

2 agenda

1 Prendre rendez-vous (pages 22 et 23)

A. Au travail

• Activité 1, page 22

Suggestions

Cette leçon a un double objectif : acquérir du lexique et réviser le conditionnel présent.

Exercice b. Les étudiants révisent la formation du conditionnel présent à l'aide du tableau de grammaire. Ils font les exercices 1 et 2 de la page 12 du CAHIER D'EXERCICES. Prévenez-les que tous les verbes du dialogue entre Amélie et M. Joxe peuvent être mis au conditionnel, sauf deux.

D'une manière générale, expliquez-leur souvent pourquoi ils font tel ou tel exercice. Pour celui-là, par exemple, dites-leur que récrire le dialogue aide à mémoriser, et que ce dialogue fourmille d'expressions usuelles qui valent la peine d'être retenues.

À la fin de l'exercice, vous pouvez organiser un jeu de rôle à l'aide du canevas suivant, que vous écrivez au tableau :

- M. Joxe : Demain ?
- Amélie : Matin ou après-midi ?
- M. Joxe : Matin.
- Amélie : 9 heures ?
- M. Joxe : Pas avant 10 heures.
- Amélie : 11 heures ?
- M. Joxe : D'accord.

Dans leur conversation, les acteurs doivent utiliser certaines expressions du tableau et employer le conditionnel.

Corrigé

Exercice a.

(1) prendre • (2) avec • (3) convient • (4) possible • (5) m'arrange • (6) proposer • (7) libre • (8) dites • (9) parfait • (10) disons.

Exercice b.

Les phrases du tableau : Je pourrais vous proposer jeudi. • Jeudi, ce serait possible ? • Vous seriez libre jeudi ? • Jeudi, vous pourriez/préféreriez ? • Que diriez-vous de jeudi ? • Est-ce que jeudi vous conviendrait ? • Jeudi, ça vous arrangerait ?

Le dialogue :

M. Joxe : Je **souhaiterais** prendre rendez-vous avec madame Legrand, s'il vous plaît.

Amélie : Quel jour vous **conviendrait** ?

M. Joxe : Demain, ce **serait** possible ?

Amélie : Vous **préféreriez** le matin ou l'après-midi ?

M. Joxe : Ça **m'arrangerait** plutôt le matin.

Amélie : Je **pourrais** vous proposer 9 heures.

M. Joxe : Malheureusement, je ne serai pas libre avant 10 heures.

Amélie : Que **diriez** -vous de 11 heures ?

M. Joxe : Ce **serait** possible.

Amélie : Nous disons donc demain à 11 heures.

• **Activité 2, page 22**

Suggestions

Comme pour l'activité 1, vous pouvez terminer cette activité 2 par un jeu de rôle. Voici une proposition de canevas, que vous écrivez au tableau :

– *Correspondant* : Jeudi ? Fin de matinée ?

– *Amélie* : Après-midi ? 14 h 30 ?

– *Correspondant* : Plus tard ?

– *Amélie* : 15 heures ?

– *Correspondant* : D'accord.

– *Amélie* : Quel nom ?

Dans leur conversation, Amélie et son correspondant reprennent plusieurs expressions de l'activité 1 et emploient le conditionnel. Les acteurs doivent faire de même.

Arrêtez-vous sur l'agenda de Mme Legrand (page 23) et expliquez ce que sont un « plan de formation » et un « calendrier des congés ». « La Casserole » est un restaurant que nous retrouverons plus tard (c'est aussi un ustensile de cuisine, qu'on retrouvera également plus tard).

Corrigé

Exercice a. Rendez-vous est pris le jeudi 14 à 15 h 00. Objet de la rencontre : Projet Cerise. Voir agenda page 33.

Exercice b. (1) regrette • (2) occupée • (3) matinée • (4) irait • (5) rappeler • (6) noté.

Pour votre information

• **La formation continue** des adultes a pour objet de permettre aux travailleurs de s'adapter aux changements des techniques et des conditions de travail, ainsi que de favoriser leur promotion sociale. Des plans de formation sont mis en place par les entreprises pour que les salariés puissent perfectionner leur qualification professionnelle.

• **Les congés de formation** sont des congés ouverts aux salariés qui remplissent certaines conditions énoncées par la loi en vue de participer à un stage de formation professionnelle.

• **Les congés payés** permettent au travailleur de prendre du repos tout en recevant son salaire. En France, c'est l'employeur, maître de l'organisation de son entreprise, qui fixe la date des congés. Deux formules sont possibles : le congé du personnel par roulement ou la fermeture de l'entreprise pendant une certaine période. Le droit aux congés payés a été une première fois accordé aux travailleurs par une loi de 1936 : les congés étaient alors de deux semaines par an. En 1956, leur durée a été portée à trois semaines, puis à quatre semaines en 1969 et à cinq semaines en 1982. Les salariés français sont mieux lotis que leurs collègues québécois, qui n'ont droit qu'à deux semaines de congés payés après 1 an d'ancienneté et à 3 semaines après 5 ans d'ancienneté.

OCTOBRE Mercredi 13	OCTOBRE Jeudi 14
11.00 Fanny Maçon (plan de formation)	9.30-12.00 Visite BCX
14.00 M. Gailloux (RV annulé)	12.30 Déjeuner avec Christophe (Assiette au Beurre).
16.00 Guy Namur (RV annulé, reporté)	15.00 Pascal Dupin (Projet Cerise)
17.00 M. Guillon	16.00 Mme Lemarc
20.00 Dîner chez Judith	17.00 Guy Namur
	18.30 Benoît, Café du Commerce

B. À domicile

• Activités 1, 2, 3, page 23

Suggestions

Activité 2. Les étudiants relèvent ce qui distingue cette conversation entre amis d'un entretien professionnel, en ce qui concerne notamment le registre de langue : les correspondants se tutoient, Fabienne ne se présente pas quand elle répond au téléphone (« Allô, oui ? »), Benoît dit « on » et non pas « nous » (« On pourrait se voir ? »), « t(e) » et non pas « tu » (« T'es libre ? »). Mais bien qu'ils soient assez proches, nos deux amis utilisent souvent le conditionnel présent, marque de politesse.

Activité 3. Les acteurs pourront jouer une première fois en utilisant les expressions de la colonne A (conversation entre amis), puis une seconde fois en utilisant les expressions de la colonne B (conversation formelle).

Corrigé

Activité 1. Rendez-vous est pris à 18 h 30 au Café du Commerce. Voir agenda ci-dessus.

Activité 2.

Exercice a. 1-f • 2-c • 3-a • 4-e • 5-b • 6-g • 7-d.

Exercice b. La quasi-totalité des expressions utilisées par Benoît et Amélie dans leur conversation peut être portée dans la colonne A : « C'est moi, oui, j'écoute. », « Comment ça va ? », « Ça ne m'arrange pas vraiment. », « Jeudi soir, tu pourrais ? », « Ça te va ? », « À jeudi, alors. », « Salut! ».

2

Changer de rendez-vous (pages 24 et 25)

A. Annuler un rendez-vous

- Activités 1, 2, 3, page 24

Suggestions

Activité 1

Les étudiants font des hypothèses. Avant de faire l'exercice, rappelez-leur que seules quelques mentions manquantes peuvent être complétées, que la solution ne se trouve pas toujours dans le tableau « Comment faire » et que plusieurs solutions sont parfois possibles. Cet exercice a pour objet de préparer et de faciliter l'écoute de l'activité suivante.

Activité 2

L'expression du futur peut être étudiée à ce moment de la leçon, à l'aide du tableau. Les étudiants font les exercices 1, 2, 3, page 14 du CAHIER D'EXERCICES.

Corrigé

Activité 1

Avant d'écouter, il est possible de proposer les réponses suivantes :

(3) prise/absente/occupée/en déplacement/en réunion • (4) sujet • (5) s'agit-il • (8) empêchement • (9) déplacement • (16) annuler • (17) prendre • (19) agenda • (20) rappellerai • (21) entendu/noté • (22) au revoir.

Activité 2

(1) Guilloux • (2) client • (3) absente • (4) sujet • (5) s'agit-il • (6) mercredi • (7) 13 • (8) empêchement • (9) déplacement • (10) Guillon • (11) Guilloux • (12) Guilloux • (13) deux L-O-U-X • (14) 14 heures • (15) M. Guilloux • (16) annuler • (17) prendre • (18) tout de suite • (19) agenda • (20) rappellerai • (21) noté • (22) au revoir.

Activité 3

Il faut annuler le rendez-vous de M. Guilloux du mercredi 13 octobre, à 14 heures. Voir agenda page 33.

B. Déplacer un rendez-vous

- Activités 1, 2, 3, page 25

Suggestions

Activité 2

Après avoir terminé cette activité 2, et avant de passer à l'activité suivante, les étudiants font les exercices 4, 5 des pages 14 et 15 du CAHIER D'EXERCICES. Ils peuvent reconstituer par écrit les trois extraits d'entretien de l'exercice 5.

Activité 3

Les étudiants jouent à deux, entre eux ou devant le groupe. Quelques-uns peuvent sortir de la classe pour se préparer et revenir deux par deux jouer devant le groupe. Cette dernière possibilité permet de comparer les prestations des uns et des autres. En tout cas, rappelons que les consignes doivent rester confidentielles : la personne A ne doit pas consulter l'agenda de B, et B ne doit pas consulter l'agenda de A. La confidentialité des consignes concernent seulement les acteurs. Pendant que les acteurs se préparent, le reste de la classe prend connaissance des consignes de A et de B. Les acteurs doivent jouer, c'est-à-dire se mettre dans la peau des personnages.

L'entretien est assez formel : ce n'est pas une conversation à bâtons rompus. Les acteurs utilisent un maximum d'expressions apprises au cours des deux dernières leçons. Temps de préparation : cinq minutes. C'est le temps nécessaire pour que les acteurs et le groupe prennent connaissance des consignes et consultent leur agenda. Pendant le jeu de rôle, interrompez les acteurs pour les corriger, notamment quand ils utilisent un lexique peu précis ou inadéquat.

Corrigé

Activité 1

- Exercice a. a-3 • b-5 • c-6 • d-8 • e-1 • f-7 • g-2 • h-4.
- Exercice b. Le rendez-vous de Guy Namur sera reporté du mercredi 13 au jeudi 14, à 17 heures. Voir agenda page 33.

Activité 2

- (1) Ici • (2) appelle • (3) sujet • (4) écoute • (5) serait • (6) avancer • (7) avancer • (8) consulte • (9) voir • (10) souhaiterais • (11) avancer • (12) arrangerait • (13) problème • (14) noté • (15) remercie • (16) prie.

Activité 3

Proposition :

Jeanne Dumond et Danielle Vidoc sont l'une et l'autre très occupées. Il ne leur reste que le vendredi après-midi pour se rencontrer, entre 14 heures et 16 h 30. Jeanne Dumond est totalement libre cet après-midi-là. Danielle Vidoc a moins de choix : pour elle, le rendez-vous doit avoir lieu après 14 heures (elle a besoin de temps pour déjeuner à La Casserole) et avant 16 h 30 (elle a un autre rendez-vous à 17 h 30.).

3

Organiser son temps de travail (pages 26 et 27)

A. Journée balzacienne

Suggestions

Cette leçon sera l'occasion de comparer écrits littéraires et écrits professionnels, en insistant sur les spécificités de l'écrit professionnel.

La page d'agenda (page 26 du livre de l'élève) est un écrit professionnel. C'est la version professionnelle du texte de Stephan Zweig sur les « 24 heures de la vie de Balzac », le seul écrit littéraire de *français.com*. Ces deux documents retracent une journée de la vie de Balzac, mais de manière évidemment très différente.

Il existe une grande variété d'écrits professionnels, mais leur nombre n'est pas illimité. Certains, comme la lettre, l'e-mail ou la page d'agenda sont plus usuels. À la page 17 du CAHIER D'EXERCICES sont regroupés différents types d'écrits professionnels. Les étudiants peuvent également les examiner dans le but de faire ressortir les spécificités de ce type d'écrit.

Tout écrit professionnel s'inscrit à l'intérieur d'un cadre étroit. Il existe des règles précises, des normes, des formules toutes faites (« Vous trouverez ci-joint... », « Salutations distinguées », etc.). Autrement dit, les contraintes sont nombreuses, la liberté du rédacteur est fortement encadrée. De plus, l'objectif est toujours bien identifié : on écrit pour transmettre une information, pour demander quelque chose. Pas pour passer des émotions.

Produire de la littérature est un exercice autrement plus libre... et plus complexe. Dites-le à vos étudiants. Il ne faut pas croire que les contraintes de l'écrit professionnel compliquent la tâche ; au contraire, elles facilitent les choses. Dites à vos étudiants qu'il est relativement simple d'écrire une lettre. Mais prévenez-les que c'est à la condition de respecter certaines règles, de ne pas dépasser les limites du cadre.

Un écrit professionnel doit être efficace. Il faut insister sur ce mot : efficacité. Un responsable d'entreprise écrit rarement pour le seul plaisir d'écrire. Avec l'écrit professionnel, on transmet un message, rien de plus. Le but est d'amener l'autre à agir. C'est pourquoi il faut être précis : si vous invitez quelqu'un à une réunion, n'oubliez pas de lui préciser l'objet de la réunion, ni de lui dire que ladite réunion aura lieu à tel endroit, à telle heure, etc. Donnez-lui tous les détails.

Mais il ne s'agit pas non plus se perdre dans les détails. Il ne faut donner que des informations utiles, et les donner une seule fois, en un minimum de mots. Les phrases longues sont à proscrire. Les répétitions aussi. Si le lecteur a laissé échappé une information, s'il a lu un passage avec distraction, libre à lui de relire.

Bref, nous sommes loin du texte de Stephan Zweig. Écrit professionnel et écrit littéraire appartiennent à deux mondes distincts et de cela, vos étudiants doivent être conscients. C'est à cette première condition qu'ils écriront... efficacement.

Corrigé

8 h-9 h : pause. • 9 h-12 h : travail. • 12 heures : pause déjeuner. • 12 h-17 h : travail • 17 h-20 h : pause. • 20 h-24 h : sommeil. • 24 h-8 h : travail

Pour votre information

- **Honoré de Balzac** : Écrivain français né à Tours en 1799 et mort à Paris en 1850. Il commence par des romans sentimentaux sans grande valeur littéraire. À trente ans, criblé de dettes, il s'attaque à ses grandes œuvres. En une vingtaine d'années, il écrit 95 romans rangés sous le titre de *La Comédie humaine*. À 51 ans, épuisé par le travail, il meurt, après avoir réalisé son rêve en épousant la comtesse Hanska, une Polonaise avec qui il avait échangé une correspondance pendant 18 ans.
- **Stephan Zweig** : Écrivain autrichien né à Vienne en 1881 et mort au Brésil en 1942. Il est l'auteur de nouvelles brèves, de biographies romancées (J. Fouché, Marie-Antoinette, Marie Stuart), d'essais littéraires critiques (Dickens, Dostoïevski, Balzac). Fuyant le nazisme, il quitte l'Allemagne en 1935. Il se suicide en même temps que sa seconde femme.

B. Temps modernes

- **Activités 1, 2, 3, page 26**

Suggestions

Activité 1

Les expressions de temps sont un point de grammaire difficile. Avant de passer à l'activité suivante, les étudiants feront les exercices de la fin de l'ouvrage ainsi que ceux de la page 16 du CAHIER D'EXERCICES.

Activité 2

Avant de commencer le jeu, assurez-vous auprès de chacun des joueurs, en aparté, que la situation et les consignes sont bien claires. Apportez-leur les éclaircissements nécessaires (toujours en aparté, bien sûr, car les consignes doivent rester confidentielles).

Le reste de la classe prend connaissance des consignes de A et de B, et assistent au jeu de rôle.

Pendant le jeu de rôle, n'interrompez pas les acteurs. Le message de Tamara comporte trois erreurs et il appartient aux acteurs de les découvrir, avec les moyens linguistiques dont ils disposent.

Ces trois erreurs sont les suivantes :

– c'est madame Delaunay, et non pas de madame Daunay, qui demande d'organiser la réunion ;

– cette réunion doit se tenir impérativement pendant une matinée de la semaine prochaine et non pas dans l'après-midi ;

– l'objet de la réunion porte sur la formation, et non pas sur l'information du personnel.

Après le jeu de rôle, les acteurs et le groupe se demanderont pourquoi, le cas échéant, les erreurs ou du moins certaines d'entre elles n'ont pas pu être corrigées.

Activité 3

Les étudiants qui n'ont jamais travaillé présenteront les conditions de travail d'une personne qu'il connaisse, après s'être informés auprès d'elle, si besoin.

Corrigé

Activité 1. 1 : du, au • de, à • 2 : pendant • 3 : dans • 4 : en (pour indiquer la durée de réalisation d'une action) • 5 : il y a • 6 : depuis.

Pour votre information

• La durée du travail en France est de 1600 heures par an, soit une moyenne de 35 heures par semaine. L'emploi du temps est différent d'une entreprise à l'autre. Dans telle entreprise, les salariés peuvent travailler 39 heures par semaine, et ont droit à sept, voire à huit semaines de congés dans l'année. Dans telle autre entreprise, les salariés ont droit à cinq semaines de congés par an et prennent des jours de congés tout au long de l'année. Etc. Les heures travaillées au-delà des 1600 heures annuelles sont considérées comme des heures supplémentaires et sont donc rémunérées à un taux majoré.

• Un mot à retenir : le mot « salarié ». Un salarié est un travailleur lié à un employeur par un contrat de travail. En contrepartie de son travail, il reçoit un salaire. Les salariés s'opposent aux « travailleurs indépendants » : ceux-là travaillent pour eux-mêmes, et non pas pour le compte d'un employeur. Ex. : les professions libérales (médecins, architectes, avocats, etc.), les artisans, les exploitants agricoles, les petits commerçants.

4

Communiquer un emploi du temps (pages 28 et 29)

Suggestions

Cette leçon porte sur la lettre. La lettre modèle de la page 28 vous permettra d'expliquer les principales règles de rédaction, et plus précisément, à ce stade, les règles de présentation d'une lettre écrite dans un cadre professionnel, en France et en français.

Il n'est pas difficile d'écrire une lettre commerciale, à condition toutefois :

– de respecter certaines règles de présentation,

- d'utiliser les formules adéquates,
- de disposer les informations de manière ordonnée.

La rédaction d'une lettre commerciale se fait à l'intérieur d'un cadre rigide. Il est risqué de laisser libre cours à son imagination, aussi bien dans la manière de présenter sa lettre que dans le choix des mots, du discours. Vos étudiants doivent s'en souvenir. Ils doivent, par exemple, reprendre les formules de salutations, et se garder d'inventer leur propre formule. Ils n'hésiteront pas à « copier-coller » les expressions des pages 146 et 147.

Comme on soigne sa tenue vestimentaire lors d'un rendez-vous professionnel, on doit, de la même façon, soigner la présentation d'une lettre. C'est elle qui donne la première impression, et cette première impression a une influence, déterminante, sur le destinataire.

En France, on écrit une lettre sur une feuille blanche, toute blanche, de format A4. Vos étudiants devront y penser quand, plus tard, ils vous remettront leur copie. Ils doivent écrire une lettre aérée, en faisant des marges, et respecter un certain équilibre, en faisant en sorte de disposer les informations sur toute la page (au lieu, par exemple, d'écrire un texte serré dans le haut de la page et de laisser un grand espace blanc en bas).

Bref, dites-leur que le premier regard du lecteur a son importance et qu'une lettre doit d'abord être agréable à regarder.

La disposition des informations à un endroit précis de la page permet au destinataire de repérer d'un coup d'œil les premières informations : nom de l'expéditeur, lieu, date, objet, etc. Vous commenterez une à une les indications qui entourent cette lettre de la société Formatex.

Pour votre information

1. Les mentions sur l'expéditeur

- En principe, toute entreprise est tenue d'indiquer :
 - sa forme juridique (Formatex est une SARL – une société à responsabilité limitée) ;
 - le montant de son capital social (dans le cas de Formatex, 30 000 euros) ;
 - son numéro d'immatriculation au Registre du commerce et des sociétés, qui est en France l'administration auprès de laquelle les sociétés doivent déclarer leur existence. Ce numéro est, en quelque sorte, le numéro d'identité de la société et doit être porté sur ses documents.

2. Les mentions sur le destinataire

Il existe au moins quatre cas différents.

Cas 1. Le destinataire est une personne privée :

Cécile Jacquart

44, rue de la Gare

56000 VANNES

- Le nom et l'adresse du destinataire, comme de l'expéditeur, peuvent s'écrire avec une virgule après le numéro, mais également sans aucun signe de ponctuation.
- On écrit le nom de la ville en lettres majuscules. Les « rue, avenue, boulevard... » s'écrivent en lettres minuscules, mais le nom de la rue commence par une majuscule. Ex. : 6 rue Machin, boulevard de la Gare ; 33 avenue Carotte.

• **Cas 2.** Le destinataire est une entreprise :

• Société Formatex
• 343, avenue du Canada
• 35000 RENNES

• **Cas 3.** Le destinataire est un responsable anonyme de l'entreprise :

• Monsieur le Directeur du personnel
• Société Formatex
• 343 avenue du Canada
• 35000 RENNES

- Ne pas écrire M. le Directeur, ni Monsieur le Dr, ni M. le Dr.
- Ne pas écrire « Mademoiselle la Directrice », mais de préférence « Madame la Directrice », même si vous savez que la dame est célibataire.

• **Cas 4.** Le destinataire est une personne identifiée de l'entreprise :

• Société Formatex
• 343, avenue du Canada
• 35000 RENNES
• À l'attention de Monsieur Dutrey, Responsable de formation

- Cette dernière mention peut également être portée au-dessus du titre de civilité.

• **3. Les références**

- Les première initiales (JFD) sont celles de la personne qui prend la responsabilité de signer la lettre, les autres (SM) celles de la personne (ou du service) qui a rédigé la lettre. Le numéro est un numéro de classement propre à l'entreprise.

• **4. La date**

- Ne pas oublier la virgule, après le nom de la ville.
- Écrire 1^{er}, puis 2, 3, 4, etc.
- Écrire le mois en toutes lettres et sans majuscules. Ne pas écrire « Mars », mais « mars ».

• **5. L'objet**

- Écrire l'objet sans article et sans verbe.
- L'objet répond à la question : Qu'est-ce qui motive ma lettre ? Ou plus précisément : Quel événement ou quel document motive ma lettre ?
- Ex. 1 : Vous avez reçu avec retard la marchandise que vous aviez commandée. Ce n'est pas la première fois. Vous écrivez au fournisseur une lettre de réclamation. ➔
Objet : Vos retards de livraison.
- Ex. 2 : Vous recevez une facture qui contient une erreur. Vous écrivez une lettre de réclamation. ➔ Objet : Votre facture n° 325 du 3 mars.
- L'objet est bref. Il tient sur la moitié gauche de la lettre.

• **6. Les pièces jointes**

- On indique d'abord le nombre de pièces jointes, puis ce qu'elles sont. Ex. : 1 emploi du temps.
- La description est très simple. Inutile, par exemple, de préciser qu'il s'agit de « 1 emploi du temps concernant le stage Gestion du temps du 3 au 5 septembre ».

• **7. Le titre de civilité**

- Si vous écrivez à une organisation (entreprise, administration), et à personne en particulier, le titre de civilité sera « Messieurs », ou « Madame, Monsieur ».
- Si vous écrivez à une personne en particulier, le titre de civilité sera « Madame, »

- ou « Monsieur, » et quelquefois « Chère Madame, » ou « Cher Monsieur, ». On ne mentionne pas le nom patronymique.
- L'appel se termine par une virgule, mais le premier paragraphe de la lettre commence par une majuscule.
- Comme pour l'adresse, ne pas écrire d'abréviations.

8. Les paragraphes

- Ne pas hésiter à faire de nombreux paragraphes (dans la lettre de Formatex, il n'y a qu'une seule phrase par paragraphe).
- Séparer les paragraphes d'un même espace.
- On peut présenter la lettre de deux façons différentes : « à la française » avec un retrait de première ligne ou « à l'américaine ». Les deux types de présentation se valent. Ce qu'il ne faut pas faire, c'est mélanger les genres.

Présentation « à la française »

1^{er} paragraphe

2^e paragraphe

3^e paragraphe

Présentation « à l'américaine »

1^{er} paragraphe

2^e paragraphe

3^e paragraphe

9. La signature

- Si l'expéditeur écrit dans le cadre de ses activités professionnelles, la signature comporte trois parties : sa fonction, sa signature, les initiales de son prénom et de son nom. C'est le cas de la lettre Formatex.
- Quand on écrit en son propre nom, et non pas dans le cadre de ses activités professionnelles, il n'y a évidemment pas de fonction à indiquer.

10. Le corps de la lettre

(1) L'introduction

- Elle fait référence à ce qui s'est passé et à ce qui motive la lettre.
- *Ex.1* : Vous répondez à une lettre. Commencez par faire référence à cette lettre : « J'ai bien reçu votre lettre du 3 mars. »
- *Ex.2* : Vous écrivez à la suite d'un entretien téléphonique : « Je fais suite à notre entretien téléphonique du 3 mars. »
- Parfois, il est nécessaire d'expliquer ce qui s'est passé en plusieurs paragraphes. Parfois, au contraire, il ne s'est rien passé et c'est la première fois qu'on écrit. Dans ce cas, on entre directement dans le vif du sujet : il n'y a pas d'introduction.

• (2) *Le développement*

- On écrit le plus souvent soit pour transmettre une information soit pour formuler une demande. Soit encore pour faire les deux à la fois.

• (3) *La conclusion et la formule de salutations*

- Dans une conversation, on quitte son interlocuteur en le saluant : Salut ! On peut faire précéder ce salut d'un « Merci ». De la même façon, la lettre peut se terminer par des remerciements suivis de salutations : « Je vous en remercie par avance et vous prie de recevoir, Monsieur, mes salutations distinguées. »
- Ces formules sont des formules figées. Les plus importantes sont répertoriées dans les tableaux des pages 146 et 147 du livre de l'élève.
- Dans les formules de politesse, on doit reprendre le titre de civilité du départ. Si vous avez commencé votre lettre par un « Monsieur le Directeur », terminez ainsi : « Je vous prie de recevoir, *Monsieur le Directeur*, mes salutations respectueuses. »
- La lettre doit se terminer par une formule de politesse. Inutile de s'encombrer l'esprit de 36 différentes formules. La plupart se valent, et il suffit d'en connaître trois ou quatre pour pouvoir rester poli en toutes circonstances.

A. Présentation

Corrigé

Il a raison : 1 ; 3 ; 4 ; 7.

Il a tort : 2 ; 5 ; 6.

B. Rédaction

• **Activités 1, 2, page 29**

Suggestions

Activité 2. Les étudiants soigneront tout particulièrement la présentation de leur lettre : disposition des informations sur la feuille, utilisation des majuscules, etc.

Comme y invite le tableau COMMENT FAIRE, ce cours de correspondance commerciale peut se poursuivre avec les pages 146 et 147. Cette étude peut aussi se faire plus tard, en une ou plusieurs étapes.

Corrigé

Activité 1. Ordre des paragraphes : c ; e ; a ; d ; b.

Activité 2

Proposition :

Cécile JACQUART
6, avenue de la Gare
56000 VANNES

Société FORMATEX
343, avenue du Canada
35000 RENNES

V/Réf. : JFD/SM 65

Vannes, le 18 février 20XX

Objet : Stage Gestion du temps

Madame, Monsieur,

Je suis inscrite au stage Gestion du temps qui aura lieu du 3 au 5 mars prochain.

Malheureusement, en raison d'un changement dans mon emploi du temps, je ne pourrai pas assister à cette formation.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir m'inscrire au stage du mois d'avril.

Je vous en remercie par avance.

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Cécile JACQUART

• L'avis du consultant (page 29)

« C'est plus simple de téléphoner que d'écrire. »

Suggestions

L'avis du consultant conduit à comparer les communications écrite et orale. Quels sont les avantages et les inconvénients de l'une et de l'autre ? Dans quels cas est-il préférable de téléphoner ? Dans quels cas vaut-il mieux écrire ? Etc.

Le dessin suggère que la fiabilité de l'informatique est loin d'être absolue. Est-ce à dire qu'il faille s'en passer ?

Pour votre information

- Avec les messages électroniques, l'écrit a tendance à se développer. Il présente de
- nombreux avantages sur l'oral : il permet plus facilement de toucher un nombre
- important de personnes, il sert de preuve, il fixe l'attention plus que les paroles, et
- enfin, surtout peut-être, à la différence des paroles, il ne déforme pas le contenu du
- message.



À la croisée des cultures (page 32)

Suggestions

Vous pouvez commencer par lire, ou faire lire, ou raconter, avant de faire lire, les histoires des cas 1 et 2. L'essentiel est que tout le monde comprenne.

Pour faire ces activités, suivez la procédure de la méthode des cas (voir page 14). La mise en commun se fait après que les étudiants, par groupes de deux à quatre personnes, ont répondu aux questions sur les deux cas.

La situation n'est pas décrite avec suffisamment de détails pour pouvoir être analysée avec précision. Les étudiants doivent simplement formuler des hypothèses. Il n'y a pas de réponse unique et définitive. Et la réponse n'est pas nécessairement d'ordre culturel.

Le professeur a un rôle d'animateur. Il doit se contenter de recueillir, de faciliter, d'ordonner les propositions. Ce n'est pas à vous de répondre.

Corrigé

Proposition :

- Cas 1

a. Que pouvez-vous dire à Bill pour le rassurer ?

On peut imaginer de nombreuses réponses. Par exemple :

Réponse 1 : Le travail de rénovation réserve des surprises, des imprévus. Il n'est pas étonnant que, pour ce type de travail, les délais ne soient pas respectés, c'est presque chose normale.

Réponse 2 : Pour gagner le marché, Vincent a proposé des délais serrés, en sachant qu'il ne serait pas capable de les tenir. De ce point de vue, il a fait preuve d'une certaine malhonnêteté, mais il serait exagéré de penser qu'il ne terminera pas le travail.

Réponse 3 : D'après le document joint, les délais n'auraient pas la même importance en France et aux États-Unis. Dans nombre de pays, on comprend, on s'attend même à ce que les délais ne soient pas respectés. Aux États-Unis, d'où vient Bill, les choses

sont différentes : le respect des délais fait partie intrinsèque de la qualité du produit (le mot anglais *deadline* est assez significatif : Passez la ligne, et vous êtes mort.). Vincent, de son côté, n'attache pas autant d'importance aux délais. De son point de vue, on peut les dépasser sans affecter la qualité du travail.

Réponse 4 : Quand il était enfant, Vincent arrivait tous les jours en retard à l'école. Et pourtant, il a toujours été le premier de sa classe. Mais que Bill se rassure. Vincent fera comme il a toujours fait : il remettra le travail avec retard, et ce sera un travail impeccable.

b. Que lui conseillez-vous de faire ?

Bill peut expliquer à Vincent qu'il a des attentes spécifiques et lui dire aussi ce qu'il ressent. En tout cas, il devra être prudent la prochaine fois, se rappeler que, dans bien des cultures, les délais ne sont pas toujours respectés, et prendre des mesures en conséquence.

Cela dit, Vincent étant le fournisseur, on se dit que ce serait plutôt à lui de répondre aux attentes de son client, et à lui d'informer Bill de l'avancée des travaux, pour le rassurer un peu. Mais on nous demande de conseiller Bill, pas Vincent.

• Cas 2

Comment expliquez-vous la réaction des Français ?

Ce petit cas raconte les déboires d'un jeune Allemand, 31 ans, lors de son voyage d'affaires en France. Comment expliquer les malentendus ? Là aussi, on peut imaginer de nombreuses réponses. Par exemple :

Réponse 1 : Les Allemands ayant la réputation d'être ponctuels, les Français sont moins disposés à pardonner le retard de Philipp. Ils auraient été plus indulgents avec un Italien.

Réponse 2 : 40 minutes de retard pour un rendez-vous professionnel, c'est beaucoup, même au sud de la France. Les Français étaient prêts à accepter un retard de 15 minutes, mais 40 minutes, c'est trop.

Réponse 3 : Le client est roi et les Français sont les clients. Ce n'est pas à eux d'attendre, pensent-ils. Dans certaines situations – celles, par exemple, d'un candidat se rendant à un entretien d'embauche –, il faut savoir être à l'heure, même si l'on sait pertinemment que l'autre sera en retard.

Réponse 4 : Pour les deux premiers rendez-vous, Philipp a eu affaire à des clients retardataires. Pour le troisième rendez-vous, pas de chance, il est tombé sur un client ponctuel.

Réponse 5 : Ce troisième client vient d'avoir une journée particulièrement chargée. Il est de très mauvaise humeur. De plus, il a un rendez-vous important dans une heure. Il est extrêmement stressé.