera plus tard.

Entretien 3 : M. Morel doit patienter car la ligne est occupée. Finalement, la standardiste lui passe son correspondant.

Exercice b.

(1) parler • (2) annoncer • (3) instant • (4) ligne • (5) laisser • (6) rappeler • (7) compter • (8) sujet • (9) joindre • (10) retour • (11) rappellerai • (12) occupée • (13) patienter • (14) quittez • (15) passe.

• Activité 2, page 13

Suggestions

Avant de passer au jeu de rôle, on révisera les pronoms personnels. C'est un point de grammaire difficile, mais utile quand on a besoin d'engager une conversation téléphonique. Faites faire les exercices de la page 6 du CAHIER D'EXERCICES. Pendant le jeu de rôle, les acteurs *doivent* utiliser les « expressions du téléphone », autant que possible.

Jouez à deux

Pendant les jeux de rôle, les consignes doivent généralement rester confidentielles : la personne A ne doit pas prendre connaissance des consignes de B, et vice versa.

3 Accueillir à l'aéroport (page 14 et 15)

A. Préparatifs

• Activité 1, page 14

Suggestions

Attirez l'attention sur certaines formules utilisées dans les messages : « Bonjour » (message D), « Cordiales salutations » (message A), « À bientôt » (message B) sont des formules de salutations fréquemment utilisées dans le courrier électronique. Pour demander : « merci de » + infinitif présent (message D), une expression à retenir et à distinguer de « *merci de* + infinitif passé » qui signifie « remercier ». Dans le dialogue 1.5, Lorena Gomez utilise l'expression dans ce dernier sens : « Merci d'être venu », dit-elle.

Corrigé

Exercice a. *Messages de Lorena* : B, E. *Messages de Claire* : C, D.

Exercice b. *Ordre chronologique* : D, B, A, E, C.

Exercice c. Vrai ou faux ?

- Lorena est déjà venue à Paris : Vrai. Dans le message C, Claire écrit que « cette fois-ci, elle a réservé une chambre à l'hôtel Tronchet », ce qui laisse supposer que les autres fois Lorena descendait dans un ou des hôtels différents.
- Lorena connaît bien Claire Dulac : Vrai. Elles se tutoient.
- Lorena est une amie intime de Claire Dulac : Faux. Se tutoyer n'implique pas qu'on soit intime. Dans le message A, Claire envoie à Lorena ses « cordiales salutations ». Des personnes qui se connaissent intimement utiliseraient une autre formule (par exemple, « Je t'embrasse »). Ajoutons que si elles étaient intimes, Lorena n'irait pas à l'hôtel, elle serait hébergée par Claire.

- Lorena connaît bien Fabien Lamy : Faux. Parce que Fabien Lamy est un nouveau collaborateur de Claire (message A). Par ailleurs, Lorena parle de « monsieur Lamy ». Si elle le connaissait bien, elle l'appellerait par son prénom. Du moins dirait-elle « Fabien Lamy » et non pas « monsieur Lamy ».

Pour votre information

- **Mél, courriel, courrier électronique, message Internet, e-mail : comment dire ?**
- L'anglicisme « e-mail » (electronic mail) sert à désigner à la fois le message électronique (un e-mail), le moyen de communication (par e-mail) et l'adresse elle-même (« passe-moi ton e-mail. »).
- L'abréviation française « mél » (message électronique) est inscrite dans le *Journal officiel de la République française*.
- Le mot « courriel » (courrier électronique) est préconisé par l'Office de la langue française du Québec. Il désigne à la fois le moyen de communication et le message. Le mot « mél » ne connaît guère de succès en France. Lorsqu'on prononce « mél » (mail), l'interlocuteur pense qu'on utilise l'anglicisme. « E-mail » et « mail » sont les expressions les plus utilisées.
- « – Envoie-moi un courriel.
- – Hein ?
- – Un message par courrier électronique, un e-mail! »
- Seules des expressions longues mais très explicites semblent pouvoir concurrencer « e-mail » : « courrier électronique », « message par Internet », « message électronique », « adresse électronique », etc.
- « – Envoie-moi un message par Internet.
- – Quelle est ton adresse électronique ? »
- Sur une carte professionnelle ou dans l'en-tête d'une lettre, il suffit d'écrire « monsieurmachin@aol.com ». Difficile alors de ne pas comprendre qu'il s'agit d'une adresse électronique.
- *Français.com* a consacré l'usage en optant pour « e-mail ».

• Activité 2, page 14

Suggestions

Les étudiants réviseront le futur simple avant de rédiger le message. Faites relever les verbes au futur simple dans les messages A à E : *pourrai, conduira, appellerai, irai, prendrai*. Attirez l'attention sur la conjugaison et l'orthographe du verbe « appeler » au futur. Ne pas oublier les exercices de la fin du livre comme ceux du cahier d'exercices. Dans leur message, les étudiants devraient assez naturellement mettre certains verbes au futur simple. Les moins imaginatifs se contenteront de couper – coller des extraits des messages A à E.

Corrigé

Proposition :

Bonjour,

Je viens d'apprendre que je dois assister à une réunion le 3 mars au matin. Je ne pourrai donc pas vous accueillir à l'aéroport, comme convenu. J'ai demandé à Félix Beautemps, l'un de nos nouveaux collaborateurs, d'aller vous chercher.

Pouvez-vous me communiquer l'heure exacte de votre arrivée ainsi que le numéro de votre vol ?

Je vous ai réservé une chambre à l'hôtel Palace. C'est un hôtel confortable et calme, situé dans un bon quartier du centre-ville.

Je vous appellerai à votre hôtel en fin de matinée. Nous pourrons nous voir dans la journée.

À bientôt.

B. Arrivée

• Activité 1, page 15

Suggestions

Exercice b. Si nécessaire, les étudiants écoutent plusieurs fois en prenant des notes. Quelles ont été les questions posées ? Écrivez ces questions au tableau. Demandez s'il existe d'autres manières de poser ces mêmes questions. Pour terminer, les étudiants lisent le dialogue à la fin de l'ouvrage (transcription des enregistrements).

Corrigé

Exercice a. 1. Lorena Gomez se présente (« Je suis Lorena Gomez, enchantée. »). Sont « enchantées » des personnes qui se rencontrent pour la première fois. • 2. L'avion est à l'heure (« Pour une fois, l'avion est arrivé à l'heure. »). • 3. Lorena Gomez a peu de bagages (« Seulement cette petite valise et ma serviette... ») • 4. La voiture est garée près de l'aéroport (« La voiture est à deux pas »). • 5. Lorena Gomez vient souvent à Paris (« Je suis venue de nombreuses fois. En fait, je viens très régulièrement. »). • 6. À Paris, le ciel est nuageux (« Oh là là ! Il ne fait pas très beau chez vous. », « Je crois bien qu'il va pleuvoir. », « Ici, pour le moment, il pleut tous les jours. »).

Exercice b. En principe, la personne qui accueille mène la conversation. Monsieur Lamy est donc logiquement celui qui pose les questions : Vous avez fait bon voyage ? Vous n'avez pas d'autres bagages ? C'est la première fois que vous êtes à Paris ? Il fait quel temps à Mexico ? Vous l'avez appris où ?

• Activité 2, page 15

Corrigé

Exercice a. Toutes les questions se trouvent dans le tableau : 1. Combien de temps restez-vous ? • 2. Vous aimez la musique ? • 3. C'est la première fois que vous venez à Paris ? • 4. Comment s'est passé votre voyage ?

Exercice b. Les questions indiscretes ont souvent trait à la vie privée. *Ex.* : Vous êtes marié(e) ? Quel âge avez-vous ? Vous vivez seul(e) ? Qu'est-ce que vous avez fait pendant vos vacances ? Vous prenez une douche le matin ? Vous vous entendez bien avec votre mari ? Avec votre directeur ? Vous gagnez combien ? Vous allez souvent chez le dentiste ? Etc.

• Activités 3 et 4 page 15

Suggestions

Activité 4. Les étudiants imaginent les nombreux problèmes que pourrait rencontrer Lorena Gomez. Ils peuvent relever ceux qui sont mentionnés dans le message du cahier d'exercices (exercice 2, page 8). Ils écrivent environ 150 mots, sans consulter la page 8 du CAHIER D'EXERCICES.

Corrigé

Activité 3. 1 : a • 2 : est • 3 : a • 4 : est • 5 : est • 6 : a • 7 : a • 8 : est • 9 : a • 10 : est • 11 : est.

Activité 4. Pour une proposition de corrigé, voir CAHIER D'EXERCICES, page 8, exercice 2.

• L'avis du consultant, page 15

« L'avion est rapide, sûr et confortable. »

Pour votre information

• **L'avion est-il le plus rapide ?**

• Si on considère que les aéroports sont le plus souvent situés loin des villes, qu'il faut un certain temps pour embarquer et débarquer, que les retards sont fréquents, l'avion peut s'avérer moins rapide que le train, du moins pour les distances n'excédant pas 800 km. Paris-Lyon est ainsi plus rapide par train (1 h 55) que par avion (1 heure de vol + tout le reste).

• **L'avion est-il le plus sûr ?**

• En 1947, 590 des 21 millions de passagers ont perdu la vie dans 34 accidents. En 2000, 755 des 1,6 milliard (vous avez bien lu) de voyageurs ont péri dans 18 accidents. Pas mal quand on sait qu'actuellement, un avion décolle toutes les deux secondes. On évalue à 10 000 le nombre d'avions qui volent simultanément à travers le monde.

• Les risques d'accidents sont peu élevés, mais lourds de conséquences. Actuellement, il tombe un gros porteur et demi par mois. En 2015, en raison de la densité du trafic, les constructeurs estiment qu'un accident aura lieu chaque semaine.

• Les comparaisons sur la sécurité des différents modes de transport varient en fonction des indicateurs retenus : temps passé dans les transports, nombre de voyages effectués, distance parcourue, etc. Une comparaison portant sur le nombre de décès dans le monde rapporté au nombre de passagers/kilomètres parcourus donne des résultats comparables pour l'avion et le train : environ un décès pour 500 millions de passagers/kilomètres, soit un niveau au moins 10 fois inférieur à celui de la route.

• Ces données montrent que l'avion est un moyen de transport comparativement sûr.

• Les accidents sont rares.

4

Accueillir dans l'entreprise (pages 16 et 17)

A. Un accueil professionnel

• Activité 1, page 16

Suggestions

Avant d'écouter le dialogue, les étudiants décrivent la situation à l'aide de la photo. Ils consultent le tableau « Comment dire ». Dans sa conversation avec le visiteur, Fanny, l'hôtesse, utilise de nombreuses expressions de ce tableau.

Corrigé

Exercice a. Que dit Fanny ?

Pour saluer le visiteur : « Bonjour, monsieur » (Elle ne connaît pas encore son nom.).

Pour lui proposer ses services : « Que puis-je faire pour vous ? » (Notez le « puis-je », très formel.).

Pour l'inviter à s'asseoir : « Voulez-vous vous asseoir un instant ? » (Notez l'inversion du sujet et du verbe, marque d'un registre de langue soutenu.).

Pour lui proposer une boisson : « Puis-je vous offrir quelque chose à boire ? ».

Pour lui faire la conversation : « Avez-vous trouvé notre adresse facilement ? ».

Exercice b. Que dit le visiteur ?

Pour saluer : « Bonjour » (Notez qu'il se contente d'un simple bonjour, moins formel qu'un « Bonjour, madame »).

Pour se présenter : « Je suis monsieur Morel, de l'agence Bontour. ».

Pour expliquer la raison de sa visite : « J'ai un rendez-vous avec madame Dulac à 11 heures. ».

Pour accepter l'offre de Fanny : « Volontiers, merci. » (Cette réponse dénote plus d'enthousiasme qu'un simple « oui ».).

• Activité 2, page 16

Corrigé

Proposition :

En appelant le visiteur par son nom, Fanny personnalise la relation. Le visiteur se sent ainsi connu (et reconnu). Il sort de l'anonymat et devient un visiteur privilégié, à qui on prête une attention particulière.

En demandant au visiteur s'il a trouvé l'adresse facilement, Fanny l'invite à engager une conversation. Pendant qu'il patiente, le visiteur verra (peut-être) passer le temps plus vite en bavardant. Le bavardage est aussi un moyen d'entrer en relation. Dans certaines cultures, le silence met mal à l'aise. On parle pour ne pas rester silencieux, et pas forcément pour dire quelque chose (et encore moins pour dire quelque chose d'important). Évidemment, il ne faudrait pas que Fanny poursuive la conversation si le client n'y est pas disposé, ou qu'elle lui pose des questions indiscrettes.

• Activité 3, page 16

Suggestions

Les étudiants préparent la scène à deux en écrivant un mini-scénario, dans lequel ils reprennent les expressions du dialogue et du tableau. Écrire exige de la réflexion, aide à mémoriser, structure le jeu de rôle.

Le passé récent est utilisé une fois par Fanny (« Madame Dulac vient de sortir d'une réunion »). C'est le moment de revenir sur cette construction simple et courante. Demandez à vos étudiants de faire l'exercice n° 1, page 10 du CAHIER D'EXERCICES. Si besoin, revenez également sur l'interrogation directe. C'est un point de grammaire qu'on retrouve tout au long de cette première unité. Il ne peut pas en être autrement : les questions sont inévitables lors d'une prise de contact.

B. Un accueil (très) maladroit

• Activité 1, page 17

Corrigé

Quelques commentaires :

L'accueil est important. Il donne au visiteur une première impression de l'entreprise. Quel premier regard porter sur l'attitude de la nouvelle hôtesse? Le visiteur et vos étudiants remarqueront son attitude négligée, presque irrespectueuse : au lieu de s'occuper du visiteur, elle continue à lire son journal. Ils remarqueront le désordre de l'environnement : tasse renversée, serviettes chiffonnées, téléphone décroché, journal ouvert, etc. Bref, c'est un accueil (très) peu professionnel : la première impression est désastreuse.

Pour votre information

- Le journal *Gala*, que lit la nouvelle hôtesse, fait partie de la presse dite « à sensation » (ou encore « presse people »). Autres journaux du genre, vendus en France : *Paris Match*, *Ici-Paris*, *France-Dimanche*, *Voici*, *VSD*. Tous ont évidemment un site Internet.

• Activité 2, page 17

Suggestions

L'exercice est fait d'abord à partir de la seule écoute, livre fermé. Puis les étudiants lisent la transcription de l'enregistrement et complètent leur réponse.

Corrigé

Quelques commentaires :

Cette nouvelle hôtesse, qui est une caricature d'incompétence, cumule les maladroites :
– Elle est impolie, voire agressive. Au « Bonjour, madame... » du visiteur, elle répond simplement « Bonjour » (sans ajouter « monsieur »). Au client du téléphone, elle tient un langage inapproprié, à la limite de la politesse : « Qui ça ? ... C'est pourquoi ? ... Ouais, ouais, une minute. ».
– Elle met en doute la parole du visiteur : « Vous êtes sûr ? », « Il dit qu'il a rendez-vous avec vous... c'est ce qu'il dit. ».
– Elle lui donne l'image d'une entreprise mal organisée : « Vous n'êtes pas sur ma liste. ». Et d'un patron distrait : « ... elle a encore oublié, elle est toujours dans la lune... ».
– Elle critique les clients de l'entreprise : « Quel idiot, ce client ! ».
– Elle ne retient pas le nom du visiteur : « C'est comment votre nom, déjà ? » Ou alors le retient incorrectement : « Il y a un monsieur Fort à l'accueil. ».
– Elle n'accompagne pas le visiteur. Au lieu de cela, elle se contente de lui indiquer sèchement qu'il doit se rendre au « deuxième étage, bureau 220 ».

• Activité 3, page 17

Corrigé

Cet exercice permet de reprendre les expressions étudiées pendant cette leçon.

Proposition :

Visiteur : Bonjour, madame.

Hôtesse : Bonjour, monsieur, que puis-je faire pour vous ?

Visiteur : Je suis monsieur Lefort, des Établissements Jasmin. J'ai rendez-vous avec madame Dulac.

Hôtesse : Puis-je vous demander à quelle heure vous êtes attendu ?

Visiteur : À 11 heures.

Hôtesse : (*Le téléphone sonne*) Excusez-moi un instant. (*Elle décroche*) Société KM3, bonjour... À quelle personne voulez-vous parler, monsieur ? ... C'est à quel sujet ? ...

Un instant, s'il vous plaît, je vous passe le service... (*Elle raccroche, puis s'adresse au visiteur*) Excusez-moi encore, monsieur Lefort, je préviens madame Dulac de votre arrivée. (*Au téléphone*) Madame Dulac, monsieur Lefort est arrivé... (*Au visiteur*)

Madame Dulac arrive tout de suite. Voulez-vous vous asseoir un instant ?

Visiteur : Volontiers, merci.

• L'avis du consultant, page 17

« Accueillir, ça ne s'apprend pas, c'est une question de personnalité. »

Suggestions

La remarque du consultant conduit à s'interroger sur les conditions d'un bon accueil : Certaines personnes accueillent-elles mieux que d'autres du simple fait de leur personnalité ? Si tel est le cas, quelles qualités faut-il ? Mais accueillir, est-ce seulement une question de personnalité ? N'est-ce pas aussi et surtout un savoir-faire ? Un savoir-faire qui s'acquiert ? À partir de l'exercice 5, page 11 du CAHIER D'EXERCICES, vos étudiants récapituleront les différentes techniques de l'accueil.

On peut également s'interroger sur la nécessité d'avoir une personne à l'accueil. Dans certaines entreprises, les visiteurs utilisent un interphone et informent directement de leur arrivée la personne à qui ils rendent visite.

Corrigé

Quelques suggestions :

Que doit-on faire pour bien accueillir ?

– Utiliser un registre de langue approprié à la situation.

– Donner l'impression au visiteur qu'il est attendu.

– Lui sourire pour le mettre en confiance, l'appeler par son nom pour montrer qu'on lui porte de l'intérêt.

– Être attentif(tive) à son égard : l'inviter à s'asseoir, lui offrir à boire, lui faire la conversation, l'accompagner jusqu'au bureau de la personne qu'il doit rencontrer.

– Donner une bonne image de l'entreprise et des personnes qui y travaillent.



À la croisée des cultures (page 20)

Corrigé

Les malentendus proviennent des problèmes de langue.

a. De quelle nationalité est Jolitorax ?

Il est breton, c'est-à-dire anglais (deuxième sens de la définition du mot « Breton » dans le *Petit Robert*).

b. Obélix pense que Jolitorax est germain. Pourquoi ?

Le malentendu s'explique par les différents sens du mot « germain ». Astérix parle de Jolitorax comme de son « cousin germain », c'est-à-dire de celui qui a un grand-parent en commun. (Astérix vit en Bretagne, Jolitorax en Grande-Bretagne, les deux peuples, Bretons et « Grands-Bretons », sont cousins). Mais pour Obélix, le Germain est un habitant de la Germanie (Allemagne), comprenez un « Allemand ».

c. Obélix serre la main de Jolitorax avec une énergie excessive. Pourquoi ?

Jolitorax parle français en traduisant littéralement de l'anglais certaines expressions : « Secouons-nous les mains. » (*shake hands*), dit-il. Obélix comprend qu'ils doivent se secouer les mains. De la même façon, Jolitorax parle de « morceau de chance » (*piece of chance*). Son commentaire final (« Splendide ! splendide ! ») est aussi un clin d'œil à l'humour et au flegme anglais.

Bref, les difficultés qui surgissent à la croisée des cultures sont bien nombreuses.

Pour votre information

Les différences culturelles nationales tiennent une place importante dans les histoires d'Astérix. L'extrait cette page 20 est tiré d'*Astérix chez les Bretons*. Les autres titres sont aussi évocateurs : *Astérix en Hispanie* (en Espagne), *Astérix en Corse*, *Astérix chez les Belges*, *Astérix chez les Helvètes* (chez les Suisses), *Astérix chez les Normands* (chez les Scandinaves), *Astérix chez les Bretons* (chez les Anglais), etc. Dans tous ces albums, Astérix et son compagnon Obélix rencontrent des personnes de cultures différentes, et c'est de ces rencontres que naissent les malentendus, les conflits... et les histoires.

Les histoires d'Astérix se situent donc bien « à la croisée de cultures ». Car l'inter-culturel évoque précisément cette rencontre entre des personnes ou groupes de personnes de cultures différentes. Astérix présente par ailleurs l'intérêt d'apporter un peu d'humour à une matière où, comme il a déjà été dit, il faut se méfier des belles théories intellectuelles.

À la croisée des cultures

La majorité des théoriciens classent les cultures dans des catégories, des sortes de tiroirs. Mais il est extrêmement difficile de ranger les cultures dans des tiroirs. D'abord parce qu'il y a une infinité de tiroirs. Ensuite, et surtout, parce qu'il y a une infinité de manières de ranger. En fait, chacun range à sa façon. Les différences culturelles dépendent toujours et sont toujours appréciées du point de vue d'un observateur, lui-même marqué par sa propre culture. Il est vain dans ces conditions de vouloir différencier et apprécier objectivement les différentes cultures.

En revanche, il peut être intéressant de faire ressortir le caractère relatif et subjectif des points de vue exprimés et d'en conclure que ses propres valeurs n'ont pas un caractère absolu. À partir de là, il devient un peu plus facile de comprendre et d'accepter les valeurs des autres, de communiquer et de gérer les malentendus. Les activités de *français.com* s'inscrivent dans cette perspective, sans compter qu'elles visent aussi à travailler la langue de manière ludique et communicative.