

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ О.М.БЕКЕТОВА**

**ЗБІРНИК ТЕКСТІВ І ЗАВДАНЬ**

**з дисципліни «Друга іноземна мова»**

**(французька мова)**

**для організації практичної і самостійної роботи  
студентів 1-2 курсів заочної форми навчання  
за напрямом підготовки  
«ТУРИЗМ»**

Харків  
ХНУМГ  
2014

Збірник текстів і завдань з дисципліни «Друга іноземна мова» (французька мова) для організації практичної і самостійної роботи студентів 1-2 курсів заочної форми навчання за напрямом підготовки «Туризм». / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад.: Н. П. Юр'єва. – Х.: ХНУМГ, 2014. – 109 с.

Рекомендовано кафедрою іноземних мов,  
протокол № 1 від 28.08.2013.

## Avant-propos

Le recueil de textes et d'exercices pour les étudiants en management de tourisme s'adresse aux débutants complets aussi bien qu'aux « faux débutants ». Il constitue un outil d'apprentissage et de rafraîchissement des connaissances.

Cet ouvrage permet à l'étudiant à la fois d'apprendre le français et de découvrir la réalité de la vie en France, les différences culturelles, les informations essentielles sur la France, le langage de la vie quotidienne, le tout en un temps très court. Ainsi, en 120 à 150 heures de cours selon les publics, il sera possible d'acquérir une bonne base de grammaire et de vocabulaire, simple et fonctionnelle, et de se sentir à l'aise dans la communication orale et écrite.

Chacune des unités porte sur un thème particulier qui correspondre aux aspects essentiels de la vie en France et de l'activité professionnelle des étudiants en management de tourisme :

1. Faire connaissance (la nationalité, la profession) ;
2. Vie privée, vie professionnelle (le calendrier, l'heure et les horaires ; la famille ; le logement) ;
3. Communication (téléphoner, rédiger des lettres et des courriels professionnels) ;
4. Déplacements (orientation en ville ; transports aérien, ferroviaire, en commun ; métiers liés au transport des voyageurs) ;
5. Trouver un emploi (rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation) ;
6. Entreprises et métiers touristiques en France (hôtels, voyagistes, agences de voyages ; métiers touristiques et leurs caractéristiques)

et comprend des textes, dialogues et documents à lire, complétés par une liste d'expressions - clés de la conversation. Les notions acquises sont mises en pratique dans les exercices variés (vrai ou faux, associations, mots à retrouver, exercices à trous...), qui peuvent se pratiquer aussi bien à l'oral qu'à l'écrit.

L'objectif visé consiste à acquérir le « savoir » linguistique et à développer également le « savoir-faire » et le « savoir-être » en amenant l'étudiant à l'autonomie linguistique.

## Unité I. FAIRE CONNAISSANCE.

### LES SALUTATIONS

	En situation formelle = <i>VOUS</i>	En situation informelle = <i>TU</i>
<b>Entrer en contact</b>	<b>Bonjour – Bonsoir</b>	
	Bonjour / Bonsoir + Madame / Mademoiselle / Monsieur + Mme + nom + Mlle + nom + M. + nom + prénom	Bonjour / Bonsoir / Salut + prénom + surnom + papa / maman + chéri (mon chéri, ma chérie, mon chou, mon poussin, mon lapin, etc. pour une personne aimée).
<b>Prendre congé</b>	<b>Au revoir – Bonne nuit</b>	
	Au revoir / Bonne nuit + Madame / Mademoiselle / Monsieur + Mme + nom + Mlle + nom + M. + nom + prénom	Au revoir / Bonne nuit / Salut / Tchao / Bye + prénom + surnom + mon chou
	<b>Quand il y a des activités programmées après le moment de séparation, on peut dire :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le matin : bonne matinée, bonne journée</li> <li>- à midi : bon(ne) après-midi</li> <li>- en fin d'après-midi ou le soir : bonne soirée</li> <li>- en fin de semaine : bon week-end</li> </ul>	
<b>Si on sait quand on se revoit ou qu'un autre rendez-vous est déjà fixé, on se dit :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si c'est le même jour : à tout de suite, à tout à l'heure, à cet après-midi, à ce soir ;</li> <li>- si c'est un autre jour : à demain, à vendredi, à la semaine prochaine, etc. ;</li> <li>- si on ne sait pas quand on se revoit, on se dit : à la prochaine, à bientôt.</li> </ul>		

## 1. Rencontre

### Une fête Erasmus

- Salut, moi c'est Thomas. Tu es étudiante ici ?
- Oui, et toi ?
- Moi aussi. Je suis étudiant à Nice mais j'habite à Berlin.
- Ah, tu es allemand ? Tu parles très bien français. Bravo !
- Merci !
- Moi, je suis espagnole. Je m'appelle Ana... Lui, il s'appelle Karim. Et elle, c'est Jessie. Elle est anglaise.
- Salut, toi aussi tu es étudiante ?
- Non, je suis professeur de judo.
- Super !

#### *Compréhension : Complétez.*

1. Thomas est \_\_\_\_\_, il est \_\_\_\_\_ à Nice. 2. Ana est \_\_\_\_\_, elle est aussi \_\_\_\_\_ à Nice. 3. Jessie est \_\_\_\_\_, elle est \_\_\_\_\_ de judo.

## 2. Rencontre

- Salut ! Moi, c'est Paul ! Et toi ?
- Yukiko.
- C'est joli, Yukiko ! Japonaise ?
- Oui. Et toi ?
- Je suis français... Et toi aussi, tu es japonaise ?
- Non, pas du tout ! Moi, je suis américaine. Je m'appelle Jenny.
- Tu parles très bien français ! Tu habites ici ?
- Oui, oui, j'habite à Paris. Je suis étudiante. Et toi ?
- Oui. Et je travaille aussi dans un restaurant.
- Hum... C'est très intéressant !

#### *Compréhension : Cochez la bonne réponse.*

1. C'est Jenny. Elle est ...  japonaise  américaine  française  
2. C'est Paul. Il est ...  étudiant  professeur  journaliste

## 3. Dialogue

- Pardon, madame. Vous êtes Cécile Duval, n'est-ce pas ?
- Oui. C'est moi.
- Vous êtes professeur de français à Montréal ?
- Oui.
- Alors, vous connaissez monsieur Glésio ?
- Laurent Glésio ? Oui, bien sûr !

#### *Compréhension : Complétez.*

- Vous êtes Anne Duval, n'est-ce pas ? - Non. C'est ... .

<b>HABITER</b>	<b>ÊTRE</b>	<b>CONNAÎTRE</b>	<b>S'APPELER</b>
j'habite <i>à Paris</i>	je suis <i>belge</i>	Je connais <i>Yves</i>	je m'appelle <i>Anne</i>
tu habites <i>à Londres</i>	tu es <i>étudiant</i>	Tu connais <i>Jeanne</i>	tu t'appelles <i>Tom</i>
il/elle /on habite	il/elle/on est	Il/elle/on connaît	il/elle/s'appelle
nous habitons	nous sommes	Nous connaissons	nous nous appelons
vous habitez	vous êtes	Vous connaissez	vous vous appelez
ils/elles habitent	ils/elles sont	Ils/elles connaissent	ils/elles s'appellent

#### 4. À l'Université de Lyon II - 2-4 mars

### Colloque **ÉDUCATION ET NOUVELLES TECHNOLOGIES** (Professeur Jacques BLANC)

- Mesdames, messieurs, bonjour ! Je suis Jacques Blanc. À vous !
- Bonjour. Anne Mérieux. Je suis suisse. Je suis professeur d'économie à Genève.
- Moi, je suis turc. Je m'appelle Goran Cegülik. Je suis journaliste à Istanbul.
- Noriko Takahashi. Je suis japonaise. Je travaille à Osaka. Moi aussi, je suis journaliste.
- Jean-Noël Diallo. Je suis sénégalais. Je suis informaticien. Je travaille à Dakar.
- Moi, je suis ....

#### **Compréhension : Qui parle ?**

1. Je suis journaliste à Istanbul. C'est ...
2. Je suis professeur d'économie à Genève. C'est ...
3. Je suis journaliste. Je travaille à Osaka. C'est ...
4. Je suis sénégalais. Je travaille à Dakar. C'est ...

#### 5. Dans la rue

- Pardon, madame. Est-ce que vous connaissez la rue...
- Non, je suis désolée ! Excusez-moi ! Je suis touriste.
- Pardon, monsieur ? Excusez-moi. Vous parlez anglais ?
- Ah non, désolé ! Je parle français, italien, allemand, un peu chinois...
- Merci, merci.

#### **Compréhension : Cochez les bonnes réponses.**

Le monsieur parle  anglais  français  italien  japonais  chinois

### Trois types de phrases

1. **assertive** Je travaille à Paris. – Je ne parle pas japonais. – Mes amis arrivent aujourd’hui. – Nous invitons tous les participants du colloque.

L’ordre est : sujet (nom ou pronom : je, vous, il, elle... + verbe + .....

2. **interrogative** Vous êtes étudiant ? Vous connaissez Paris ? ou bien **Est-ce que** vous connaissez Paris ?

3. **exclamative** Tu parles très bien français ! - C’est très intéressant !

### 6. À l’aéroport

À l’aéroport de Roissy - Charles de Gaulle, une journaliste de la radio France 6 et son interprète attendent Steeve Olsen aux arrivées.

- *Daphné Gallant* : Bonjour, bienvenue à Paris!
- *Steeve Olsen* : Bonjour Mademoiselle... Vous vous appelez comment?
- *Daphné Gallant* : Je m’appelle Daphné Gallant.
- *Steeve Olsen* : Enchanté, Steeve Olsen.
- *Daphné Gallant* : Comment allez-vous ?
- *Steeve Olsen* : Ça va très bien. Et vous ?
- *Daphné Gallant* : Je vais bien aussi, merci. Je vous présenté Benoît Warhol, notre interprète.
- *Benoît Warhol* : Bonjour Monsieur Olsen. Heureux de vous rencontrer.
- *Steeve Olsen* : Comment s’écrit votre nom ?
- *Benoît Warhol* : Warhol, W-A-R-H-O-L. Comme Andy, Andy Warhol.
- *Steeve Olsen* : Vous êtes américain ?
- *Benoît Warhol* : Non, je suis belge.
- *Daphné Gallant* : Très bien, le taxi est là. En route pour Paris !

### Compréhension : Dans une entreprise... Complétez.

- *Charles-Henri Le Roy* : Bonjour.
- *Estelle Boyer* : Bonjour ..... . Comment vous vous appelez ?
- *Charles-Henri Le Roy* : Je ..... Charles-Henri Le Roy.
- *Estelle Boyer* : ..... ! Moi, je suis Estelle Boyer.
- *Charles-Henri Le Roy* : ..... allez-vous ?
- *Estelle Boyer* : ..... ?
- *Charles-Henri Le Roy* : Moi aussi, je vais bien.

**7. Au service des visas du consulat de France.**

*Madame Nogueiras* : Bonjour, Madame ! C'est pour un visa, s'il vous plaît.

*L'employée* : Oui, quelle est votre nationalité ?

*Madame Nogueiras* : Je suis brésilienne.

*L'employée* : Vous vous appelez comment ?

*Madame Nogueiras* : Paula Nogueiras.

*L'employée* : Et quelle est votre profession ?

*Madame Nogueiras* : Je suis directrice export.

*L'employée* : Très bien. Voici un formulaire.

*Madame Nogueiras* : Merci, Madame, au revoir.

*L'employée* : Au revoir, Madame.

**Vous êtes au consulat pour un visa. Complétez la fiche et le formulaire.**

*Liberté • Égalité • Fraternité*

**République Française  
Ambassade de France  
FICHE VISITEUR**

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Nationalité : \_\_\_\_\_

Profession : \_\_\_\_\_

Objet de la visite : \_\_\_\_\_

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES  
FORMULAIRE DE DEMANDE DE VISA**

1. Nom \_\_\_\_\_ 2. Nom de jeune fille \_\_\_\_\_

3. Prénom(s) \_\_\_\_\_ 4. Sexe M  F

5. Date de naissance \_\_\_\_\_ 6. Lieu de naissance \_\_\_\_\_

7. Nationalité \_\_\_\_\_

8. Adresse personnelle \_\_\_\_\_

9. Situation de famille Célibataire  Marié(e)  Séparé(e)  Divorcé(e)  Veuf(ve)

10. Profession \_\_\_\_\_ 11. Employeur \_\_\_\_\_

## Présent de l'indicatif des verbes du 1 groupe

### *Forme affirmative*

### *Forme négative*

Je travaille <u>e</u>	j'aime <u>e</u>	je <b>ne</b> travaille <b>pas</b>	je <b>n'</b> aime <b>pas</b>
Tu travailles <u>es</u>	tu aimes <u>es</u>	tu <b>ne</b> travailles <b>pas</b>	tu <b>n'</b> aimes <b>pas</b>
Il/elle /on travaille <u>e</u>	il/elle /on aime <u>e</u>	il/elle/on <b>ne</b> travailles <b>pas</b>	il/elle/on <b>n'</b> aime <b>pas</b>
Nous travaill <u>ons</u>	nous aim <u>ons</u>	nous <b>ne</b> travaillons <b>pas</b>	nous <b>n'</b> aimons <b>pas</b>
Vous travaillez <u>ez</u>	vous aimez <u>ez</u>	vous <b>ne</b> travaillez <b>pas</b>	vous <b>n'</b> aimez <b>pas</b>
Ils/elles travail <u>ent</u>	ils/elles aime <u>nt</u>	ils/elles <b>ne</b> travaillent <b>pas</b>	ils/elles <b>n'</b> aiment <b>pas</b>

adorer, aimer, arriver, chercher, continuer, écouter, étudier, excuser, habiter, inviter, organiser, parler, préparer, regarder, réserver, sonner, travailler, vérifier.

## 8. Dialogue. Mettez les verbes à l'infinitif à la forme personnelle.

- *Françoise* : Est-ce qu'Anatole (parler) anglais ?
- *Colette* : Mon fils ? Non, il ne (parler) pas anglais, mais il (parler) espagnol. Pourquoi ?
- *Françoise* : Parce que je (travailler) avec une jeune Anglaise, Jane. Elle (chercher) des personnes qui (parler) anglais et français. Elle (organiser) des soirées de conversation, en anglais et en français.
- *Colette* : Ah, c'est une bonne idée ! Julie, ma fille, (parler) bien anglais. Elle (regarder) la télévision américaine, elle (écouter) la BBC... En plus, elle (être) très sympa, très ouverte...
- *Françoise* : C'est normal, c'est ta fille ! Et toi, tu (parler) bien les langues étrangères ?
- *Colette* : Ah non ! Je (être) nulle ! C'est terrible ! Et toi ?
- *Françoise* : Moi, j'(aimer) beaucoup les langues ! C'est fantastique d'étudier une nouvelle langue !
- *Colette* : Tu (continuer) tes cours d'allemand ?
- *Françoise* : Oui, bien sûr. Et maintenant, j'(étudier) un peu l'italien.
- *Colette* : L'italien ? C'est bien ! J'(adorer) l'Italie...

## 9. Dialogue

Une cliente *entre* dans une librairie. Qu'est-ce que la cliente *achète* ?

*Vendeur* : Bonjour, madame, vous *désirez* ?

*Cliente* : Bonjour, est-ce que vous avez *Notre-Dame de Paris* de Victor Hugo ?

*Vendeur* : Oui, bien sûr.

*Cliente* : C'est combien ?

*Vendeur* : 17,20 euros.

*Cliente* : 17,20 euros ! C'est cher. Vous n'avez pas moins cher ?

*Vendeur* : Si, bien sûr, nous avons le livre de poche.

*Cliente* : C'est combien ?

*Vendeur* : 3,70 euros.

*Cliente* : J'**achète** le poche.

## 10. Dialogue. Mettez les verbes à l'infinitif à la forme personnelle.

- *Philippe* : Bonjour, Solange, ça va ?
- *Solange* : Bonjour, Philippe ! Oui, ça va, mais je (travailler)... Je (travailler) beaucoup !
- *Philippe* : Ah bon ? Vous (organiser) une réunion ?
- *Solange* : Non, je (préparer) une conférence pour deux cents personnes, en mai.
- *Philippe* : Vous (être) un peu stressée, non ?
- *Solange* : Non, pas du tout ! Je (être) calme, mais je (être) responsable de tout le projet : j'(inviter) les participants, je (réservé) les hôtels, les restaurants, les salles de conférence. J'(organiser) les voyages, je (vérifier) tout...
  
- *Le téléphone mobile de Solange sonne.*
  
- *Solange* : Allô ? Oui, j'(arriver) ! Je (être) un peu en retard ! (*À Philippe*).
- *Philippe* : Je vous en prie, Solange... Oui, elle (travailler), elle (être) responsable de tout et elle (être) calme, elle n'(être) pas stressée...

Articles			
Articles définis	Nom singulier		Nom pluriel
	Masculin	Féminin	
simples	le, l'	la, l'	les
contractés	(à + le) <b>au</b> (de + le) <b>du</b>		(à+les) <b>aux</b> (de+les) <b>des</b>
Articles indéfinis	<b>un</b>	<b>une</b>	<b>des</b>
Articles partitifs	<b>du</b> <b>de l'</b>	<b>de la</b> <b>de l'</b>	<b>des</b>

**11. La boîte vocale. Justifiez l'emploi de l'article défini ou indéfini. Trouvez les verbes à l'impératif.**

*Un client téléphone pour avoir des informations sur « l'hôtel de la plage » :*

« Vous êtes bien sur la boîte vocale de l'hôtel de la plage.

Pour **la** description de l'hôtel, faites **le** 1.

Pour réserver **une** chambre, faites **le** 2.

Pour d'autres informations, faites **le** 3.

Pour revenir au sommaire, tapez **la** touche \*.

Dans notre hôtel il y a :

- **Un** accès handicapés
- **Le** téléphone, **la** climatisation et l'accès Internet dans **les** chambres
- **Des** chambres avec vue sur l'océan
- **Des** chambres avec vue sur l'arrière-pays
- **Un** restaurant
- **Une** piscine et **des** équipements sportifs
- Pour réserver faites **le** 2, pour revenir au... »

<i><b>AVOIR</b></i>	<i><b>ALLER</b></i>	<i><b>VENDRE</b></i>	<i><b>FAIRE</b></i>
J'ai	Je vais	Je vends	Je fais
Tu as	Tu vas	Tu vends	Tu fais
Il/elle/on a	Il /elle/on va	Il/elle/on vend	Il/elle/on fait
Nous avons	Nous allons	Nous vendons	Nous faisons
Vous avez	Vous allez	Vous vendez	Vous faites
Ils/elles ont	Ils/elles vont	Ils/elles vendent	Ils/elles font

**12. Vous connaissez des entreprises ?**

**a. Répondez, comme dans l'exemple.**

*Exemple :* - Vous connaissez Nokia ? – Oui, c'est une entreprise finlandaise, elle fait des téléphones.

NOKIA – Finlande – un téléphone

SWATCH – Suisse – une montre

MICHELIN – France – un pneu

AIR FRANCE – France – un passager

NISSAN – Japon – automobile

DANON – France – produits laitiers

**b. Complétez avec les mots suivants : Amazon.com/ Toyota/ McDonald's /IBM.**

1. \_\_\_\_\_ est une entreprise américaine. Elle fait des ordinateurs.
2. \_\_\_\_\_ est une librairie en ligne. Elle vend des livres.
3. \_\_\_\_\_ est une entreprise japonaise. Elle fait des voitures.
4. \_\_\_\_\_ est un restaurant américain. Il vend des hamburgers.

## L'adjectif possessif

L'adjectif possessif s'accorde avec le nom et varie avec le possesseur.

Possesseur	Masculin	Féminin	Pluriel	
1 <sup>re</sup> pers.sing : <b>je</b>	<i>mon</i>	<i>ma/mon</i> *	<i>mes</i>	<i>à moi</i>
2 <sup>e</sup> pers.sing : <b>tu</b>	<i>ton</i>	<i>ta/ton</i> *	<i>tes</i>	<i>à toi</i>
3 <sup>e</sup> pers.sing : <b>il, elle</b>	<i>son</i>	<i>sa/son</i> *	<i>ses</i>	<i>à lui/à elle</i>
1 <sup>re</sup> pers.plur. : <b>nous</b>	<i>notre</i>		<i>nos</i>	<i>à nous</i>
2 <sup>e</sup> pers.plur. : <b>vous</b>	<i>votre</i>		<i>vos</i>	<i>à vous</i>
3 <sup>e</sup> pers.plur. : <b>ils, elles</b>	<i>leur</i>		<i>leurs</i>	<i>à eux/à elles</i>
* <b>ma, ta, sa</b> deviennent <b>mon, ton, son</b> devant <b>voyelle</b> ou <b>h muet</b> .				

### 13. Répondez :

- Paris est votre ville natale ? – Quelle est votre ville natale ?
- Est-ce que vous avez une sœur ou un frère ? Quel âge a votre sœur (frère) ?
- Vous habitez quelle rue ? Votre rue est grande ou petite ?
- Vous avez le numéro de téléphone de votre ami ? Quel est son numéro ?
- Votre ami est de quelle ville ? Quelle est son adresse ?
- Vous avez une photo de votre famille ?
- Vous habitez une maison ou un appartement ? Votre maison est belle ?
- Votre stylo est bleu ou noir ?
- Votre sac est petit ou grand ?
- Quel est votre sport préféré ? (Le tennis, le ski, le football, la natation, le vélo...)

### 14. Henri Leduc part en voyage. Complétez avec *mon, ma, mes*.

Henri Leduc : « j'ai *mon* billet d'avion, \_\_\_\_\_ passeport, \_\_\_\_\_ téléphone portable, \_\_\_\_\_ appareil photo, \_\_\_\_\_ carte bancaire, \_\_\_\_\_ clés, \_\_\_\_\_ lunettes, \_\_\_\_\_ stylo, \_\_\_\_\_ calculatrice, \_\_\_\_\_ boîte d'aspirine, \_\_\_\_\_ agenda électronique, \_\_\_\_\_ poches sont plaines. »

### 15. Henri Leduc est à l'hôtel. Qu'est-ce qu'il cherche ? Trouvez l'objet.

Il cherche quelque chose pour :

1. noter ses rendez-vous. → *Il cherche son agenda électronique.*
2. arrêter son mal de tête. →
3. trouver la traduction d'un mot. →
4. faire des calculs. →
5. connaître les informations du jour. →
6. lire son journal. →

## 16. Complétez avec des adjectifs possessifs.

*Georges Basin habite Paris. Il fait ses courses au supermarché et participe à un jeu organisé pour fêter des dix ans du magasin. Un animateur lui pose des questions.*

- **A :** Bonjour monsieur et bienvenue dans \_\_\_\_\_ magasin Uniprix !
- **G.B. :** Bonjour !
- **A :** Je peux vous demander \_\_\_\_\_ nom ?
- **G.B. :** Oui, je m'appelle Georges. Georges Basin.
- **A :** Bien, Monsieur Basin, aujourd'hui, nous sommes le 3 juin. C'est un jour particulier pour vous, n'est-ce pas ?
- **G.B. :** Oui, en effet. C'est \_\_\_\_\_ anniversaire. J'ai 25 ans aujourd'hui.
- **A :** Eh bien, cher Monsieur Basin, le hasard fait bien les choses ! C'est aussi l'anniversaire de \_\_\_\_\_ supermarché préféré. Uniprix a 10 ans aujourd'hui ! C'est pourquoi vous gagnez 500 € en bons d'achats. Mais ce n'est pas tout... Répondez à la question suivante et vous doublez \_\_\_\_\_ gains ! Vous êtes prêt, Georges ? Vous permettez que je vous appelle Georges ?
- **G.B. :** Oui... Oui, bien sûr.
- **A :** Alors, voici la question : dans quel arrondissement se trouve la Cité de la mode et du design ?
- **G.B. :** Dans le cinquième... Euh, non ! Dans le ... euh, dans le treizième arrondissement !
- **A :** Bravo ! Vous gagnez 1 000 euros ! Maintenant, j'ai besoin de \_\_\_\_\_ adresse et de \_\_\_\_\_ numéro de téléphone pour garder contact et envoyer \_\_\_\_\_ 1 000 euros.
- **G.B. :** J'habite 7 rue Saint-Maur, à Paris, dans le onzième. \_\_\_\_\_ numéro de téléphone est le 01.27.02.52.77.
- **A :** Très bien, Georges. Merci de \_\_\_\_\_ participation et encore « Bon anniversaire » !

**Pour demander l'adresse / l'adresse électronique (mèl, e-mail, courriel) :**

Vous avez une adresse/ adresse électronique ?  
Quelle est votre adresse / adresse électronique ?

### L'adresse électronique

<b>@</b>	arobase	<b>-</b>	tiret
<b>a, b, c</b>	minuscule	<b>sansespace</b>	sans espace
<b>A, B, C</b>	majuscule	<b>_</b>	tiret bas
<b>.</b>	point		

## Masculin / Féminin

Règle générale : féminin = masculin + e

C'est un touriste espagnol.

**Il** est marié.

Il est *italien*.

C'est *une* touriste espagnole.

**Elle** est mariée.

Elle est *italienne*.

**Avec les noms :**

**Avec les adjectifs :**

**Masculin/féminin identiques :**

**Masculin/féminin identiques :**

Un réceptionniste

Une réceptionniste

Il est **célibataire**.

Elle est **célibataire**.

**Masculin/féminin différents à l'écrit :**

**Masculin/féminin différents à l'écrit :**

Un **Espagnol**

Une **Espagnole**

**Même prononciation à l'oral.**

Il est **turc**.

Elle est **turque**.

**Même prononciation à l'oral.**

**Masculin/féminin différents à l'écrit :**

**Masculin/féminin différents à l'écrit :**

Un **client**, un **passager**

Une **cliente**, une **passagère**

Il est **anglais**. Il est **étranger**.

Elle est **anglaise**. Elle est **étrangère**.

Un **sportif**, une **sportive**

Un **accompagnateur**,

une **accompagnatrice**

Un bus **neuf**, une voiture **neuve**.

Un plan **directeur**,

une ligne **directrice**.

**Prononciation différente à l'oral.**

**Prononciation différente à l'oral.**

\* 2 formes au masculin : *beau /nouveau /vieux* devant consonne et *bel /nouvel /vieil* devant voyelle et *h* muet.

### 17. Complétez ces annonces :

*Exemple :* Recherche une caissière (caissier) – Tours (37).

1. Recherche une ..... (commercial) – Paris (75)
2. Recherche une ..... (vendeur) – Toulouse (31)
3. Recherche une ..... (conseiller) – Rouen (76)
4. Urgent recherche une ..... (cuisinier) – Marseille (13)
5. Centre commercial recherche une ..... (animateur) – Orléans (45)
6. Entreprise recherche une ..... (consultant) – Saint-Malo (35)
7. Recherche une ..... (coiffeur) – Créteil (94)
8. Urgent recherche une ..... (serveur) – Lille (59)

**18. Situation :** Vous travaillez dans une agence, vous cherchez des professionnels.

**Rédiger les annonces de recherche d'emploi comme dans cet exemple :**

**Pour le dessin industriel : Recherche un dessinateur/une dessinatrice industrielle.**

*(maître d'hôtel – forfaitiste – agent de comptoir – steward/hôtesse de l'air – vendeur/vendeuse – journaliste – réceptionniste – serveur/serveuse – agent d'information – coiffeur/coiffeuse).*

1. Pour la vente des produits touristiques.....
2. Pour l'accueil des clients dans une agence de voyages .....
3. Pour la conception des forfaits dans le voyageur.....
4. Pour l'information des clients à la gare .....
5. Pour un salon de coiffure .....
6. Pour l'accueil des clients dans un restaurant .....
7. Pour un journal .....
8. Pour une compagnie aérienne .....
9. Pour l'accueil des clients à l'hôtel.....
10. Pour le service des clients à l'hôtel .....

### Terminaisons pour les noms des choses

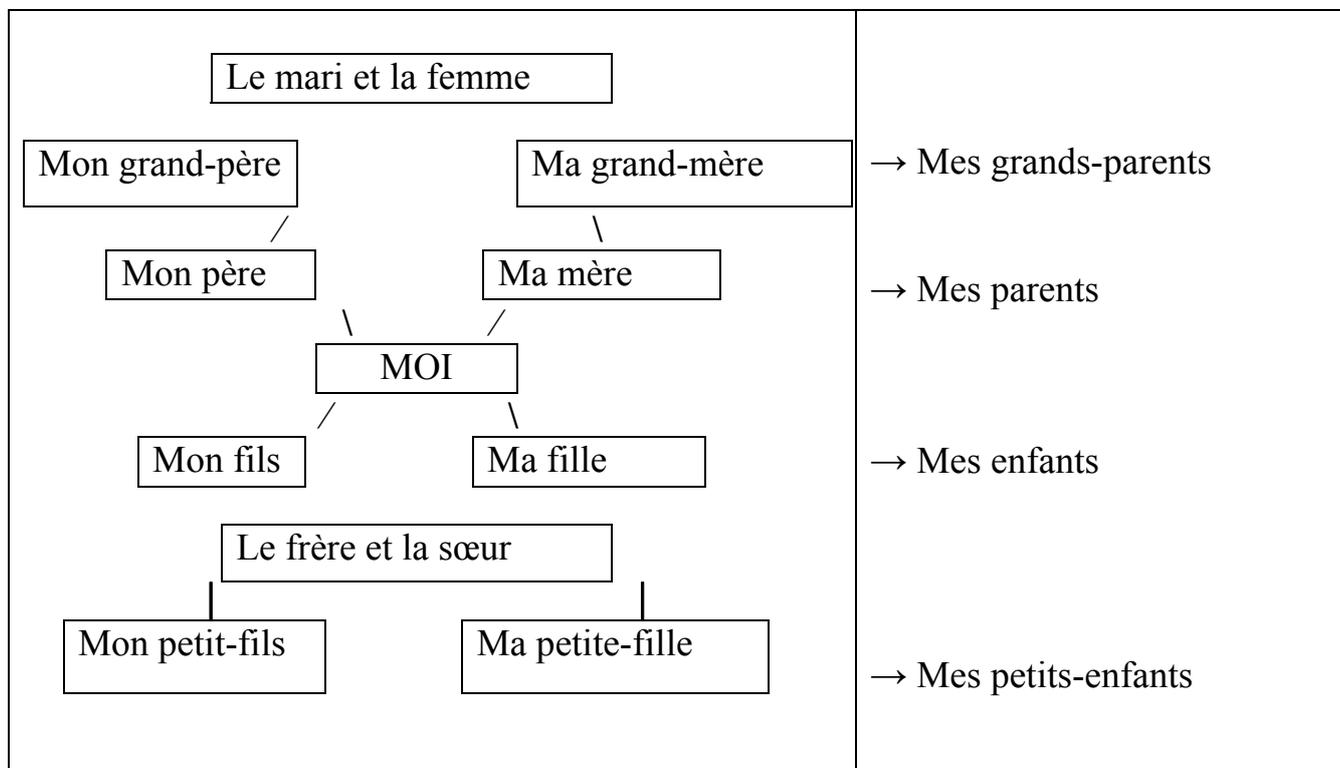
	Terminaisons	Exemples
<b>Masculin</b>	<b>-age</b> <b>-ment</b> <b>-teur</b> <b>-eau</b>	- un voyage, un bagage, un équipage, un langage - un équipement, un bâtiment, un hébergement - un ordinateur, un indicateur, un moteur - un tableau, un bateau, un cadeau, un morceau
<b>Féminin</b>	<b>-tion, -sion</b> <b>-ure</b> <b>-té</b> <b>-ette</b>	- une attraction, une destination, une émission - une ouverture, une voiture, une brochure - une publicité, une société, une nationalité - une bicyclette, une fourchette, une assiette

### Terminaisons pour les noms de personnes

Masculin	Féminin	Exemples
généralement <b>-eur</b> et <b>-teur</b>	<b>-euse</b> et <b>-teuse</b>	voyage <b>eur</b> – voyage <b>use</b> vende <b>ur</b> – vende <b>use</b> chante <b>ur</b> - chante <b>use</b>
mais aussi souvent <b>-teur</b>	<b>-trice</b>	animate <b>ur</b> – animat <b>rice</b> accompagnate <b>ur</b> – accompagnat <b>rice</b>
<b>-er</b>	<b>-ère</b>	passag <b>er</b> – passag <b>ère</b>

## Unité 2. VIE PRIVÉE, VIE PROFESSIONNELLE

### LA FAMILLE



#### Pour demander la profession :

Quelle est votre profession ?  
Quel est votre métier ?  
Vous travaillez dans quoi ?  
Qu'est-ce que vous faites dans la vie ?

#### Pour préciser la profession :

Je suis guide-interprète.  
Je suis agent de comptoir.  
Je suis dans le tourisme.  
Je travaille pour une entreprise française.  
Je travaille chez Air France.

#### Pour demander l'âge :

Quel âge ont vos enfants ?  
Quel âge avez-vous ?/  
Quel est votre âge ?  
Quel âge a Roger ?

#### Pour dire l'âge :

Mon fils a 12 ans et ma fille a 8 ans.  
J'ai 35 ans.  
Il a 27 ans.

#### Pour préciser la situation de famille :

Je suis / je ne suis pas marié(e). J'ai deux enfants/ je n'ai pas d'enfants.  
J'ai un fils/ un garçon et une fille.

## 1. Dialogue : Dans l'avion entre Lisbonne et Paris.

*L'homme* : Vous êtes espagnole ?

*La femme* : Oui, mais j'habite en France. Et vous ?

*L'homme* : Moi, je suis français, mais je travaille au Portugal.

*La femme* : Vous travaillez dans quoi ?

*L'homme* : Je suis dans la communication. Je travaille à Lisbonne pour une entreprise française. Vous habitez à Paris ?

*La femme* : Oui, avec mon mari et mes deux enfants.

*L'homme* : Quel âge ont vos enfants ?

*La femme* : Mon fils a 12 ans et ma fille 8 ans.

*L'homme* : Et bien moi, j'ai deux garçons de 6 et 4 ans.

**Lisez le dialogue et complétez le tableau.**

	Quelle est sa nationalité ?	Quel est son domicile (pays) ?	Quelle est sa profession ?	Quelle est sa situation de famille ?
La femme				
L'homme				

### Nombres cardinaux

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
un	deux	trois	quatre	cinq	six	sept	huit	neuf	dix
<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
onze	douze	treize	quatorze	quinze	seize	dix-sept	dix-huit	dix-neuf	vingt

	<b>20</b> : vingt	<b>30</b> : trente	<b>40</b> : quarante	<b>50</b> : cinquante	<b>60</b> : soixante
<b>1</b>	vingt et un	trente et un	quarante et un	cinquante et un	soixante et un
<b>2</b>	vingt-deux	trente-deux	quarante-deux	cinquante-deux	soixante-deux
<b>3</b>	vingt-trois	trente-trois	quarante-trois	cinquante-trois	soixante-trois
<b>4</b>	vingt-quatre	trente-quatre	quarante-quatre	cinquante-quatre	soixante-quatre
<b>5</b>	vingt-cinq	trente-cinq	quarante-cinq	cinquante-cinq	soixante-cinq
<b>6</b>	vingt-six	trente-six	quarante-six	cinquante-six	soixante-six
<b>7</b>	vingt-sept	trente-sept	quarante-sept	cinquante-sept	soixante-sept
<b>8</b>	vingt-huit	trente-huit	quarante-huit	cinquante-huit	soixante-huit
<b>9</b>	vingt-neuf	trente-neuf	quarante-neuf	cinquante-neuf	soixante-neuf
	<b>70</b> : soixante-dix		<b>80</b> : quatre-vingts		<b>90</b> : quatre-vingt-dix
	soixante et onze		quatre-vingt-un		quatre-vingt-onze
	soixante-douze		quatre-vingt-deux		quatre-vingt-douze
	<b>100</b> : cent		<b>200</b> : deux cents		<b>1000</b> : mille

## L'HEURE

Un **jour** = vingt-quatre heures (f) = la **nuît** + la **journée**

Une **journée** = la **matinée** (de 8 à 12 h) + l'**après-midi** (de 13 à 18 h) + la **soirée** (de 19 à 23 h).

Une **heure** = soixante minutes ; une **minute** = soixante **secondes**

registre quotidien : 12 heures	registre officiel, administratif : 24 heures	
midi	douze heures	12 h 00
midi cinq	douze heures cinq	12 h 05
midi dix	douze heures dix	12 h 10
midi et quart	douze heures quinze	12 h 15
midi vingt	douze heures vingt	12 h 20
midi vingt-cinq	douze heures vingt-cinq	12 h 25
midi et demi	douze heures trente	12 h 30
une heure moins vingt-cinq	douze heures trente-cinq	12 h 35
une heure moins vingt	douze heures quarante	12 h 40
une heure moins le quart	douze heures quarante-cinq	12 h 45
une heure moins dix	douze heures cinquante	12 h 50
une heure moins cinq	douze heures cinquante-cinq	12 h 55
une heure	treize heures	13 h 00
minuit	zéro heure	0 h 00

### Pour demander :

**Il est** quelle heure ?/

Vous avez l'heure ?/

Quelle heure **est-il** ?

Le train arrive **à** quelle heure ?

**À** quelle heure arrive ton train ?

### Pour répondre :

– **Il est** 9 h 30 (du matin)/ neuf heures trente/ neuf heures et demie.

– **Il est** 14 h 15/ quatorze heures quinze/ deux heures et quart.

– Il arrive **à** 16 h 45 (seize heures quarante-cinq / cinq heures moins le quart)

## 2. Mettez les phrases du dialogue dans l'ordre.

- À 2 heures et demie.
- Vous êtes sûr ?
- Excusez-moi, madame, les bureaux ouvrent à quelle heure ?
- À 5 heures.
- Et ils ferment à quelle heure ?
- Écoutez, c'est écrit sur la porte : « Les bureaux sont ouverts de 14 h 30 à 17 heures. »

<b>Les adjectifs démonstratifs</b>	
<b>Ce + masculin</b> <i>ce matin, ce moment</i> <b>Ce → Cet</b> devant une voyelle ou un « h » muet : <i>cet après-midi, cet horaire</i>	<b>Cette + nom féminin</b> <i>cette année, cette heure</i>
<b>Ces + nom pluriel</b> <i>ces jours, ces soirées</i>	
<b>Avec « -ci » pour insister sur proximité :</b> <i>ce mois-ci, ces temps-ci</i>	

**3.** Lisez la journée de travail de Lucas. Les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ?

### Journée de travail

Lucas habite 5, rue Nostradamus, à Saint-Rémy-de-Provence. Il est célibataire.

Il se réveille à 7 heures, mais il se lève à 7 h 15.

Il se rase, il prend une douche, puis il s'habille.

Il prend son petit-déjeuner. Il lit le journal.

Il sort de chez lui à 8 h 40. Il va au travail.

Lucas est agent de comptoir dans une agence de voyages. Il accueille les clients, les renseigne, leur donne des conseils, les aide à choisir un séjour ou un circuit de 9 heures à 17 heures.

À 12 h 30, il déjeune à la Brasserie du Commerce.

Le soir, il joue aux jeux vidéo sur Internet.

Il se couche à 11 heures du soir. Il dort jusqu'à 7 heures du matin.

1. Lucas se lève tôt.
2. Il commence le travail à 8 heures.
3. Il chante de 9 heures à 17 heures.
4. Il travaille jusqu'à 12 h 30.
5. L'après-midi, il se repose.
6. Il dîne à 19 heures.
7. Le soir, il sort avec des amis.
8. Il se couche vers minuit.

<b>DIRE</b>	<b>PRENDRE</b>	<b>DEVOIR</b>	<b>ACCUEILLIR</b>
Je dis	Je prends	Je dois	J'accueille
Tu dis	Tu prends	Tu dois	Tu accueilles
Il/elle/on dit	Il/elle/on prend	Il /elle/on doit	Il/elle/on accueille
Nous disons	Nous prenons	Nous devons	Nous accueillons
Vous dites	Vous prenez	Vous devez	Vous accueillez
Ils/elles disent	Ils/elles prennent	Ils/elles doivent	Ils/elles accueillent

**4. Une journée chargée. Lisez votre mémo et dites ce que vous devez faire aujourd'hui en employant les déterminatifs et prépositions nécessaires.**

*Exemple : Je dois expliquer le planning à l'assistante.*

- expliquer planning assistante
- écrire actionnaires
- envoyer mail informaticien
- téléphoner directrice des ressources humaines
- donner facture comptable
- parler chef des ventes
- montrer contrat stagiaires

**5. Nous sommes le 7 septembre (le matin). Regardez votre agenda et expliquez votre planning comme dans l'exemple.**

<b>Mardi 7 septembre</b>	<b>Mercredi 8 septembre</b>
8:00	8:00
9:00 rendez-vous Olivier Darmont (bureau)	9:00
10:00	10:00 visite salon Bordeaux
11:00	11:00
12:00	12:00
13:00	13:00
14:00	14:00
15:00	15:00 <b>rencontre commerciaux Bordeaux</b>
16:00 préparation salon (bureau)	16:00
17:00	17:00
18:00	18:00
19:00 <b>conférence</b>	19:00 <b>dîner-débat (Central Hôtel Bordeaux)</b>

1. Aujourd'hui,	a. je visite le salon de Bordeaux
2. Ce matin,	b. je rencontre les commerciaux.
3. Cet après-midi,	c. je suis à Bordeaux.
4. Ce soir,	d. je suis au bureau.
5. Demain,	e. je prépare le salon.
6. Demain matin,	f. j'ai un dîner-débat.
7. Demain après-midi,	g. j'ai un rendez-vous avec Olivier Darmont.
8. Demain soir,	h. je vais à une conférence.

### Présent de l'indicatif des verbes du 2e groupe

#### Forme affirmative

#### Forme négative

Je rempl <u>is</u>	j'ag <u>is</u>	je <b>ne</b> remplis <b>pas</b>	je <b>n'</b> agis <b>pas</b>
Tu rempl <u>is</u>	tu ag <u>is</u>	tu <b>ne</b> remplis <b>pas</b>	tu <b>n'</b> agis <b>pas</b>
Il/elle /on rempl <u>it</u>	il/elle /on ag <u>it</u>	il/elle/on <b>ne</b> remplit <b>pas</b>	il/elle/on <b>n'</b> agit <b>pas</b>
Nous rempliss <u>ons</u>	nous agiss <u>ons</u>	nous <b>ne</b> remplissons <b>pas</b>	nous <b>n'</b> agissons <b>pas</b>
Vous rempliss <u>ez</u>	vous agiss <u>ez</u>	vous <b>ne</b> remplissez <b>pas</b>	vous <b>n'</b> agissez <b>pas</b>
Ils/elles rempliss <u>ent</u>	ils/elles agiss <u>ent</u>	ils/elles <b>ne</b> remplissent <b>pas</b>	ils/elles <b>n'</b> agissent <b>pas</b>

finir, choisir, accomplir, agir, applaudir, atterrir, avertir, blanchir, bâtir, définir, jaunir, fournir, garantir, investir, nourrir, réagir, réfléchir, réunir, verdigrir.

### 6. Complétez avec les verbes manquants :

*bâtir – remplir – réunir – atterrir – réfléchir – réussir – jaunir – rougir – répartir – applaudir.*

1. L'avion \_\_\_\_\_ sur la piste 7. 2. Tu ne \_\_\_\_\_ pas assez avant de parler. 3. Nous \_\_\_\_\_ toujours à trouver une solution. 4. Les spectateurs \_\_\_\_\_ longtemps aux acteurs. 5. À la douane on \_\_\_\_\_ une déclaration. 6. Les participants \_\_\_\_\_ dans la salle de conférence. 7. Les feuilles sur les arbres \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_ en automne. 8. La secrétaire \_\_\_\_\_ le programme de la conférence aux participants. 9. On \_\_\_\_\_ beaucoup de nouveaux édifices dans notre ville.

## LE LOGEMENT

### Annonce immobilière

Adr. (rue) : av. Philippe Auguste

Lieu : 75011 PARIS

Date de mise en ligne : 10-Juin-14

Joli appt. de 34m<sup>2</sup>, 2 p., 2<sup>e</sup> ét. côté cour, calme, clair, tt conf. et meublé.

Cuis. Amé., avec frigo, lave-linge, micro-ondes, coin repas avec 2 chaises hautes.

Sdb avec WC et lavabo.

Salon : TV LCD, hifi, clic-clac, table basse et 4 fauteuils.

Chambre : lit 140 cm, bureau, grande armoire avec miroirs.

Chauff. Tél., parquet, digicode, gardienne.

Loyer : 1 250 €/mois

Contact : 06.87.80.93.43.

### 7. Observez l'annonce ci-dessus et trouvez les abréviations correspondantes.

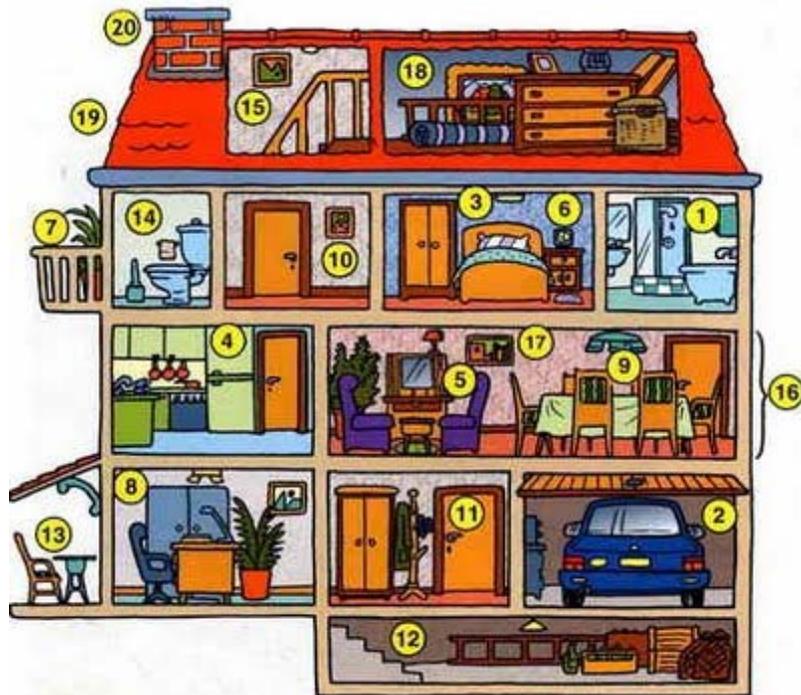
- Une adresse = \_\_\_\_\_
- Une avenue = \_\_\_\_\_
- Un appartement = \_\_\_\_\_
- Une pièce = \_\_\_\_\_
- Un étage = \_\_\_\_\_
- Tout confort = \_\_\_\_\_
- Une cuisine américaine = \_\_\_\_\_
- Une salle de bain = \_\_\_\_\_
- Chauffage électrique = \_\_\_\_\_

### 8. Au salon international du tourisme à Paris, des agents de voyage de différentes nationalités se présentent. Lisez leur conversation et dites de quels types de logement ils parlent.

- *Le conférencier* : Vous êtes ici pour le salon du tourisme, bienvenue !
- *Pavel Liubimov* : Bonjour, je m'appelle Pavel, je suis russe, j'habite à Saint-Pétersbourg et vous ?
- *Emma Hars* : Emma, enchantée. Je viens d'Allemagne mais j'habite ici, à Paris.
- *Stéphanie Dupont* : Moi, je suis française mais je vis à Londres, en Angleterre.
- *Aldo Lopez* : Et moi, je m'appelle Aldo Lopez, je suis péruvien, de Lima, mais je vais m'installer à Los Angeles.
- *Le conférencier* : Vous connaissez bien la France ?
- *Pavel Liubimov* : Oui, je connais Cannes, au sud de la France et vous, Aldo ?
- *Aldo Lopez* : Moi, le suis allé à Nancy, au Nord de la France, pour faire un stage dans une agence de voyages.

- *Le conférencier* : Qu'est-ce qui intéresse vos clients ?
- *Stéphanie Dupont* : Moi, mes clients cherchent des appartements sur la Côte d'Azur en été et des chalets à la montagne pour l'hiver et vous, Emma ?
- *Emma Hars* : Mes clients sont aisés et louent des maisons typiquement françaises hors saison.
- *Le conférencier* : Très bien... Je vais vous présenter tous les types de logement disponibles pour vos clients !

**9. Trouvez le numéro approprié à chaque pièce de la maison.**



	<b>La salle de bains</b>		<b>Le garage</b>
	<b>La chambre</b>		<b>La cuisine</b>
	<b>Le salon</b>		<b>Le réveil</b>
	<b>Le balcon</b>		<b>Le bureau</b>
	<b>La table</b>		<b>Le couloir</b>
	<b>L'entrée</b>		<b>La cave</b>
	<b>La terrasse</b>		<b>Les toilettes</b>
	<b>L'escalier</b>		<b>La salle à manger</b>
	<b>Le tableau</b>		<b>Le grenier</b>
	<b>Le toit</b>		<b>La cheminée</b>

## Les prépositions *EN, À (AU /AUX)*

**Pour indiquer une ville ou un pays de résidence ou de destination :**

Je travaille <b>à</b> Paris .	▶ <i>à</i> + ville
Je suis <b>au</b> Brésil.	▶ <i>au</i> + nom de pays masculin
J'habite <b>en</b> Italie.	▶ <i>en</i> + nom de pays au féminin
Je voyage <b>en</b> Argentine.	▶ <i>en</i> + nom de pays féminin commençant par une voyelle
Je vais <b>aux</b> États-Unis.	▶ <i>aux</i> + nom de pays au pluriel

**10.** Voici un extrait du répertoire du groupe Daccor. Indiquez où sont les hôtels de ce groupe, comme dans l'exemple.

*Exemple : Le groupe Daccor a un hôtel à Vienne en Autriche.*

### **GROUPE DACCOR**

Autriche	→	Vienne	Indonésie	→	Bali
Belgique	→	Bruxelles	Japon	→	Tokyo
Brésil	→	Rio de Janeiro	Maroc	→	Rabat
Cambodge	→	Angkor	Pays-Bas	→	Rotterdam
Colombie	→	Bogota	Pologne	→	Varsovie
Danemark	→	Copenhague	Roumanie	→	Bucarest
Espagne	→	Barcelone			

**11.** Complétez les présentations avec les prépositions qui conviennent (*à / au / en / chez / pour*).

Mes amis travaillent dans le monde entier :

- Gilles est \_\_\_\_\_ Japon, \_\_\_\_\_ Tokyo, \_\_\_\_\_ Alcatel.
- Rachèle travaille \_\_\_\_\_ New York, \_\_\_\_\_ une entreprise allemande.
- Marc est ingénieur \_\_\_\_\_ Renault, \_\_\_\_\_ Chine.
- Jean-Luc travaille \_\_\_\_\_ une banque \_\_\_\_\_ Londres.
- Édith est médecin et travaille \_\_\_\_\_ Rio, \_\_\_\_\_ Brésil.
- Nathalie est professeur \_\_\_\_\_ Suisse, \_\_\_\_\_ Lausanne.
- Joël dirige une entreprise \_\_\_\_\_ Kenya.
- Maëlys est \_\_\_\_\_ Carrefour \_\_\_\_\_ Argentine.

## Démarches administratives

Administration française		La banque		La poste	
<b>Les lieux :</b>	La douane	<b>Action :</b>	Ouvrir /fermer un compte	<b>Les lieux :</b>	Le bureau de poste
	Les impôts		<b>Justificatifs :</b>		La facture de téléphone
	La mairie	La facture d'électricité			
<b>Les pièces d'identité :</b>	La police	<b>Objets et numéros :</b>	La carte bancaire	<b>Objets et numéros :</b>	La lettre
	La préfecture		le chèque/ le chéquier		Le timbre
	La sécurité sociale		le code (secret)		Le paquet / le colis
	La carte d'identité		le numéro de compte		Le code postal
	Le passeport				
	Le permis de conduire				

**12.** Voici des phrases de la vie quotidienne. Qui parle ? Associez la profession correspondante.

1. « Présentez votre billet, s'il vous plaît ! »	a. un employé administratif / une employée administrative
2. « Vous recevez votre carte bancaire dans une semaine. »	b. un contrôleur / une contrôlease
3. « Votre carte d'identité est valable 5 ans. »	c. un vendeur / une vendeuse
4. « Prenez votre livre Vocabulaire en action à la page 16. »	d. un banquier / une banquière
5. « Ce pantalon est très chic. Il coûte seulement 199 euros. »	e. un professeur / une professeure

<i><b>POUVOIR</b></i>	<i><b>VOULOUR</b></i>	<i><b>RECEVOIR</b></i>	<i><b>SAVOIR</b></i>
Je peux	Je veux	Je reçois	Je sais
Tu peux	Tu veux	Tu reçois	Tu sais
Il/elle/on peut	Il/elle/on veut	Il/elle/on reçoit	Il/elle/on sait
Nous pouvons	Nous voulons	Nous recevons	Nous savons
Vous pouvez	Vous voulez	Vous recevez	Vous savez
Ils/elles peuvent	Ils/elles veulent	Ils/elles reçoivent	Ils/elles savent

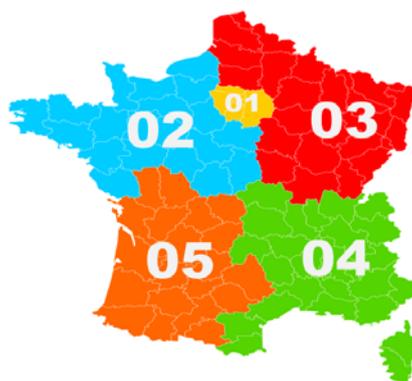
## Unité 3. COMMUNICATION

### TÉLÉPHONER EN FRANCE

#### Les numéros de téléphones

En France, les numéros de téléphone commencent par :

01	Région parisienne
02	Région Nord Ouest
03	Région Nord Est
04	Région Sud Est
05	Région Sud Ouest
06 ou 07	Téléphones portables
00	Appels vers l'étranger



**1. Observez la carte ci-contre et la de la France. Complétez les numéros de téléphone suivants.**

Paris : -- 46 90 30 99

Strasbourg : -- 56 34 85 27

Rennes : -- 76 54 21 77

Bordeaux : -- 21 22 98 65

Nice : -- 12 75 64 39

**2. Lisez les règles de politesse pour téléphoner.**

- Respecter les heures d'appel (de 9 h à 21 h) et ne pas appeler aux heures de repas ( 12 h 30 – 13 h 30 /19 h 30 – 20 h 30) sauf urgence.
- Ne pas téléphoner le dimanche excepté à la famille et aux amis.
- Dire « bonjour » pour commencer la conversation et se présenter.
- Couper son téléphone portable au restaurant, au cinéma, pendant une réunion, dans un hôpital, un musée...
- Ne pas déposer son portable allumé sur la table pendant un repas.
- Choisir une sonnerie discrète, activer le mode « silencieux » ou « vibreur ».
- Votre portable sonne en public : s excuser et s'éloigner pour parler.
- Parler doucement, inutile de crier.

**Cochez les règles normales pour vous. Expliquez pourquoi les autres règles ne sont pas normales pour vous.**

## Impératif

**Pour beaucoup de verbes, l'impératif se forme sur le présent de l'indicatif.**

**I gr.:** Voyage ! Voyagez ! Voyageons !      **II gr. :** Finis ! Finissez ! Finissons !  
**III gr. :** Parts ! Partez ! Partons !

### Verbes pronominaux :

Repose-toi ! Reposez-vous ! Reposons-nous !  
Ne te repose pas ! Ne vous reposez pas ! Ne nous reposons pas !

### Formes particulières:

**être :** Sois ! Soyez ! Soyons !      **avoir :** Aie ! Ayez ! Ayons !  
**savoir :** Sache ! Sachez ! Sachons !      **vouloir :** Veuille ! Veuillez !  
**s'asseoir :** Assieds-toi ! Asseyez-vous ! Asseyons-nous !

### 3. Dites et écrivez les règles de politesse de l'activité 2 à l'impératif.

4. À l'office du tourisme de Nice, vous trouvez ce vieux prospectus en mauvais état. Certains verbes sont absents. **Complétez le prospectus avec cette liste de verbes à l'impératif:**

*aller – faire – goûter – visiter – écouter – acheter – oublier – regarder.*

Si vous voulez passer une journée agréable dans notre belle ville de Nice, voici ce que vous pouvez faire : pour commencer, faites un tour sur la Promenade des Anglais. \_\_\_\_\_ la vieille ville et \_\_\_\_\_ la Socca, notre pizza locale. \_\_\_\_\_ dans nos boutiques et \_\_\_\_\_ pour vos amis notre huile d'olive et nos autres spécialités. Dans les jardins de Cimiez, \_\_\_\_\_ le chant des cigales et \_\_\_\_\_ la vue magnifique sur la Baie des Anges. N'\_\_\_\_\_ pas la ville moderne et ses restaurants. Et le soir, découvrez la vie intense de Nice.

<b><i>PARTIR</i></b>	<b><i>OFFRIR</i></b>	<b><i>SUIVRE</i></b>	<b><i>VOIR</i></b>
Je pars	J'offre	Je suis	Je vois
Tu pars	Tu offres	Tu suis	Tu vois
Il/elle/on part	Il/elle/on offre	Il/elle/on suit	Il/elle/on voit
Nous partons	Nous offrons	Nous suivons	Nous voyons
Vous partez	Vous offrez	Vous suivez	Vous voyez
Ils/elles partent	Ils/elles offrent	Ils/elles suivent	Ils/elles voient

## 5. Trouver les correspondances comme dans l'exemple.

1. Pour saluer au téléphone (dans un contexte formel /professionnel :	a. Vous pouvez..., s'il vous plaît ? Pouvez-vous..., s'il vous plaît ? Je peux laisser un message ?
2. Pour demander à parler à quelqu'un :	b. Je suis désolé(e). Excusez-moi.
3. Pour dire l'objet de l'appel :	c. Je vous en prie. De rien.
4. Pour demander de faire quelque chose :	d. C'est au sujet de/d'... C'est pour...
5. Pour répondre à un remerciement :	e. Bonjour, je voudrais parler   à M. Masson à la responsable du service.
6. Pour demander le nom :	f. Ne quittez pas, s'il vous plaît. Un instant, s'il vous plaît.
7. Pour demander l'objet d'un appel :	g. C'est de la part de qui ? Vous êtes monsieur / madame... ?
8. Pour faire patienter :	h. C'est à quel sujet ? C'est pour quoi ?
9. Pour dire que la personne n'est pas disponible :	i. Nom   de la personne   de la société   + bonjour ! du service
10. Pour demander l'autorisation :	j. Il / elle est absent(e) pour le moment. Le poste ne répond pas. Il /elle est en ligne / en réunion.
11. Pour s'excuser :	k. Je peux prendre vos coordonnées ? Je peux prendre un message ?

## 6. Vous êtes l'agent d'accueil du voyageur Voyages Express. Vous répondez au téléphone et complétez la fiche téléphonique.

*L'agent d'accueil :* Voyages Express. Bonjour !

*M. Pilat :* Bonjour, madame. Je voudrais parler à M. Masson, s'il vous plaît.

*L'agent d'accueil :* Oui, c'est de la part de qui ?

*M. Pilat :* M. Pilat.

*L'agent d'accueil :* C'est à quel sujet ?

*M. Pilat :* Eh bien, c'est pour notre dossier « Japon ».

*L'agent d'accueil* : Un instant, s'il vous plaît. Ne quittez pas.

*L'agent d'accueil* : Je suis désolée, le poste ne répond pas. Je peux prendre vos coordonnées ?

*M.Pilat* : Oui, bien sûr.

*L'agent d'accueil* : Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?

*M.Pilat* : Pilat. P comme Pierre, I, L comme Louis, A et T comme Thérèse. Alors, mon numéro de téléphone est le 06 81 56 89 03. J'attends son appel. C'est urgent.

*L'agent d'accueil* : Très bien. C'est noté.

*M.Pilat* : Je vous remercie.

*L'agent d'accueil* : Je vous en prie. Au revoir.

### VOYAGES EXPRESS

Message  Urgent  Rappeler

De À

Tél.

Objet de l'appel

### Interrogation

Question sur toute la phrase	Question sur une partie de la phrase
<p>- <b>Intonation</b> (<i>familier</i>) : Vous avez un numéro de téléphone ?</p> <p>- <b>Est-ce que (qu')</b> (<i>courant</i>) : Est-ce que vous avez un numéro de téléphone ?</p> <p>- <b>Inversion sujet/ verbe</b> (<i>soutenu</i>) : Avez-vous un numéro de téléphone ?</p>	<p>- <b>Combien ? Quand ? Où ? Comment ? Pourquoi ?</b>  <i>Quand</i> pensez-vous arriver ?            Pour <i>combien</i> de personnes ?</p> <p>- <b>Qui/ Qui est-ce qui ?</b>            - <b>Que (qu')/ Qu'est-ce que (qu') ?</b>  <i>Que</i> votre entreprise vend-elle? (<i>soutenu</i>)  <i>Qu'est-ce que</i> vous vendez ? (<i>courant</i>)</p> <p>- <b>Quel (le) (s) ?</b>  <i>Quel</i> type de chambre souhaitez-vous ?</p>

<b>VENIR</b>	<b>METTRE</b>	<b>ÉCRIRE</b>	<b>PRODUIRE</b>
je viens	je mets	j'écris	je produis
tu viens	tu mets	tu écris	tu produis
il/elle/on vient	il/elle/on met	il/elle/on écrit	il/elle/on produit
nous venons	nous mettons	nous écrivons	nous produisons
vous venez	vous mettez	vous écrivez	vous produisez
ils/elles viennent	ils/elles mettent	ils/elles écrivent	ils/elles produisent

## 7. Trouver les correspondances comme dans l'exemple.

1. Pour indiquer / vérifier que vous êtes au bon numéro :	a. À tout à l'heure ! À ce soir ! À lundi ! À demain ! Bonne journée ! Bon après-midi ! Bonne soirée ! Bon week-end !
2. Pour se présenter au téléphone :	b. Vous êtes bien au 07 07 98 56 27. / Vous êtes bien sur le portable de Lucie. Je suis bien au 04 32 56 75 98 ? Je suis bien chez M. et Mme Leclerc ?
3. Pour indiquer la raison de l'appel :	c. C'est Patricia Bonnard. / Patricia Bonnard à l'appareil.
4. Pour proposer de rappeler et indiquer un moment :	d. Je te / vous rappelle lundi / tout à l'heure / cet après-midi / ce soir / demain matin / plus tard. Vous pouvez me rappeler au 03 17 54 36 87.
5. Pour terminer un message / une conversation au téléphone :	e. Je suis libre mardi soir. Je ne suis pas disponible pour le moment.
6. Pour indiquer la disponibilité /l'indisponibilité :	f. Nous pouvons sortir. Vous pouvez laisser un message.
7. Pour faire une proposition :	g. Je te / vous téléphone parce que je suis à Paris.

## 8. Lisez les courriers électroniques suivants. Vrai ou faux ?

<p>Bonjour, Marina, Une petite question : tu es au bureau, mardi matin ? Je voudrais organiser une réunion avec Jérôme, Thomas et Sabine. Ils sont libres mardi, de 9 h à 11 h. Et toi ? Il y a aussi une possibilité jeudi après-midi, de 15 h 30 à 17 h 30. Sylvie.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sylvie voudrait organiser une réunion mardi après-midi.</li> <li>2. Sylvie n'est pas libre mardi matin.</li> <li>3. Marina est en déplacement mardi.</li> <li>4. Marina n'est pas libre mercredi.</li> <li>5. La réunion est possible jeudi après-midi.</li> <li>6. Marina est libre vendredi matin.</li> </ol>
<p>Bonjour, Sylvie, Je suis désolée, mardi, je suis en déplacement à Rennes ! Mercredi, je suis en réunion avec des clients, mais je suis libre jeudi et vendredi matin. Marina.</p>	

**9. Complétez les SMS avec les formes correctes du verbe *partir*.**

- ☆ Nous \_\_\_\_\_ au Mexique jeudi. Jean
- 🕒 Je \_\_\_\_\_ au Danemark avec toi. Fabrice
- 🕒 Vous \_\_\_\_\_ en Tunisie quand ? Joël
- 🕒 Les commerciaux \_\_\_\_\_ au Brésil en mai. Valérie
- 🕒 Tu \_\_\_\_\_ à Madagascar pour les vacances ? Vincent
- 🕒 Le train \_\_\_\_\_ à quelle heure ? Stéphanie
- 🕒 Mme Mignot \_\_\_\_\_ en mission au Vietnam. Christian

**10. Léa téléphone à son ami Thomas. Ils ont rendez-vous à la préfecture pour leur carte de séjour. Lisez leur dialogue et cochez les bonnes réponses.**

- Thomas* : Oui, allô ?
- Léa* : Bonjour, Thomas. C'est Léa. Comment vas-tu ?
- Thomas* : Ça va, ça va, merci... Et toi ?
- Léa* : Très bien ! Je t'appelle parce qu'on a rendez-vous à la préfecture pour la carte de séjour aujourd'hui. Tu te souviens ?
- Thomas* : Oui... non... Ah oui ! C'est vrai ! Aujourd'hui, c'est le 10 juillet ! On a rendez-vous à quelle heure déjà ?
- Léa* : À quatre heures moins le quart.
- Thomas* : De l'après-midi ?
- Léa* : Oui, voyons !
- Thomas* : Et où ?
- Léa* : Au 77, avenue de la République. Alors, à trois heures et demie devant l'entrée ?
- Thomas* : D'accord, à trois heures et demie. Mais laisse-moi ton numéro de portable, si j'ai un problème...
- Léa* : Oui, bien sûr. C'est le 06 29 43 67 09. À tout à l'heure, Thomas !
- Thomas* : À tout à l'heure, Léa, et merci pour ton appel !

1. Où est-ce que Léa et Thomas ont rendez-vous ?  
 à la mairie  à la préfecture
2. Et pour quoi faire ?  
 pour avoir leur carte de séjour  pour payer une amende
3. Quelle est l'heure du rendez-vous ?  
 15 h 45  16 h 15
4. À quelle heure se retrouvent Léa et Thomas devant la préfecture ?  
 15 h 15  15 h 30
5. Quel est le numéro de téléphone de Léa ?  
 zéro six / vingt-neuf / quatre-vingt-neuf / soixante-treize / vingt-huit  
 zéro six / vingt-neuf / quarante-trois / soixante-sept / zéro neuf

**11. Voici un courriel de confirmation de la préfecture de Dijon. Lisez et répondez aux questions.**

**De :** < [dijon\\_adm@orange.fr](mailto:dijon_adm@orange.fr) >  
**À :** < [david.perez@yahoo.fr](mailto:david.perez@yahoo.fr) >  
**Objet :** RDV carte d'identité

Monsieur,

Nous vous confirmons le rendez-vous pour le retrait de votre carte d'identité :

Le jeudi 21 octobre

à 11 h 15

avec des pièces suivantes :

- votre passeport
- deux photos
- un justificatif de domicile
- un chèque de 9 € 50.

Recevez, Monsieur, nos meilleures salutations,

Diana Nazario

Adjointe au maire

1. Qui écrit le courriel ?
2. À qui est-il adressé ?
3. Quel est l'objet du courriel ?
4. Quelle est la date du rendez-vous ?
5. À quelle heure est le rendez-vous ?
6. Quelles pièces sont demandées ?

## **12. Situation formelle ou informelle ? Cochez la bonne réponse.**

1. Vous êtes à l mairie pour des formalités administratives. Vous dites :

- Bonjour.
- Bonjour, Madame / Monsieur.
- Tu peux m'aider ?

2. Vous envoyez un courrier à France Télécom. Vous écrivez :

- Madame, Monsieur, ...
- Bonjour, Monsieur.
- Salut, les amis !

3. Vous téléphonez à un(e) ami(e)/ Une autre personne répond : « Un instant, s'il vous plaît. » Cela signifie :

- Votre ami n'est pas là.
- Votre ami est là.
- Votre ami est là, mais il faut attendre.

4. Vous téléphonez à votre ami Christophe. Vous dites :
- Allô ?
  - Salut Christophe. C'est Sofia.
  - Bonjour, c'est Sofia. Je voudrais parler à monsieur Véron.
5. Vous allez au cinéma avec un(e) ami(e). Pour fixer le rendez-vous, vous lui dites :
- Je vous attends à huit heures devant le cinéma.
  - À 19 h 45 devant le cinéma, cela vous va ?
  - À huit heures moins le quart devant le cinéma, d'accord ?

**13.** Vous recevez un courrier de la préfecture de Nancy.  
Pour la nouvelle carte d'identité européenne, vous devez remplir un formulaire.  
Lisez la lettre, puis remplissez le formulaire.

Préfecture de Nancy  
6, rue Émile Gallé  
54000 NANCY

Nancy, le 7 avril 20 ...

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous faire parvenir le formulaire pour l'obtention d'une nouvelle carte d'identité européenne.

Justificatifs demandés :

- un justificatif de domicile (facture de gaz ou d'électricité)
- une photocopie du passeport
- deux photos

Veillez remplir le formulaire et nous le retourner avant le 21 mai 20..., daté et signé.

Avec tous nos remerciements, recevez, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Jean-Yves Peutebeste  
Secrétaire de la préfecture

**FORMULAIRE POUR L'OBTENTION  
D'UNE CARTE D'IDENTITÉ EUROPÉENNE**

**NOM :** .....

**Prénom :** .....

**Date de naissance :** .....

**Lieu de naissance :** .....

**Nationalité :** .....

**État civil :** .....

célibataire                       marié(e)                       pacsé(e)                       divorcé(e)

**Profession :** .....

**Adresse (domicile) :** .....

**Numéro de téléphone :** .....

**Numéro de portable :** .....

**Courriel :** .....

**Justificatif à fournir (cochez les pièces demandées)**

- un justificatif de domicile
- un chèque de 50 euros
- deux photos
- une photocopie de la carte d'identité
- une photocopie du passeport

Lieu et date : .....

Signature : .....

**14. a) Regardez attentivement la carte de visite de Yann et repérez les éléments suivants:**



- Logo de l'entreprise
- Nom de l'entreprise
- Nom de la personne
- Poste de la personne
- Site internet de l'entreprise
- Adresse mail de la personne
- Téléphone de la personne
- Adresse de l'entreprise

**b) Lisez les phrases suivantes et choisissez la bonne réponse.**

Azur-Immo est une entreprise où on peut...

- Louer un appartement       Réserver une table       Organiser un voyage

Azur-Immo ne vend pas...

- De voitures       D'appartements       De maisons

Yann LEMARCHAND...

- Est le directeur de l'agence Côte d'Azur       Travaille à l'agence Côte d'Azur  
 Est client de l'agence Côte d'Azur

Les clients peuvent contacter Yann LEMARCHAND par courriel, par courrier et par téléphone...

- Non       On ne sait pas       Oui

Azur-Immo a des agences dans toute la France ?

- Oui       Non       On ne sait pas

**15. Regardez toutes les cartes de visite (ex.14 et 15). Choisissez la bonne réponse.**



1. Je dois organiser un repas d'affaires. Je fais appel à \_\_\_\_\_.

2. Mon entreprise a besoin d'un crédit. Je fais appel à \_\_\_\_\_.

3. Mon magasin cherche un local pour ouvrir une nouvelle succursale à Nice. Je fais appel à \_\_\_\_\_.

4. Mon chef aimerait déménager. Je fais appel à \_\_\_\_\_.

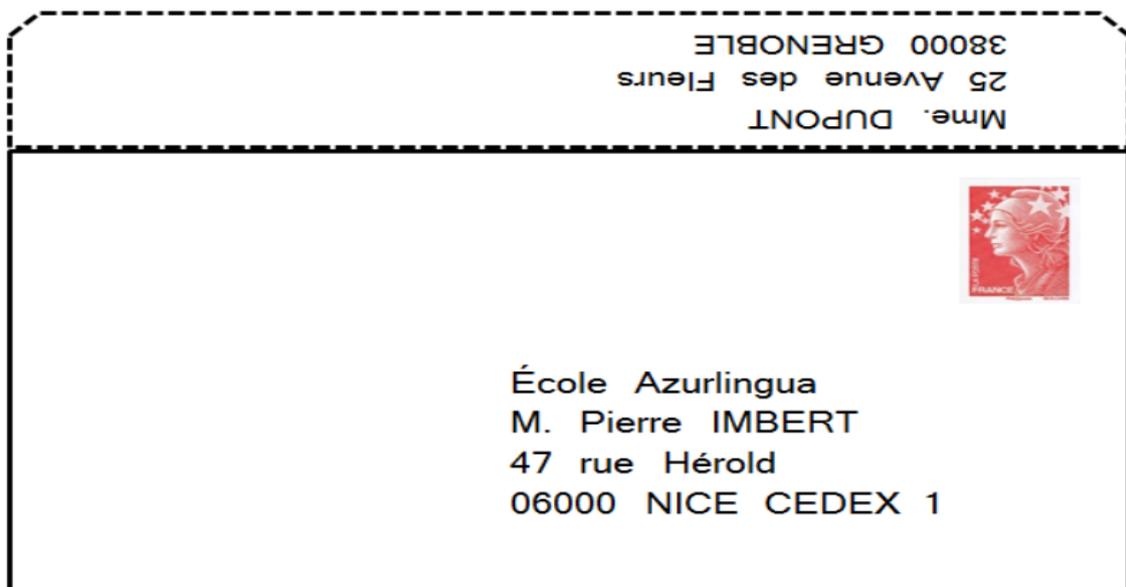
5. Mon entreprise doit acheter une assurance. Je fais appel à \_\_\_\_\_.

## RÉDIGER UNE ADRESS POSTALE SUR UNE ENVELOPPE



1. Écrivez l'adresse complète de la personne que vous voulez contacter :
  - Nom de l'entreprise
  - NOM et prénom de la personne
  - Numéro et nom de la rue
  - Code Postal, VILLE
  - Boîte Postale (BP) et CEDEX
2. Écrivez VOTRE adresse ou l'adresse de l'expéditeur au dos de l'enveloppe.
3. Collez le timbre.

Regardez l'image:



**16. Observez l'image ci-dessus. Dites si les phrases sont justes ou pas.**

Le timbre doit être collé en haut et à gauche de l'enveloppe.

- Vrai  Faux

Le nom de famille s'écrit en majuscules.

- Vrai  Faux

Le nom de la ville s'écrit en minuscule.

- Vrai  Faux

**17. Faites correspondre les définitions aux objets.**

1. Je suis un appareil informatique qui a remplacé la machine à écrire et qui s'est perfectionné afin de devenir un outil de travail multimédia. Je suis...

2. Je suis l'équivalent du mot anglais laptop. Attention, on peut me confondre avec un téléphone quand on parle de moi! Je suis...

3. Je suis un élément relié à l'ordinateur et qui permet de pointer et de sélectionner des éléments sur l'écran. J'ai le même nom qu'un petit animal! Je suis...

4. Je suis un lecteur portable qui permet de lire des fichiers audio (mp3) et des vidéos (mp4). Je suis...

5. En France, je suis azerty. En Suisse, je suis qwertz et ailleurs je suis qwerty. Je suis...

*Un clavier – un ordinateur – un souris – un portable – un baladeur.*

**18. Choisissez la bonne réponse.**

Qu'est-ce qu'un *mot-clé*?

- Un mot utilisé dans un moteur de recherche  
 Un mot qui protège l'accès à vos données

Qu'est-ce qu'un *wiki*?

- Un site de collaboration  Un site personnel

Qu'est-ce qu'un *internaute*?

- Un utilisateur d'Internet  Un moteur de recherche sur Internet

## RÉSEAU SOCIAL



Un **réseau social** est une communauté sur Internet qui permet de communiquer et de partager des documents (photos, vidéos...) avec des amis, des collègues de travail ou avec des camarades de classe.

Il y a des réseaux d'amis, professionnels, pour les touristes... Les réseaux les plus populaires en France sont : Facebook, MySpace, Twitter, Google +, Viadeo...

Pour faire partie d'un réseau social il faut simplement s'inscrire et créer son **profil**, c'est-à-dire créer une **page personnalisée** à partir de vos coordonnées, votre situation familiale, vos loisirs, etc.

### 19. Aidez Gautier à remplir son profil.

Associez les deux colonnes.

Propositions	Réponses
1 ) Nom et prénom	• a) gautier.imbert@wanadoo.fr
2 ) Emploi	• b) Nice
3 ) Scolarité	• c) J'adore le rap
4 ) Résidence	• d) animateur chez Azurlingua
5 ) Famille	• e) Jacques Prévert
6 ) À propos de vous	• f) Français, allemand et portugais
7 ) Langues	• g) Plongée et tennis
8 ) Courriel	• h) Licence en droit
9 ) Auteurs préférés	• i) IMBERT Gautier
10 ) Loisirs	• j) Ludovic, frère

## RÉDIGER SES COURRIELS PROFESSIONNELS

<b>À :</b>	Christian Martinez « cmartinez@themis.ar »
<b>Objet :</b>	Mission Argentine (1)
<b>CC :</b>	
<b>De :</b>	Véronique Perret

Bonjour M.Martinez, (2)  
 Je voudrais préparer un planning pour notre mission en Argentine. Quelles sont vos disponibilités ?  
 Je vous joins mes propositions de rendez-vous.  
 Merci, (3)  
 Bonne journée. (4)  
 Véronique Perret

Véronique Perret  
 Directrice export – Société Thémis (5)  
 78 rue Renoir – 59 000 Lille  
 Tél : 03 45 69 71 23  
 Port : 06 98 78 12 58  
[www.themis.fr](http://www.themis.fr)

**20. a) Observez ce courriel et repérez le vocabulaire informatique.**

**Vous cliquez sur**

À	Indésirable (un courrier)	Nouveau message
Ajouter une pièce jointe	Joindre un fichier	Objet
Archiver	Supprimer	Réexpédier
Boîte de réception	Vérifier l'orthographe	Relever (le courrier)
Brouillon	Messagerie	Répondre
Carnet d'adresses / Contacts	Messages envoyés	Transférer
Enregistrer	Mettre en copie (Cc)	
Envoyer	Mettre en copie cachée (Cci)	

**b) Lisez le courriel et faites correspondre chaque phrase ci-dessous avec la partie numérotée qui convient.**

(a) Je remercie : « Merci d'avance / de votre aide / de votre réponse / de votre attention. »

(b) Je termine avec une formule de politesse (formelle, neutre ou amicale) adaptée à la situation : « À bientôt », « Bonne journée », « Bonne semaine ».

- (c) Je commence par une situation (formelle, neutre ou amicale). On peut personnaliser : « Bonjour monsieur » ou « Bonjour madame » ou « Bonjour M. Dupont » ou « Bonjour Stéphane ».
- (d) Je signe avec mon nom complet, le nom de ma société, ma fonction et mes coordonnées (pas pour un collègue).
- (e) J'indique de manière claire et précise la raison de mon message.

Pronoms personnels			
Sujet	Complément		
	Objet direct	Objet indirect	Circonstanciel de lieu
<i>je (j')</i>		<i>me (m')</i>	Lieu où l'on est /où l'on va :
<i>tu</i>		<i>te (t')</i>	<i>y</i>
<i>il/ elle</i>	<i>le /la (l')</i>	<i>lui</i>	Lieu d'où l'on vient :
<i>on</i>		<i>se (s')</i>	<i>en</i>
<i>nous</i>		<i>nous</i>	
<i>vous</i>		<i>vous</i>	
<i>ils/elles</i>	<i>les</i>	<i>leur</i>	
		<i>se (s')</i>	

**21. Les pronoms complément d'objet direct. Associez chacune de ces phrases à l'un des mots suivants :**

*le passeport – la déclaration de douane – le permis de conduire – la carte nationale d'identité – le billet d'avion – les démarches administratives – la quittance de gaz – la Tour Eiffel et la cathédrale Notre-Dame.*

1. Vous pouvez **les** réaliser auprès du consulat de France : \_\_\_\_\_.
2. Vous devez **le** présenter à la frontière. C'est \_\_\_\_\_.
3. On peut **la** demander pour justifier votre adresse. C'est \_\_\_\_\_.
4. Si vous **l'**avez, vous pouvez conduire une voiture : \_\_\_\_\_.
5. Vous devez **la** montrer en cas de contrôle d'identité : \_\_\_\_\_.
6. Si vous partez à l'étranger, vous **la** remplissez à la douane : \_\_\_\_\_.
7. On **l'**achète à l'agence de voyage. C'est \_\_\_\_\_.
8. On vient **les** voir à Paris du monde entier : \_\_\_\_\_.

## Unité 4. DÉPLACEMENT

### LES ENDROITS DE LA VILLE



#### 1. Retrouvez les commerces et autres lieux de la ville, où :

on se marie ou on obtient des documents administratifs : C'est la mairie

on peut envoyer des lettres et des paquets : \_\_\_\_\_

on peut retirer ou déposer de l'argent : \_\_\_\_\_

on peut se promener, se reposer, voir un peu de nature : \_\_\_\_\_

on prend le train : \_\_\_\_\_

on peut demander des renseignements sur la ville : \_\_\_\_\_

on va pour dénoncer le vol ou la perte d'un portefeuille : \_\_\_\_\_

on trouve de tout pour s'habiller, se parfumer ou décorer sa maison : \_\_\_\_\_

on peut acheter son pain : \_\_\_\_\_

on achète ses médicaments : \_\_\_\_\_

*L'office de tourisme – la pharmacie – la boulangerie – le parc – la mairie – le commissariat – la gare – le grand magasin – la poste – la banque.*

## 2. Complétez les phrases avec les verbes convenables à la forme personnelle.

1. Dans la mairie se trouve le gouvernement de la ville qui \_\_\_\_\_ la ville.
2. Vous \_\_\_\_\_ dans l'immeuble à plusieurs appartements.
3. Pour \_\_\_\_\_ la porte de votre immeuble vous composez un code sur le digicode .
4. À la gare, devant le guichet, il y a des personnages qui \_\_\_\_\_ des billets.
5. Dans la grande ville il y a des embouteillages : beaucoup de voitures \_\_\_\_\_ dans les rues.
6. Pour \_\_\_\_\_ une lettre vous la mettez dans la boîte aux lettres.
7. Attends-moi, je \_\_\_\_\_ dans la bouche de métro.
8. Pour aller aux États-Unis vous pouvez \_\_\_\_\_ l'avion ou le bateau.

*Prendre – circuler – acheter – gouverner – habiter – envoyer – ouvrir – descendre.*

### **Demander son chemin:**

Excusez-moi, Madame / Monsieur. Pour aller à... / Je suis perdu.

Je cherche la rue... / l'avenue... / le boulevard... / la place...

Pourriez-vous me dire comment aller à...

### **Décrire un itinéraire :**

Vous allez / continuez tout droit.

Vous prenez la prochaine rue à droite / à gauche.

Vous tournez à droite / à gauche.

Vous traversez la rue / la place / le boulevard / le pont / le parc...

Vous longez le fleuve / la rivière / le canal / le parc...

Vous montez / descendez les escaliers.

**3. a) Lisez le dialogue, regardez le plan et repérez l'itinéraire décrit dans le dialogue.**

- Excusez-moi Monsieur, je suis perdue. Je cherche la place du Châtelet.
- Châtelet... C'est très simple ! Vous prenez la prochaine rue à droite, la rue Dauphine. Vous allez tout droit, et vous traversez le pont Neuf. Ensuite, vous allez à droite et vous longez la Seine. Vous verrez le Théâtre du Châtelet, sur votre gauche.
- Non, c'est à 10 minutes à pied environ.
- Merci beaucoup Monsieur.
- De rien. Au revoir, et bonne journée !



**b) Maintenant, proposez un autre itinéraire pour aller de la rue Christine à la place du Châtelet.**

**Utilisez les expressions proposées ci-dessous :**

traverser le pont au Change	continuer tout droit	arriver à la place du Châtelet
tourner à gauche	prendre la prochaine rue	longer la Seine
tourner à droite	aller tout droit	traverser le pont Saint-Michel

**Complétez votre itinéraire avec les expressions manquants .**

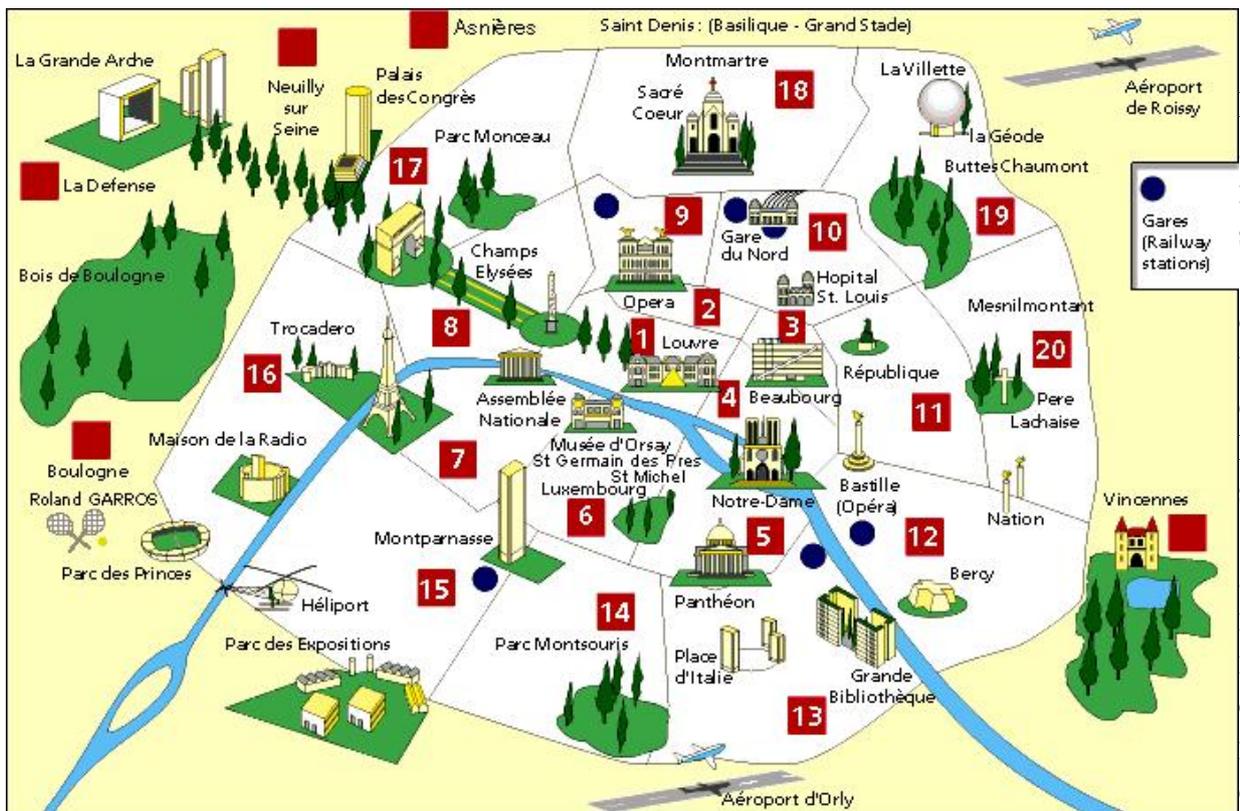
Vous p à gauche.  
 Vous a, jusqu'au quai des Grands Augustins.  
 Là, vous t et vous l jusqu'au Boulevard Saint-Michel.  
 Vous t et vous t.  
 Vous arrivez sur l'Île de la Cité et vous c.  
 Vous t et vous a.

### Nombres ordinaux

N° + - ième

1°	premier/première	16°	seizième
2°	deuxième/ second(e)	17°	dix-septième
3°	troisième	18°	dix-huitième
4°	quatrième	19°	dix-neuvième
5°	cinquième	20°	vingtième
6°	sixième	30°	trentième
7°	septième	40°	quarantième
8°	huitième	50°	cinquantième
9°	neuvième	60°	soixantième
10°	dixième	70°	soixante-dixième
11°	onzième	80°	quatre-vingtième
12°	douzième	90°	quatre-vingt-dixième
13°	treizième	100°	centième
14°	quatorzième	1 000°	millième
15°	quinzième	1 000 000°	millionième

4. Étudiez le plan de Paris avec ses 20 arrondissements.



D  
a  
n  
s  
q  
u  
e  
l  
s  
a  
r  
r  
o  
n  
d  
i

ssissements se trouvent ces monuments célèbres ?

1. La Tour Eiffel se trouve dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.
2. Le Louvre se trouve dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.
3. La cathédrale Notre-Dame se trouve dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.
4. Le Centre Georges Pompidou (Beaubourg) se trouve dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.
5. L'Arque de Triomphe se trouve dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.
6. Les Champs-Élysées se trouvent dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.
7. La place de la Bastille se trouve dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.
8. Le Montmartre et le Sacré Cœur se trouvent dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.
9. La Sorbonne et le quartier Latin se trouvent dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.
10. Le Panthéon se trouve dans le \_\_\_\_\_ arrondissement.

## LES TRANSPORTS

Dans les grandes villes françaises, il y a différents types de transports en commun : *bus, métro, tramway, trains de banlieue*.

En France, il existe différents tarifs. Il correspondent à l'âge ou à la situation (senior, jeune, famille nombreuse, demandeur d'emploi, etc.).

Pour voyager dans les transports en commun en France, vous devez :

- **avoir un titre de transport** (billet, ticket ou carte). Les contrôles dans les transports en commun sont fréquents.

Les voyageurs sans titre de transport paient une amende.

- **composter ou valider votre titre de transport** : des machines spéciales existent dans les stations, les gares et les bus pour composer les tickets et les billets ou valider les cartes.

### 5. Répondez aux questions.

1. Quels moyens de transport en commun (transport collectif) existent dans une ville française ? dans votre ville ?

Bus     Métro     Tramway                       Train     Trolleybus

2. Quel(s) moyen(s) de transport en commun vous utilisez souvent ?

3. Quels sont les tarifs ? Est-ce qu'il y a des contrôles ?

4. Pour voyager, quel type de transport en commun on peut utiliser ?

Bus                       Train                       Avion                       Bateau

Autre : \_\_\_\_\_

5. Est-ce qu'il y a des classes différentes dans ces transports ?

### Pour indiquer des habitudes et préciser la fréquence :

+++ Nous voyageons **toujours** en classe affaires.

++ Je voyage **souvent**.

+ J'écoute **quelquefois** de la musique.

- Nous allons **rarement** à l'étranger.

+++ Toujours	++ Souvent	+ Parfois /quelquefois	- Rarement	- Ne ... jamais
-----------------	---------------	---------------------------	---------------	--------------------

▲ ▲	▲	■	■ ■	▲ < ▲ ▲
Adorer	Aimer (bien) Apprécier	Ne pas aimer Na pas apprécier	Détester	Préférer

**6. Vous travaillez pour une compagnie aérienne. Vous notez les avis des internautes. Lisez les avis des internautes ci-dessous et complétez une questionnaire par internaute.**

EUROPE AIR 29 juillet	Vous aimez les voyages en avion ? J'aime ● Commenter
--------------------------	---

Max57 30 juillet	Oui ! Je voyage souvent et j'aime bien l'avion. C'est mon lieu de travail ! Pendant le voyage, j'étudie toujours mes dossiers. Je ne regarde pas les films, mais j'écoute quelquefois de la musique ou je fais des mots croisés. J'aime ● Commenter
Julie 30 juillet	Non ! Mon mari et moi, nous avons une entreprise d'import-export alors nous allons souvent à l'étranger. Nous apprécions le confort et le service de la classe affaires mais nous n'aimons pas l'avion. Pendant le vol, nous travaillons toujours : nous préparons nos rendez-vous et nous faisons notre planning. J'aime ● Commenter
Tournesol 30 juillet	Oui! J'apprécie l'avion et mes enfants adorent voyager mais nous allons rarement à l'étranger. Pendant le vol, mes enfants et mon mari regardent souvent des films et moi, j'adore lire. Nous ne mangeons pas beaucoup. Nous n'aimons pas les plateaux-repas alors les enfants ont toujours faim. J'aime ● Commenter
Caroline 31 juillet	Oui ! Je voyage souvent pour les vacances et j'adore l'avion. Dans les avions, j'apprécie le service. Pendant le vol, je regarde parfois des films ou je discute avec mon voisin ou ma voisine. J'aime faire des rencontres. J'aime ● Commenter
Olivier 31 juillet	Non ! Je déteste l'avion. Je préfère le train. En avion, j'ai peur et j'ai toujours froid. Je déteste les longs trajets. Je n'aime pas les plateaux-repas. Pendant le voyage, je préfère dormir et je ne regarde jamais les films. J'aime ● Commenter

## Questionnaire

**EUROPE AIR**

- 1. Vous voyagez**       Seul     En couple     En famille     En groupe
- 2. But du voyage**       Voyage touristique     Voyage professionnelle
- 3. Fréquence de voyage**     Souvent     Parfois/Quelquefois     Rarement

**4. Activités en vol :**

	+++Toujours	++Souvent	+Parfois/ Quelquefois	- Rarement	--Jamais
Regarde <input type="checkbox"/> des films					
Écouter de la musique					
Lire					
Travailler/ Étudier					
Jouer					
Dormir					

**5. Vos appréciations :**

	▲	■
Service		
Confort		
Repas		

**7. Lisez le dialogue et complétez la fiche client d'Air France pour chaque passager.**

**Dans l' avion entre Madrid et Paris**

- M. Leroux :*            Excusez-moi, vous êtes espagnole ?
- Mme Ferreira :*      Oui, mais j'habite en France. Et vous ?
- M. Leroux :*            Moi, je suis français mais je travaille en Espagne.
- Mme Ferreira :*      Vous travaillez dans quoi ?
- M. Leroux :*            Je suis dans le tourisme. Je travaille à Madrid pour un tour-opérateur français. Et vous, vous travaillez dans quel secteur ?
- Mme Ferreira :*      Dans l'hôtellerie.
- M. Leroux :*            Et vous habitez à Paris ?
- Mme Ferreira :*      Oui. Avec mon mari et mes deux enfants.

M. Leroux : Quel âge ont vos enfants ?  
 Mme Ferreira : Mon fils a 15 ans et ma fille 12 ans.  
 M. Leroux : Eh bien moi, je suis divorcé et j'ai deux garçons de 6 ans et 4 ans.

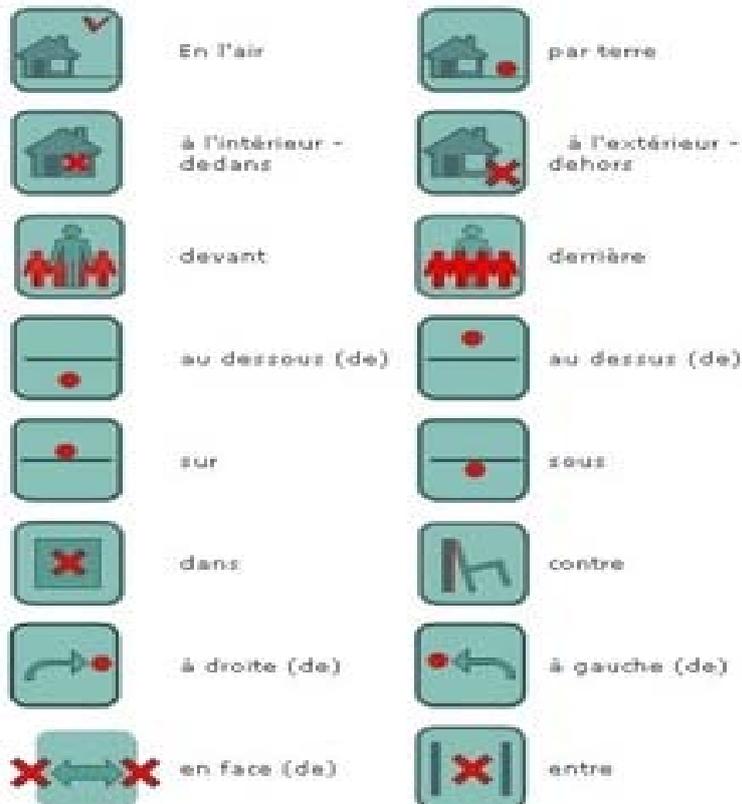
N° Client : 2124	AIR FRANCE	N° Client : 2125	AIR FRANCE
Nom :	Ferreira	Nom :	Leroux
Prénom :	Eugenia	Prénom :	Thomas
Nationalité :		Nationalité :	
Pays de résidence :		Pays de résidence :	
Situation de famille :		Situation de famille :	
Nombre d'enfants :		Nombre d'enfants :	
Âge des enfants :		Âge des enfants :	
Secteur d'activité professionnelle :		Secteur d'activité professionnelle :	

Interrogation			
Pour une question totale		Pour une question partielle	
<p>On utilise <b>est-ce que</b> ou une simple intonation qui monte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Est-ce que</b> tu es français ?</li> <li>• Tu es français ?</li> <li>○ Non, je suis belge.</li> </ul> <p><b>!!!</b> Il existe aussi la forme de l'inversion, peu fréquente dans la langue courante.</p> <p>- Êtes-vous français ?</p> <p><b>Pour obtenir une précision sur un nom (quel /-le/-s/-les)</b>            L'accord se fait avec le nom auquel l'adjectif interrogatif (<b>quel, quelle, quels, quelles</b>) fait référence.</p> <p><b>Quel</b> âge avez-vous ?  <b>Quelle</b> est sa nationalité ?  <b>Quels</b> sont tes plats préférés ?  <b>Quelles</b> sont vos coordonnées ?</p>	<b>Pour demander</b>		
	Une chose ou une idée	<b>Que</b> <b>Quoi</b>	<i>Que</i> voulez-vous comme dessert ? Vous voulez <i>quoi</i> comme dessert ?
	Une personne	<b>Qui</b>	<i>Qui</i> est cette femme ?
	Un lieu	<b>Où</b>	<i>Où</i> vous habitez ?
	Une origine	<b>D'où</b>	<i>D'où</i> tu es ?
	Une manière	<b>Comment</b>	<i>Comment</i> tu dis « ami » en grec ?
	Une cause	<b>Pourquoi</b>	<i>Pourquoi</i> vous étudiez le japonais ?
	Une heure	<b>Quand</b> <b>À quelle heure</b>	<i>Quand</i> vous partez ? <i>À quelle heure</i> arrive son train ?

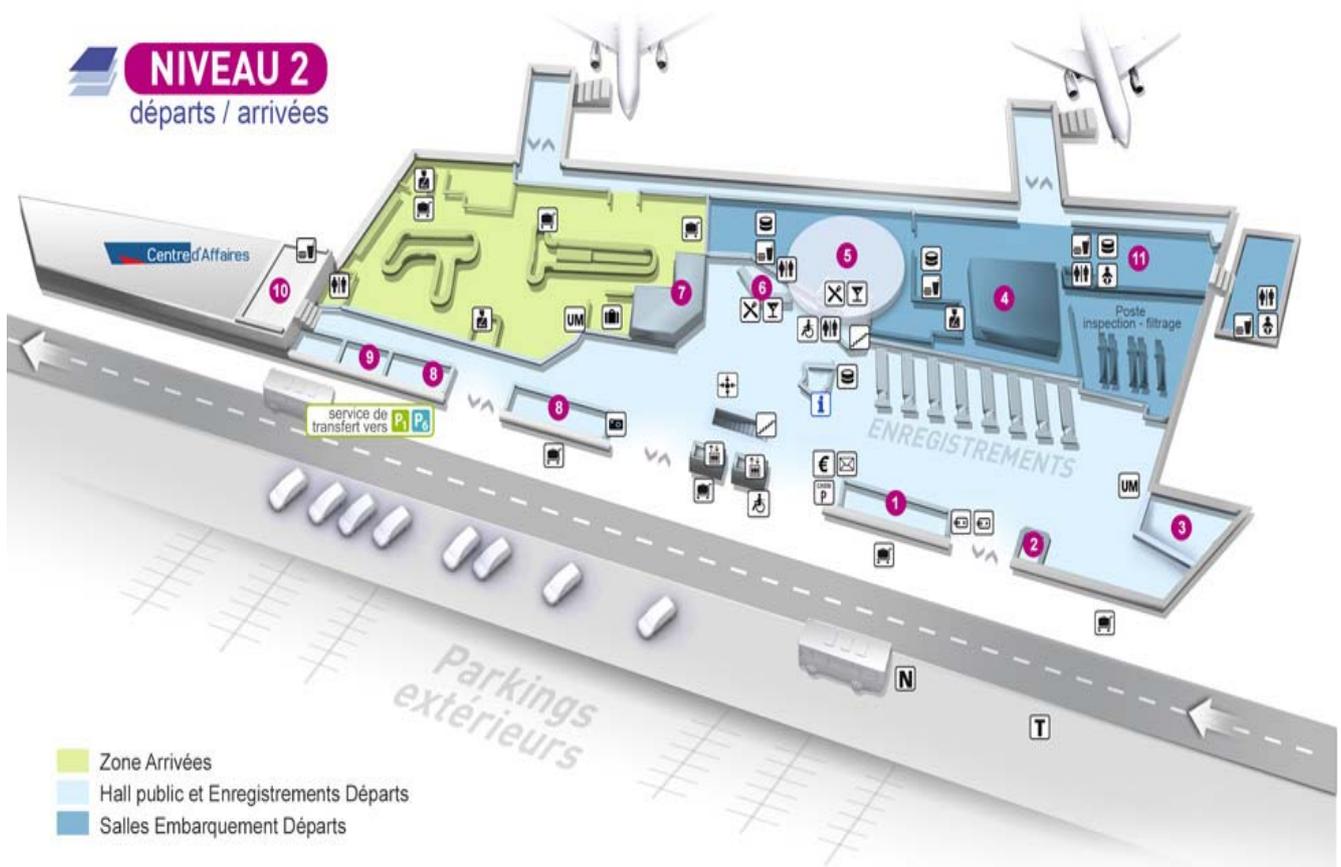
**8. Complétez le dialogue avec où, qui ou quand.**

1. - \_\_\_\_\_ son les dossiers ?  
- Au bureau.
2. - \_\_\_\_\_ pouvez-vous téléphoner aux clients ?  
- Demain matin.
3. - \_\_\_\_\_ travaille avec vous ?  
- M. Mariani et Mlle Percheron.
4. - \_\_\_\_\_ allez-vous à Singapour ?  
- Le 3 juillet.
5. - \_\_\_\_\_ prépare le voyage ?  
- Notre assistante.

**Localisation. Prépositions de lieu**



# Plan de l'aéroport de Lille



- Zone Arrivées
- Hall public et Enregistrements Départs
- Salles Embarquement Départs

## Formalités de voyage

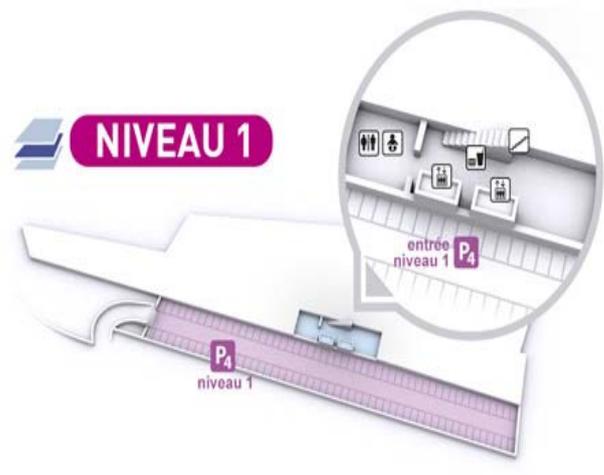
- 1** Compagnies aériennes
- 2** Comptoir Ticketing  
(excédents bagages et billets dernière minute)
- 3** Tours opérateurs
- 8** Accueil passagers  
Marmara / Nouvelles Frontières / TUI / Jetair
- +** Filtres police / douanes
- +** Borne enregistrement Express
- +** Chariots à bagages
- +** Service bagages
- UM** Enfants non accompagnés

## Services

- 10** Espace détente "Mezzanine"
- 11** Espace jeu enfants
- +** Point de rencontre
- +** Ascenseurs
- +** Escaliers
- +** Toilettes H/F
- +** Change Bébé
- T** Taxis
- N** Navette Aéroport
- +** Photomaton + photocopieur
- +** Service postal
- i** Comptoir Information
- P** Caisse parkings
- €** Distributeur de billets
- +** Changeur de monnaie
- +** Borne d'appel service pour Personne à Mobilité Réduite

## Commerces

- 4** Duty Free
- 5** Bar / Restaurant Your's
- 6** Bar / restauration rapide JardinsPamplemousse
- 7** Relay (tabac / presse / snack / souvenirs)
- 8** Loueurs de voiture
- 12** Centre entretien voiture / parking P3 Norauto
- +** Bar
- X** Restaurant
- +** Boissons / snacking



**9. L'agent d'accueil se trouve au comptoir information de l'aérogare de Lille au deuxième niveau. Il renseigne les voyageurs. Repérez sur le plan de l'aéroport de Lille les points indiqués.**

1. Les commerces hors taxes (duty free) se trouvent au deuxième étage dans la salle d'embarquement, en face du restaurant.
2. Vous pouvez changer de la monnaie dans les changeurs de monnaie à gauche et à droite du restaurant dans la zone d'embarquement.
3. Il y a un espace enfants derrière la zone d'enregistrement, à droite des commerces sous douane.
4. Le point de rencontre se situe au deuxième étage, au milieu de la zone d'enregistrement.
5. Vous pouvez descendre au rez-de-chaussée par l'escalier au centre de la zone d'enregistrement ou prendre l'ascenseur en face de l'escalier.
6. Les agences de location de voitures sont installées au deuxième étage, en face de la zone Arrivées.
7. Vous pouvez acheter des billets aux comptoirs compagnies aériennes juste en face de la zone d'enregistrement et aux tour-opérateurs à droite du poste inspection-filtrage.

<b>L'expression du futur</b>	
<b>Indicateurs temporels du futur :</b> demain, après-demain, dans trois jours, la semaine prochaine, le mois prochain, l'année prochaine.	
<b>Le futur proche</b>	<b>Le futur simple</b>
<p><b>aller</b> (à l'indicatif présent) + <b>verbe à l'infinitif</b></p> <p>Le futur proche exprime un événement immédiat. Il est surtout employé à l'oral.</p> <p>Je <b>vais monter</b> vos bagages            Tu <b>vas monter</b> les bagages            Il/elle/on <b>va monter</b> vos bagages            Nous <b>allons monter</b> vos bagages            Vous <b>allez monter</b> les bagages            Ils/elles <b>vont monter</b> vos bagages</p>	<p><b>verbe à l'infinitif + -ai, -as, -a, -ons, -ez, -ont</b></p> <p>Certains verbes ont les formes spécifiques pour le futur simple :</p> <p>→j'<b>aurai</b> (avoir) je <b>serai</b> (être) je <b>ferai</b> (faire) j'<b>irai</b> (aller) je <b>viendrai</b> (venir) je <b>pourrai</b> (pouvoir) je <b>voudrai</b> (vouloir) je <b>verrai</b> (voir) je <b>devrai</b> (devoir) je <b>recevrai</b> (recevoir) j'<b>accueillerai</b> (accueillir) je <b>saurai</b> (savoir) j'<b>enverrai</b> (envoyer)            Ex. : Nous <b>servirons</b> le dîner à 7 heures.</p>

**10. Conjuguez les verbes au futur simple pour indiquer des tâches à venir.**

1. Tu \_\_\_\_\_ (envoyer) les invitations.
2. Vous \_\_\_\_\_ (louer) une salle d'exposition.
3. J' \_\_\_\_\_ (appeler) le traiteur pour organiser un cocktail.
4. Nous \_\_\_\_\_ (prendre) l'avion pour partir aux États-Unis.
5. Éric \_\_\_\_\_ (aller) chercher les collègues à l'aéroport.
6. Dans une heure, on \_\_\_\_\_ (faire) enregistrer les billets et les bagages.
7. Nous \_\_\_\_\_ (avoir) des renseignements sur cette région.
8. Sarah \_\_\_\_\_ (devoir) rédiger le programme du séminaire.
9. Nous \_\_\_\_\_ (venir) tous au salon international de tourisme.

**11. Trouvez l'infinitif des verbes et dites à qui s'adressent ces recommandations.**

1. Tu t'habilleras bien. → *s'habiller*  
Tu répondras aux questions du recruteur. →  
Tu feras bonne impression. →  
Tu auras le poste. → \_\_\_\_\_
2. Tu conduiras lentement. →  
Tu mettras ta ceinture de sécurité. →  
Tu ne boiras pas d'alcool. →  
Et tu seras sain et sauf ! → \_\_\_\_\_
3. Tu accueilleras les clients avec le sourire. →  
Tu sauras bien les renseigner. →  
Tu verras leur satisfaction. →  
Et tu pourras faire une bonne vente ! → \_\_\_\_\_
4. Tu iras à l'agence de voyages. →  
Tu choisiras une destination. →  
Tu achèteras un forfait. →  
Tu partiras en voyages. → \_\_\_\_\_
5. Mardi, M.Grill et Mme Chapon viendront de Nice. →  
Jeudi, nous recevrons M.Grill et Mme Chapon. →  
Vous réserverez la salle de réunion pour 15 heures. →  
M.Grill et Mme Chapon présenteront leur nouvelle destination. →  
Vous annulerez le rendez-vous avec le banquier pour le jeudi. →  
Vous fixerez une autre date avec lui pour la semaine prochaine. →  
→ \_\_\_\_\_

## 12. Exprimez les projets de la compagnie aérienne avec le futur proche.

Cette année	L'année prochaine
1. Le nom de la compagnie change.	→ Le nom de la compagnie va changer.
2. La direction achète de nouveaux avions.	→
3. Les hôtesses ont une nouvelle tenue.	→
4. Notre compagnie fait des bénéfices.	→
5. Nos lignes desservent 50 pays.	→
6. Nous proposons de nouvelles destinations.	→
7. Vous voyagez moins cher.	→
8. Les vols sont directs.	→
9. Vous pouvez acheter vos billets par Internet.	→

## 13. Lisez le document et répondez aux questions.

 Compostez votre ticket. Les composteurs sont dans les bus, sur les quais des gares et dans les stations de métro.

 Conservez votre ticket jusqu'à l'arrivée. Il y a quelquefois des contrôles dans les stations.

 Vous pouvez utiliser un seul ticket pour un déplacement en train, puis en métro.

 Vous ne pouvez pas utiliser le même ticket au retour.

 Les cartes d'abonnement sont personnelles. Vous ne pouvez pas utiliser la carte d'une autre personne.

 Vous devez inscrire le numéro de votre carte orange sur votre ticket de carte orange.

 Les enfants de moins de 4 ans ne payent pas.

 Quand vous sortez de la station, vous devez composer un autre ticket pour reprendre le métro.

1. Où sont les composteurs ?

2. Est-ce qu'il y a des contrôles ?

3. Est-ce que je dois acheter un ticket pour ma fille de 3 ans ?

4. Est-ce que je peux utiliser la carte orange de mon mari ?

5. Qu'est-ce que je dois écrire sur mon ticket de carte orange ?

6. Si je sors 5 minutes de la station, est-ce que je dois prendre un nouveau ticket pour reprendre le métro ?

7. Est-ce qu'il y a des tickets train + métro ?

**14. Des touristes cherchent la gare. Lisez et choisissez l'option correcte.**

- Excusez-moi monsieur, on cherche la gare, pouvez-vous nous indiquer le chemin, s'il vous plaît ?
- Je regrette ! Je ne suis pas d'ici, je ne peux pas vous renseigner !
- Pas de chance ! Un autre touriste ! Et les bordelais, où ils sont ?
- S'il vous plaît, madame, pouvez-vous me dire où est la gare ?
- La gare ? La gare... attendez, attendez ... je demande. Dis Raoul, pour aller à la gare ?
- La gare S.N.C.F. ? Mais nous venons de passer devant ! C'est très simple ! Prenez cette rue, là, devant vous, jusqu'au premier feu et tournez à gauche. Puis prenez la première à droite après la pharmacie. Vous allez voir la gare, en face de vous.
- C'est loin ?
- Non, 300 mètres environ et c'est indiqué. Vous voyez le panneau, là-bas,
- Oui. Ouf ! C'est près d'ici ! Parce que nos sacs, ils sont lourds ! Eh bien merci beaucoup monsieur ! Au revoir !
- De rien ! Bon voyage !
- Dis, on ne vient pas de passer devant ce panneau ?
- Je crois que oui ! Qu'est-ce qu'on est nuls alors !

1. Les jeunes gens cherchent la gare...

- a) routière.
- b) maritime.
- c) S.N.C.F.

2. Ils demandent des informations à ...

- a) un agent de la circulation.
- b) un Bordelais qui ne sait pas leur répondre.
- c) un touriste, puis à un couple de Bordelais.

3. Raoul, le Bordelais...

- a) pense qu'ils vont trouver facilement leur chemin.
- b) pense qu'ils vont trouver très difficilement leur chemin.
- c) conseille aux jeunes gens de demander leur chemin à une autre personne.

4. La gare S.N.C.F. ...

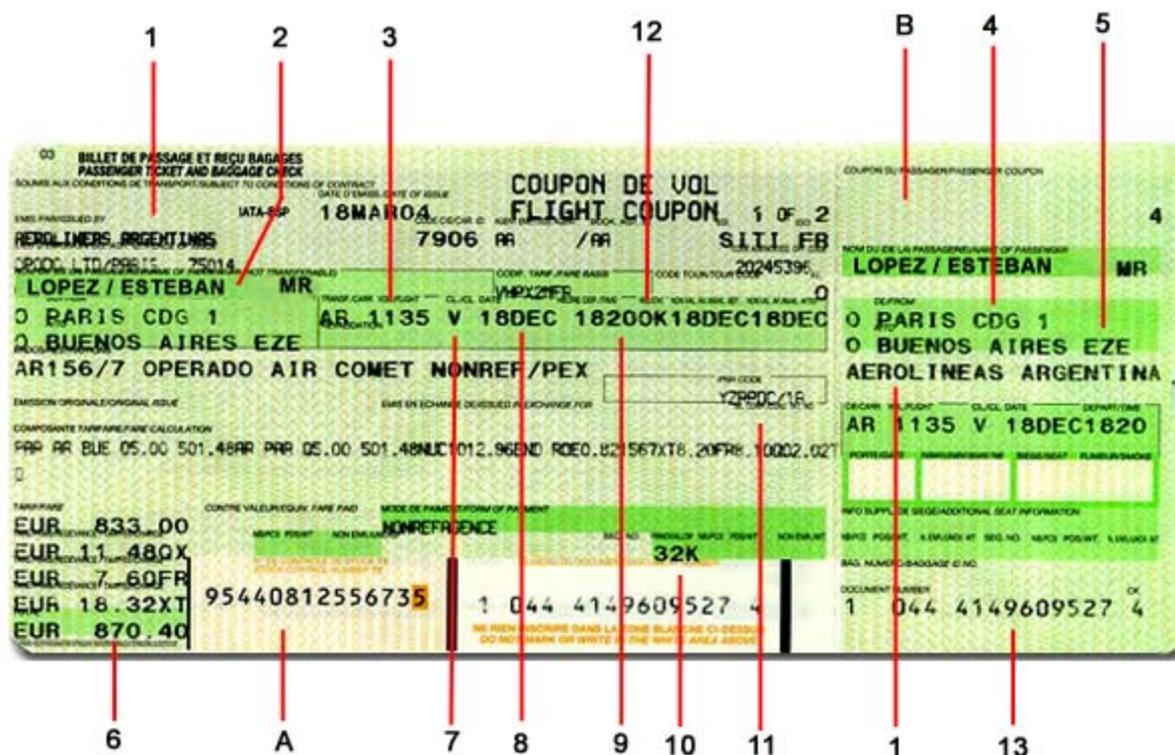
- a) n'est pas indiquée.
- b) est très bien indiquée.
- c) nous ne savons pas si elle est indiquée.

5. Les jeunes ...

- a) sont très fatigués parce qu'ils ont beaucoup marché.
- b) ne veulent pas trop marcher parce que leurs sacs sont lourds.
- c) sont inquiets parce que leur train va partir .

## UN BILLET D'AVION

Le billet d'avion que vous recevrez par courrier de l'agence qui l'émettra pour vous auprès de la compagnie aérienne que vous aurez choisie respecte certains standards. Si la compagnie aérienne vous délivre un billet électronique, votre agence de voyage vous enverra un mail avec toutes les données nécessaires pour retirer votre carte d'embarquement au comptoir de l'aéroport où vous enregistrerez vos bagages.



Le billet d'avion que vous remettrez à l'hôtesse ou au steward chargé d'enregistrer les passagers comporte deux parties **A** et **B**. La partie **A** est le titre de transport que conservera la compagnie aérienne et la partie **B** est le talon qui sera accroché à la carte d'embarquement que l'on vous remettra.

1. Nom de la compagnie aérienne avec qui vous voyagez
2. Nom, prénom et civilité (Mr, Mme ou Mlle) du passager
3. Numéro du vol précédé du code de la compagnie aérienne
4. L'aéroport de départ et son code
5. L'aéroport d'arrivée et son code
6. Prix du billet d'avion et détail des taxes d'aéroport
7. Code de la classe de votre siège (Économique, Affaires ou Première classe, la lettre Y représentant le tarif de base)
8. Date de départ du vol
9. Heure de décollage de l'avion

10. Poids des bagages autorisés (la moyenne se situant à 20kg)
11. Référence de votre dossier
12. Statut de votre billet d'avion : OK : place confirmée - WT : liste attente - RQ : place en demande
13. Numéro de votre billet d'avion

**15. Lisez le texte ci-dessus et trouvez les verbes au futur. Donnez leurs infinitifs.**

*Exemple* : vous recevrez → recevoir

**16. Lisez le texte *Un billet d'avion* et répondez aux questions suivantes :**

1. Quel est le nom et le prénom du passager ?
2. Quel est le nom de la compagnie aérienne qui transporte le passager ?
3. Quel est le numéro du vol avec le code de la compagnie aérienne ?
4. Quel est l'aéroport de départ ?
5. Quel est l'aéroport d'arrivée ?
6. Quelle est la date et l'heure de départ du vol ?
7. Quel est le prix du billet d'avion, qu'est-ce qu'il comprend ?
8. Est-ce que c'est un billet aller simple ou aller-retour ?

**17. Complétez le dialogue *À l'agence de voyage* avec les questions de billettiste.**

**À l'agence de voyage**

- Bonjour monsieur.
- Bonjour madame, je voudrais un billet aller-retour pour Milan avec un départ le mardi 10 et un retour le jeudi 12 novembre, le soir.
- \_\_\_\_\_ ?
- En avion, en classe affaires.
- \_\_\_\_\_ ?
- Le matin, s'il vous plaît.
- Vous avez un vol à 7 h 15 et un vol à 8 h 25.
- Le vol de 8 h 25 arrive à quelle heure ?
- À 9 h 55.
- Ah, c'est tard. Alors je vais prendre le vol de 7 h 15.
- Attendez... Ah, désolée mais ce vol est complet.
- Bon, je prends le vol de 8 h 25.
- Bien. Pour le retour, vous avez un vol à 20 h 35 avec une arrivée à 22 h 05 à l'aéroport de Paris Charles-de-Gaulle.
- C'est très bien.
- Donc mardi 10 novembre, départ 8 h 25 de Paris Charles-de-Gaulle, arrivée à Milan à 9 h 55 et retour le jeudi 12 à 20 h 35, arrivée à 22 h 05.

## Comment bien voler sur Air France ?



Vous pouvez obtenir votre carte d'embarquement à l'aéroport, au comptoir d'enregistrement, sur la borne libre-service ou directement sur Internet. Selon la destination de votre vol, vous devrez respecter une heure limite d'enregistrement (pour déposer vos bagages notamment) et une heure limite de présentation pour embarquer. Ces durées peuvent varier entre 15 et 90 minutes. À vous de vérifier cela sur votre réservation.

Les enfants bénéficient d'une attention particulière à bord de l'avion, notamment sur les longs courriers. Les divertissements à disposition satisferont aussi bien les petits que les grands : radios, films, séries, dessins animés, jeux interactifs, musique ou encore magazines sont disponibles.

Si vous voyagez sur l'A380, le confort à bord et les divertissements sont dignes de la Première Classe, même pour les tarifs dits économiques !

### 18. Lisez le texte *Comment bien voler sur Air France ?* et répondez aux questions suivantes :

1. Quel est le nom et le prénom du passager ?
2. Quel est le nom de la compagnie aérienne qui transporte le passager ?
3. Quel est le numéro du vol avec le code de la compagnie aérienne ?
4. Quel est l'aéroport de départ ?
5. Quel est l'aéroport d'arrivée ?
6. Quelle est la date et l'heure de départ du vol ?
7. Quel est le numéro de siège du passager ?

## *LE MÉTIER DU PNC*

A bord d'un **avion**, les **hôtesses** de l'air et les **stewards** composent le **Personnel Navigant Commercial** ou **membre d'équipage de cabine** ; leur fonction comprend 2 rôles:

- **commercial**: le **PNC** accueille, assiste, propose des prestations de service et veille à tout instant au confort du passager, il représente la **compagnie aérienne**.
- **Sécurité sauvetage**: le **Personnel Navigant Commercial** assure du bon déroulement du **vol** et de la **sécurité** à bord; il doit établir une bonne communication entre la **cabine** et le **poste de pilotage(CDB)** , être capable de donner les premiers soins aux passagers malades, il est responsable du **matériel de sécurité** à bord et connaît son utilisation en cas de problèmes.

Le **travail** à bord d'un **avion** demande une résistance physique et mentale importante, que ce soit sur moyen ou long courrier. Les escales qui font rêver (mais de plus en plus courtes) sont faites pour permettre aux **navigants** de se reposer, car tout au long du **vol** le **PNC** est sollicité et ce, en plus, des horaires de travail irréguliers (**vol de nuit**), du **décalage horaire**, des changements de climat : une vie privée peu stable, mais sans routine ...Et il faut toujours garder son calme et son sourire!



Donc, pour **devenir hôtesse** de l'air ou **steward**, il ne suffit pas d'être TOP MODEL (quoique bienvenu), il faut avoir une bonne santé, bonne élocution, bonne présentation, de la courtoisie, mais aussi une sérieuse maturité et le sens des responsabilités pour faire face à certains problèmes .

Et quel bonheur de **travailler** en **équipage**, de partager des moments intenses, de découvrir de nouveaux horizons et de nouvelles personnes à chaque mission! La routine n'existe jamais.

**19. Complétez les annonces faites aux passagers pendant le vol dans l'avion avec les mots et expressions suivants :**

– *non fumeur* – *séjour* – *d'attacher* – *équipage* – *bienvenue* – *redresser* – *température* – *chef de cabine* – *apéritifs* – *l'ensemble* – *à destination de* – *repas chaud* – *attachée* – *lumineux* – *locale* – *commandant*.

Mesdames et messieurs, votre \_\_\_\_\_ de bord, monsieur Paul Quartier ; votre \_\_\_\_\_, monsieur Jacques Besseau, et \_\_\_\_\_ de notre \_\_\_\_\_ vous souhaitent la \_\_\_\_\_ à bord du vol Air France 2726 \_\_\_\_\_ Singapour.

Pour le décollage, nous vous prions \_\_\_\_\_ votre ceinture, de \_\_\_\_\_ votre dossier de siège et votre tablette. Nous vous rappelons que ce vol est \_\_\_\_\_ est nous vous souhaitons un agréable voyage.

Dans un instant, un service \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_ vous sera proposé. Nous vous souhaitons un bon appétit.

Bienvenue à Singapour. Il est quatorze heures en heure \_\_\_\_\_. La \_\_\_\_\_ est de trente-deux degrés Celsius. Nous vous prions de maintenir votre ceinture \_\_\_\_\_ jusqu'à l'extinction du signal \_\_\_\_\_. Nous vous remercions d'avoir choisi Air France et nous vous souhaitons un agréable \_\_\_\_\_ à Singapour.

**20. Complétez les dialogues avec des adjectifs possessifs (voir page 11).**

• **Dialogue 1**

*Passager* : S'il vous plaît mademoiselle, je ne trouve pas \_\_\_\_\_ siège !

*Hôtesse de l'air* : Vous avez \_\_\_\_\_ carte d'embarquement ?

*Passager* : Oui, voici \_\_\_\_\_ carte d'embarquement.

*Hôtesse de l'air* : \_\_\_\_\_ siège se trouve à l'avant de l'avion.

• **Dialogue 2**

*Hôtesse de l'air* : Messieurs, s'il vous plaît, pouvez-vous éteindre \_\_\_\_\_ téléphones portables ?

*Passagers* : Mais mademoiselle, \_\_\_\_\_ portables sont déjà éteints !

**21. Transformez selon le modèle (voir page 12, les adjectifs possessifs).**

*Exemple* : *Les bagages à main de Antoine.* → *Ses bagages à main.*

1. Le billet d'avion de Marie. → \_\_\_\_\_ billet d'avion.
2. Les clients de la compagnie Air France. → \_\_\_\_\_ clients.
3. Les passeports des touristes japonais. → \_\_\_\_\_ passeports.
4. Le manuel d'annonces des hôtesse de l'air. → \_\_\_\_\_ manuel d'annonces.
5. La carte d'embarquement du passager. → \_\_\_\_\_ carte d'embarquement.
6. Les plateaux repas des enfants. → \_\_\_\_\_ plateaux repas.

## UN BILLET DE TRAIN

<b>SNCF</b>		<b>BILLET</b>		PARIS GARE LYON 1 → NEVERS 2	
À composer avant l'accès au train				02 ADULTE 3	
<b>DÉPART EN BLEU</b>					
Dép 14/05 à 17H27 de PARIS GARE LYON		Classe 2 VOIT 14 : PLACE 15, 17			
Arr à 19H24 à NEVERS		02ASSIS NON FUM			
TRAIN 5985 4		COMPART 02MILIEU		5	
CARTE 12 – 25 À PRÉSENTER		6			
Dép à de XXX			Classe X		
Arr à à					
Prix par voyageur : 14,4 7				Prix EUR XX 28,8 8	
CJ50 PC50 KMO254RS 2C : 9		:du 333940764		FRF XX188,92	
8		87092657 6444		: CA PARIS GARE LYON 140301 10H02	
08709601681891 10		: 5AOB9C Dossier QDDAIR 11 Page 1/1 12			

1, 2 → Les gares d'origine (1) et de destination (2) du voyage.

3 → Le ou les bénéficiaire(s), adulte, enfant et leur nombre.

4 → Pour chaque train emprunté : les dates et heures de départ et d'arrivée, les gares d'origine et de destination du train, le numéro du train.

5 → La classe (1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup>) et, en cas de réservation : la voiture, le numéro de la place, la catégorie de place et la situation (couloir, fenêtre...)

6 → Le tarif appliqué sur chacun des trains utilisés.

7 → Le prix du billet par voyageur (y compris la surtaxe locale éventuelle).

8 → Le prix total du voyage, en euros et en francs, pour l'ensemble des voyageurs.

9 → La zone technique correspond au 1<sup>er</sup> train emprunté.

10 → La zone technique réservée au 2<sup>e</sup> train emprunté en cas de train en correspondance.

11 → Références du dossier - voyage.

12 → Le repérage de la page : lorsqu'un trajet comprend plusieurs correspondances, le billet comporte plusieurs pages.

### 22. Observez ce billet de train.

#### a) Répondez aux questions :

- Combien de personnes voyagent ?
- En quelle classe ?
- Avec ou sans réduction ?
- Quelle est la gare de départ ?
- Quelle est la destination finale ?
- Combien y a-t-il de changements ?
- Quelle est l'heure de départ ?
- Quelle est l'heure d'arrivée ?

**b) Vrai ou faux ? Cochez la réponse qui convient.**

	<b>Vrai</b>	<b>Faux</b>
1. C'est un billet aller-retour.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Une partie du voyage est en TGV.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Les voyageurs ne fument pas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Les places sont réservées seulement de Lyon à Toulon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Le voyage coûte plus de 100 € par personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Le voyage a lieu en juillet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**23. Complétez le dialogue avec les questions données.**

<p>- Bonjour, je voudrais réserver deux places pour un Paris-Nevers.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Le 14 mai.</p> <p>- Bien, _____ ?</p> <p>- En fin d'après-midi, vers 17 ou 18 heures.</p> <p>- J'ai un départ de Paris gare de Lyon à 17h 27, arrivée à Nevers à 19 h 24 ou un autre départ à 18 h 10 avec une arrivée à 20 h 05.</p> <p>- Je prends le train de 17 h 27.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Deux. Deux adultes.</p> <p>- Donc deux places Paris-Nevers. _____ ?</p> <p>- Oui, nous avons la carte de réduction 12-25 ans.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Oui, deux cartes 12 - 25.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- En seconde classe.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Non fumeur.</p> <p>- _____ ?</p> <p>- Un aller simple, s'il vous plaît.</p> <p>- Bien, dans ce train vous bénéficiez d'une réduction de 50%. Le prix total des deux billets est de 28,80 euros. _____.</p> <p>- En espèces.</p> <p>- Voilà votre billet : départ Paris gare de Lyon, le 14 mai à 17h 27, arrivée à Nevers à 19h 24, 2 adultes avec la carte 12-25, compartiment non fumeur en seconde classe, voiture 14, places 15 et 17.</p>	<p>1. Comment souhaitez-vous payer ?</p> <p>2. Les deux voyageurs ?</p> <p>3. Compartiment fumeur ou non fumeur ?</p> <p>4. À quelle date voyagez-vous ?</p> <p>5. Pour combien de voyageurs ?</p> <p>6. Voulez-vous un aller simple ou un aller-retour ?</p> <p>7. Vous voyagez en quelle classe ?</p> <p>8. À quelle heure voulez-vous partir ?</p> <p>9. Est-ce que vous avez des réductions ?</p>
--	---

**24. Lisez les dialogues. Complétez le tableau ci-dessous.**

**À la gare Montparnasse.**

**1.**

- Excusez-moi, Madame, pour aller à Viroflay, je prends quel train ?
- Vous prenez le train à destination de Versailles.
- Merci, Madame.

**2.**

- Pardon, Mademoiselle, le train pour Rennes part de quelle voie ?
- Il part de la voie 6.
- Merci, mademoiselle.

**3.**

- S'il vous plaît, Monsieur, le train en provenance de Bordeaux arrive à quelle heure ?
- À 13 h 08, Madame.
- Merci bien.

**4.**

- Pardon, Monsieur, où sont les toilettes, s'il vous plaît ?
- Alors, vous allez au premier étage, à côté de la pharmacie.
- Merci beaucoup.

**5.**

- Pardon, Madame, vous savez s'il y a un distributeur de billets dans la gare ?
- Oui oui, en face du café.
- Merci, Madame.

**6.**

- Excusez-moi, Mademoiselle, vous savez d'où vient ce train ?
- Oui, il vient de Nantes.
- Ah ! Merci Mademoiselle.

Les personnes demandent	Numéro de la situation	Quelle est la question ?	Quelle est la réponse ?
Le train	1	<i>Je prends quel train ?</i>	<i>Le train à destination de Versailles.</i>
Les toilettes			
Un distributeur de billets			
L'heure d'arrivée			
La provenance			
La voie			

## Unité 5. TROUVER UN EMPLOI

### L'ENTREPRISE EN FRANCE

#### Les types d'entreprises françaises

Pour mesurer la taille d'une entreprise, on utilise souvent deux critères : **le chiffre d'affaires** (le montant total des ventes) et le nombre d'employés (**l'effectif**).

- Les **TPE** : les **très petites entreprises** (entreprises individuelles, artisans, commerçants, entreprises familiales) ont moins de 20 employés.
- Les **PME** : **petites et moyennes entreprises**
  - Les petites entreprises ont moins de 50 employés.
  - Les entreprises moyennes ont de 50 à 249 employés.
- Les **grandes entreprises** ont plus de 250 employés.

En France, la plupart des entreprises sont des petites entreprises.

Une grande entreprise est organisée en **directions** et **services**. Son adresse principale est appelée **siège social**. Les ouvriers, les employés, les cadres et les cadres dirigeants sont tous des **salariés** de l'entreprise. Dans certains cas, on utilise des mots différents pour désigner une entreprise :

- une **compagnie** aérienne, maritime, de chemin de fer, d'assurances...
- une **agence** de voyage, immobilière, de publicité.
- une **société** est une forme juridique d'entreprise.
- les grands **groupes** sont composés d'une **société mère** et **filiales**.

On peut aussi choisir une **profession libérale** (avocat, médecin, architecte...)

#### 1. Cochez la bonne réponse.

	Vrai	Faux
1. Le chiffre d'affaires, c'est le nombre d'employés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Les entreprises moyennes peuvent avoir 300 employés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Il y a beaucoup d'entreprises en France.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Le siège social est l'organisation de l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Un ouvrier est un salarié.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Un grand groupe peut avoir un filiale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. On parle d'agence aérienne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Un cadre exerce une profession libérale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. Complétez les questions avec *quel, quelle, quels, quelles* et répondez aux questions.**

1. Dans \_\_\_\_\_ type d'entreprise travaillez-vous ?  
Préférez-vous travailler dans une grande entreprise ou dans une PME ?
2. Et dans votre pays, \_\_\_\_\_ est la taille moyenne des entreprises ?
3. \_\_\_\_\_ est la proportion d'entreprises privées et d'entreprises publiques (entreprises qui appartiennent à l'État) ?
4. Est-ce qu'il y a beaucoup d'entreprises individuelles, artisanales, familiales, de professions libérales ? Dans \_\_\_\_\_ secteurs d'activité ?

**Le passé composé**

**Le passé composé** exprime un fait accompli à un moment du passé.

**Auxiliaire *être* ou *avoir* au présent + *participe passé* du verbe conjugué**

Les verbes conjugués avec l'auxiliaire **être** sont :

les verbes pronominaux : *nous nous sommes assis (s'asseoir)* ;

les verbes de déplacement : (*aller, venir, arriver, partir, entrer, sortir, monter, descendre, passer, tomber*) ; les verbes d'état : (*rester, devenir, naître, mourir*).

Je suis allé(e)	Je me suis occupé(e)	J' ai réservé
Tu es parti(e)	Tu t'es trouvé(e)	Tu as annulé
Il/elle/on est venu(e)	Il / elle / on s'est renseigné(e)	Il/elle/on a eu
Nous sommes resté(e)s	Nous nous sommes adressé(e)s	Nous avons fini
Vous êtes retourné(e)s	Vous vous êtes levé(e)s	Vous avez fait
Ils/elles sont rentré(e)s	Ils / elles se sont servi(e)s	Ils/elles ont été

**Indicateurs temporel du passé** : hier, avant-hier, il y a trois jours, la semaine dernière, le mois dernier.

**3. Conjuguez les verbes entre parenthèses au présent ou au passé composé.**

Je (produire) \_\_\_\_\_ des bijoux que je (vendre) \_\_\_\_\_ sur Internet. Mes bijoux sont très simples et ne (contenir) \_\_\_\_\_ pas de métal. La semaine dernière, je (mettre) \_\_\_\_\_ de nouveaux modèles sur mon site. Mes bagues (obtenir) \_\_\_\_\_ beaucoup de succès et je (vendre) \_\_\_\_\_ aussi des colliers. La concurrence est forte sur Internet parce que les personnes qui (vendre) \_\_\_\_\_ des bijoux sont nombreuses mais je suis confiante !

**4. Lisez le dialogue entre la journaliste et le directeur d'une entreprise et complétez la carte d'identité de l'entreprise ci-dessous.**

*La journaliste* : Bonjour et bienvenue dans notre émission sur les petites et moyennes entreprises. Aujourd'hui, nous recevons Jean-Marc Benoît, directeur général du tour-opérateur Bon Voyage. Jean-Marc Benoît, bonjour !

*Jean-Marc Benoît* : Bonjour !

*La journaliste* : Tout d'abord, quel est historique de votre entreprise ?

*Jean-Marc Benoît* : Le voyageur Bon Voyage a été créé en 1960 par mon grand-père. En 1981, il a rejoint le groupe Daccor, leader européen dans le domaine du tourisme.

*La journaliste* : Et quelle est votre activité ?

*Jean-Marc Benoît* : Nous concevons et vendons des forfaits, des séjours, des circuits et des croisières sur mesure et à l carte, et une billetterie. Nous avons une gamme de 350 produits.

*La journaliste* : Qui sont vos clients ?

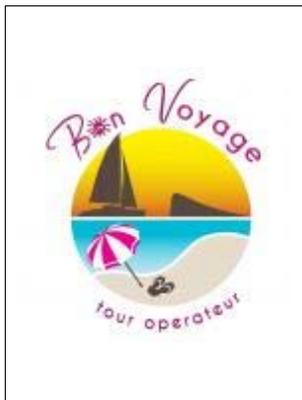
*Jean-Marc Benoît* : Les entreprises, les sociétés et les clients individuels. Nous touchons plusieurs secteurs d'activité. Nous concluons des accords avec les hôtels, les compagnies de transport et d'assurances, mais aussi nous avons des agences de réceptif dans le monde entier.

*La journaliste* : Où est située votre entreprise ?

*Jean-Marc Benoît* : Dans le sud-est de la France, en Provence et notre siège social se trouve à Nice.

*La journaliste* : Quelle est la taille de votre entreprise ?

*Jean-Marc Benoît* : Le Bon Voyage est une PME. Nous employons 230 personnes et nous avons un chiffre d'affaires annuel de 52 millions d'euros.



Nom de l'entreprise :	_____
Directeur général :	_____
Date de création :	_____
Siège social :	_____
Lieu d'implantation de l'entreprise :	_____
Activité e l'entreprise :	_____
Nombre d'employés :	_____
Chiffre d'affaires annuel :	_____

**5. Des entrepreneurs parlent de leur société.**

**A. Trouvez les verbes au passé composé.**

## B. Répondez aux questions :

1. Qui dirige l'entreprise ?
2. Quel est le nombre d'employés de l'entreprise ?
3. Où est située l'entreprise ?
4. Quelle est l'activité de l'entreprise ?

1. Mon père a créé l'entreprise de fabrication de meubles en 1980. Et puis, j'ai développé la société avec mon mari. Nous distribuons des meubles dans 300 boutiques implantées en Europe et surtout en Allemagne. Nous avons rejoint le groupe Mobuiso, en 2004, leader des meubles, mais je dirige l'entreprise.

2. Notre société a été créée en 1995. Elle compte 920 personnes et notre chiffre d'affaires a augmenté de 15 %. Elle est passé de 90 millions d'euros à 103 millions d'euros.

3. Je suis née en Côte d'Ivoire. J'ai créé ma société de transport à 27 ans. Mon entreprise est implantée en Belgique. Je réalise un chiffre d'affaires de 2,8 millions d'euros et j'emploie quatorze salariés. Mes clients sont des PME situées en France, en Suisse et en Belgique.

4. Notre site Internet commercialise des cadeaux d'entreprise. Nous avons une gamme de 650 produits. Nous avons internationalisé nos achats : 60 % sont faits à l'étranger. 25 % de notre chiffre d'affaires est fait à l'export et nous avons créé 380 emplois.

## 6. C'est qui « on » ? On = les gens, on = une personne ou on = nous ? Cochez la bonne réponse.

	On = les gens	On = une personne	On = nous
1. On a apporté ce paquet pour vous.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Notre PDG est satisfait parce qu'on a un bon chiffre d'affaires cette année.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. En France, on a droit à cinq semaines de congés payés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Voici le processus : on trie les lettres et on les met dans des dossiers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. On doit respecter les règles de sécurité dans les entreprises.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. On va à l'aéroport une heure avant le départ pour faire enregistrer son billet et ses bagages.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. À la douane, on remplit une déclaration.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Imparfait

de l'indicatif se forme à partir du **radical de la 1<sup>re</sup> personne du pluriel au présent** de l'indicatif + les terminaisons de l'imparfait : **-ais, -ais, -ait, -ions, -iez, -aient**.

Sauf pour le verbe *être* : j'étais

- L'imparfait décrit quelqu'un ou quelque chose.
- Le passé composé indique les événements.

Exemple : Il *faisait* beau, je *roulais* sur une départementale, la circulation *était* fluide.

- L'imparfait s'emploie pour décrire des actions et des situations habituelles passées.

Exemple : - Qu'est-ce que vous *faisiez* à Hambourg ?

- *J'étais* stagiaire dans une agence de voyages. Je *travillais* avec un agent de comptoir et nous *allions* dans les filiales. Des employés *expliquaient* leur travail. *C'était* intéressant.

### 7. Conjuguez les verbes à l'imparfait.

Avant, je (travailler) ... dans un cabinet de consultants. J' (aller) ... dans les entreprises et j' (animer) ... des formations. Je (partir) ... souvent en province. Quand j' (être) ... au bureau, je (préparer) ... mes missions, je (faire) ... des rapports. Je (commencer) ... tôt le matin et je (finir) ... tard le soir et parfois je (retourner) ... au bureau le week-end pour finir des dossiers. J' (avoir) ... aussi souvent des dîners à l'extérieur. Le travail (être) ... très motivant et je (rencontrer) ... beaucoup de personnes intéressantes mais j' (être) ... trop fatigué et je ne (prendre) ... pas le temps de vivre alors ... j'ai changé de métier : aujourd'hui, je suis fleuriste !

### Pour donner des indications de temps : **Il y a / En / Depuis / Pendant**

Pour indiquer le moment d'un événement	Pour indiquer une action / situation qui dure
<b>En</b> 2009, j'ai fait un stage. <b>Il y a</b> 4 ans, je suis allé à Madrid.	J'ai fait un stage <b>pendant</b> trois mois. Je suis à ce poste <b>depuis</b> 4 ans / 2012.
<b>Il y a</b> + durée (avec un verbe au passé composé)	<b>Depuis</b> + durée ou moment (avec un verbe au présent)
<b>En</b> + le mois / l'année	<b>Pendant</b> + durée

## RESSOURCES HUMAINES

### Appel à candidatures

*M. Moraud (directeur général)* : - Nous sommes réunis pour parler de l'expatriation de notre personnel dans notre nouvelle agence de Singapour. Tout d'abord, nous allons écouter madame Arnoux. Elle va nous expliquer le plan d'action et après, chacun pourra poser ses questions.

*Mme Arnoux (directrice des ressources humaines)* : - Merci bien. Alors voilà, dès demain nous allons lancer un appel de candidature pour les postes à pourvoir. La semaine prochaine, nous organiserons une réunion d'information pour le personnel, et ensuite, en avril, nous recevrons les candidats au départ pour les entretiens individuels.

*Une collaboratrice* : - Pardon, vous permettez, je voudrais une précision. Il y a combien de postes ?

*Mme Arnoux* : - Une vingtaine. Nous vous communiquerons la liste des candidats retenus après les entretiens.

*M. Moraud* : - Pas d'autres questions ?

*Un collaborateur* : - Non, c'est clair.

*Mme Arnoux* : - S'il vous plaît, je peux dire encore une chose ? Juste pour finir. Le personnel touchera une prime d'installation très intéressante. Nous prendrons aussi en charge tous les frais de déménagement, de logement et de scolarité.

*M. Moraud* : - Parfait, rien à ajouter ?

*Mme Arnoux* : - Non.

*M. Moraud* : - Bien, ce sera tout pour aujourd'hui. Je vous remercie.

### 8. Lisez le dialogue *Appel à candidatures* et complétez la fiche.

<p><b>Lieu d'expatriation :</b> _____</p> <p><b>Plan d'action :</b> - _____</p> <p>- _____</p> <p>- _____</p> <p><b>Nombre de postes proposés :</b> _____</p> <p><b>Avantages proposés :</b></p> <p>- _____</p> <p>- _____</p> <p>- _____</p> <p>- _____</p>
--

### Pour échanger en réunion :

- **Pour annoncer l'ordre du jour :**

- Nous sommes réunis pour...
- Notre réunion a pour objet / le but de ...

- **Pour donner la parole :**

- Nous allons écouter *madame Arnoux*.
- Chacun pourra poser ses questions / faire ses remarques.
- Chacun pourra donner un avis.
- Pas d'autres questions ? Rien à ajouter ?

- **Pour prendre la parole :**

- Pardon. / Vous permettez ?
- Je voudrais (demander) une précision.

- **Pour garder la parole :**

- S'il vous plaît, je peux dire encore une chose ?
- Juste pour finir.

- **Pour conclure :**

- Ce sera tout pour aujourd'hui. Je vous remercie.

### Pour expliquer le déroulement d'un plan d'action / d'une programmation :

D'abord... / En premier lieu... / Premièrement...  
Ensuite... / Après... / En deuxième lieu... / Deuxièmement...  
Pour finir... / terminer... / conclure... / Enfin... / En conclusion...

**9.** Lisez les 3 offres d'emploi ci-dessous et complétez une fiche de synthèse pour chaque annonce.

Annonce N°...

Activité de l'entreprise :	_____
Le poste :	_____
Les activités :	_____
La situation géographique :	_____
Le salaire :	_____
Le profit du candidat :	_____
La formation :	_____
Les qualités demandées :	_____
Le contact :	_____

## Offre d'emploi

<p style="text-align: center;">Monument historique (château + parc dans la région du Calvados) recrute un(e) chargé(e) d'accueil et de prestations touristiques</p> <p>Missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Accueil des visiteurs</li> <li>● Visites guidées du château et du parc</li> <li>● Ventes de produits souvenirs</li> <li>● Gestion de caisse et de stocks</li> </ul> <p>Profil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Langues : anglais courant. Une troisième langue est un avantage.</li> <li>● Qualités requises : dynamisme, bon relationnel, excellente présentation.</li> </ul> <p>CDD de 7 mois, possibilité CDI Lieu de travail : Calvados Travail les WE Salaire : fixe 1 844 € mensuels brut + primes</p> <p>Merci d'envoyer CV + lettre de motivation + photo par mail directement via le bouton « Postuler à l'offre »</p> <p style="background-color: yellow; display: inline-block; padding: 2px;">Postuler à l'offre</p>	<p style="color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Commemploi</p> <p>Nous sommes une société spécialisée dans la vente de produits haut de gamme pour les arts de la table et nous recrutons :</p> <p style="text-align: center;"><b>un responsable commercial export H/F en CDI</b></p> <p>Vous avez une formation commerciale supérieure et vous êtes expérimenté(e) dans la vente. Vous maîtrisez parfaitement les techniques de vente. Vous avez l'esprit d'équipe. Vous êtes disponible pour les déplacements à l'étranger. Vous parlez couramment l'anglais et une autre langue étrangère.</p> <p>Votre mission : développer notre chiffre d'affaires, négocier les contrats et animer une équipe de commerciaux. Le poste est basé à Limoges, siège de notre entreprise. Le salaire est évolutif (fixe + primes) + frais + téléphone portable. Contact : BOVERRE RH, Michel Frias, 59 avenue Foucaud, 87000 Limoges ou par courriel <a href="mailto:mfias@boverre.fr">mfias@boverre.fr</a></p>
1	2

<b>Rechercher parmi les 12 003 offres d'emploi</b>	
<b>Détail de l'annonce</b>	<b>Postuler à l'offre</b>
<p style="color: blue; font-weight: bold;">Assistant(e) de direction H/F</p> <p>Groupe international dans le domaine du tourisme recrute un(e) assistant(e) de direction bilingue pour sa filiale située en Belgique.</p>	
<p><b>Poste :</b> Vous êtes rattaché(e) au directeur général. Vous assurez la réception, le suivi et les envois de courrier, vous organisez les agendas et les déplacements du directeur général, vous rédigez les comptes rendus de réunion, vous traitez les appels téléphoniques.</p>	<p><b>Profil :</b> De formation Bac + 2, vous avez une expérience professionnelle de 3 ans minimum. Vous êtes autonome. Vous avez des capacités d'organisation et le sens de la communication. Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques. Vous parlez parfaitement anglais.</p>
3	
<p style="color: red;">Adresser CV + lettre de motivation + prétentions sous réf ASSISTDIR Étincelles, 12 boulevard du Québec, 45000 Orléans, courriel : <a href="mailto:ndenis@cge.com">ndenis@cge.com</a></p>	

## ***PRINCIPES GÉNÉRAUX DU CURRICULUM VITAE***

Le CV c'est votre vie résumée en une page... votre premier pas dans le monde professionnel. Il doit détailler votre parcours tant au niveau des études que de vos diverses expériences révélatrices de votre personnalité. Avec celui-ci, vous devez faire comprendre qui vous êtes et pourquoi vous serez adapté au poste pour lequel vous postulez. Grâce à votre CV, on peut aussi apprécier votre esprit de synthèse et votre discernement. Attention, votre CV est complémentaire de votre lettre de motivation : le CV est factuel et synthétise votre parcours, il n'est pas nécessaire de trop en mettre sur chaque expérience ou diplôme, la lettre de motivation pourra prendre le relais et mettre en valeur certains aspects importants pour votre candidature.

### **Les rubriques obligatoires du CV**

#### ***Formation et expérience professionnelle***

Référence indiscutable, une formation ou une expérience renseigne le recruteur sur votre environnement de développement de compétences. Un recruteur cherche avant tout des compétences chez un candidat, les diplômes ou expériences donnent un cadre à celles-ci. La rédaction de ces deux rubriques est chronologique. Les dernières expériences, ou études, doivent être les premières à apparaître. Le recruteur connaît tout de suite vos derniers emplois, ou diplômes, et c'est ce qui l'intéresse le plus.

Pour les rédiger, vous devez tout d'abord faire un bilan de vos diplômes et formations complémentaires, ainsi que de vos expériences professionnelles. Vous allez ensuite faire un tri pour éliminer les expériences qui sont sans aucun rapport avec votre futur emploi, qui alourdisse votre CV ou rendent incompréhensible votre projet de carrière. Un recruteur aime pouvoir discerner selon vos expériences dans quel type de carrières vous vous dirigez. Indiquez le nom de l'entreprise, le nom du poste occupé, la durée de l'expérience, les missions effectuées, et si possible les résultats obtenus pour chacune des missions !

Les personnes ont le plus souvent des profils polyvalents ou des parcours professionnels doubles. Il ne s'agit pas d'un manque de cohérence mais, au contraire, elle dénote d'un certain esprit d'initiative et d'adaptation, qualités qui sont très appréciées dans notre monde où les repères changent si souvent.

#### ***Langues étrangères***

Anglais, espagnol, italien, portugais, polonais ? Indiquez les langues que vous avez pu apprendre. Indiquez aussi les séjours ou années passées à l'étranger (pas vos vacances). Ensuite jugez votre niveau entre bilingue et notions ou entre lu écrit ou parlé pour être moins nuancé... Attention certains recruteurs peuvent imposer une partie d'un entretien d'embauche dans une langue étrangère pour essayer de juger plus concrètement votre niveau.

## ***Connaissance informatique***

Il est devenu incontournable de posséder la maîtrise de un ou plusieurs logiciel(s). Citez les un par un : Excel, Word, Power Point, Photoshop, SPSS. Vous pouvez aussi ajouter "maîtrise d'Internet"... internet étant maintenant devenu un outil professionnel.

## ***Divers***

Dans cette rubrique, vous placerez tout ce qui permettra au recruteur de mieux vous connaître non professionnellement parlant. Rédiger cette partie en axant tout de même votre contenu vers des compétences nécessaire en entreprise : les échecs montreront que vous êtes concentré et studieux ? Le football que vous aimez le travail d'équipe ? Bref activités sportives ou associatives, le permis B, la lecture... mais pas le thé avec votre grand-mère le dimanche ou votre collection de pin's.

## ***La structure de la page***

En haut à gauche, on doit trouver vos prénom, nom, et coordonnées, votre statut marital ou militaire... à droite votre photo (très apprécié par les recruteurs). Attention mieux aucune photo qu'une photo de vacances recoupée !!! N'utilisez que des photos matons ou photos professionnelles. En 2 secondes vous pourriez tout gâcher par une mauvaise impression visuelle !

En ce qui concerne le titre, ou non, du CV (par exemple : "chef de projet internet" ou "Graphiste PAO" ), c'est surtout une question d'appréciation personnelle. Il vaut mieux ne pas en mettre plutôt qu'un qui soit maladroit, inadapté ou qui vous cloisonne trop dans une mission.

## **9. Rédiger un C.V. Indiquez, pour chacune de ces phrases d'un C.V., la section à laquelle elle appartient :**

- état civil
- expérience professionnelle
- formation
- langues étrangères
- centres d'intérêt

1. Espagnol lu et parlé.
2. Plusieurs voyages en Asie au cours de ces dernières années.
3. Née à Modane, le 11 juin 1972.
4. 1992-93 : stage à la société Database, Milan (Italie).
5. Théâtre, cinéma, lecture.

6. Marié, un enfant.

7. 1991-92 : Licence en droit, faculté de Droit, Assas, Paris.

**10. Complétez les rubriques du CV ci-dessous avec les titres : Formation – Langues étrangères et informatique – Centres d'intérêt – Compétences – Expérience professionnelle.**

Véronica Realdi - 30 ans

35 avenue Jules Verger

35000 Saint-Malo

Tél. : 06 24 32 56 87

Courriel : [vrealdi@netcourrier.com](mailto:vrealdi@netcourrier.com)

**POSTE DE RESPONSABLE COMMERCIALE**

Spécialisation vente et e-marketing

.....  
Marketing et e-marketing ; rédaction de courriels commerciaux, suivi des avis consommateurs.

Vente : développement des vente en ligne + 15 % sur un an.

.....  
*Depuis octobre 2011* : **Responsable marketing Internet** chez Bleuvoyage

Communication via Internet et développement des ventes en ligne

*De juillet 2009 à septembre 2011* : **Attachée commerciale** chez Logotex

Prospection clients

Réalisation d'études de marché

*De juillet à décembre 2007* : **Chargée d'études stagiaire** à la Chambre de commerce franco-espagnole de Madrid

Organisation des actions de promotion pour les entreprises françaises

.....  
Anglais courant

Espagnol : pratique de la langue commerciale (séjour professionnel de 6 mois en Espagne)

Bonne maîtrise du pack Office

.....  
*2008* : diplôme de l'École Supérieure de Commerce de Nantes

*2003* : Baccalauréat S mention bien

.....  
Pratique du basket-ball en club, compétitions régionales

Présidence des anciens élèves de l'École Supérieure de Commerce de Nantes

**11. Associez les deux colonnes. Mettez le CV d'Hélène dans le bon ordre.**

Propositions	Réponses
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 ) Prénom et nom</li> <li>• 2 ) Adresse</li> <li>• 3 ) Téléphone</li> <li>• 4 ) E-mail</li> <li>• 5 ) Formation</li> <li>• 6 ) Expérience professionnelle</li> <li>• 7 ) Langues</li> <li>• 8 ) Informatique</li> <li>• 9 ) Centres d'intérêt</li> <li>• 10 ) Loisirs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) helene_dubois@gmail.com</li> <li>b) français, anglais, italien</li> <li>c) 33 (0)4 97 03 07 00</li> <li>d) Hélène Dubois</li> <li>e) Géographie, voyages, tourisme</li> <li>f) Photographie, voyage, musique, cyclisme, informatique, dessin 3D</li> <li>g) 47, rue Hérold 06000 Nice, France</li> <li>h) IEP de Paris Master Affaires Internationales</li> <li>i) Analyste au poste d'attaché de défense de l'ambassade de France (Cambodge)</li> <li>j) Windows, OS X, Office, Internet : maîtrisés</li> </ul>

**12. Lisez l'annonce suivante. Votre ami cherche du travail et son profil correspond à l'annonce. Écrivez -lui le courriel décrivant le poste proposé dans l'annonce en utilisant les expressions *être responsable de .../ être chargé de...***

Important tour-opérateur étranger recherche pour son agence de réceptif française à Marseille <b>Responsable marketing</b>	
<p><i>Votre mission :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lancement et commercialisation de la nouvelle gamme de produits ;</li> <li>- réalisation d'études de marché ;</li> <li>- préparation des salons professionnels ;</li> <li>- proposition d'actions promotionnelles ;</li> <li>- suivi du chiffre d'affaires des agences de réceptif ;</li> <li>- gestion des dossiers courants ;</li> <li>- contrôle des actions des chefs de produit.</li> </ul>	<p><i>Votre profil :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diplômé(e) d'une école supérieure de commerce ;</li> <li>- sens du contact, autonomie, disponibilité ;</li> <li>- 3 ans d'expérience, connaissance du marché français.</li> </ul>
Envoyer CV + lettre de motivation à <a href="mailto:candidature@asietour.fr">candidature@asietour.fr</a>	

## **LA LETTRE DE MOTIVATION**

### **Comment rédiger une lettre de motivation ?**

Vous devez premièrement indiquer, dans l'en-tête de votre page, vos coordonnées (en haut à gauche), celles du destinataire (à droite en dessous de la date) ainsi que la date du jour (en haut à droite).

### **Une lettre de motivation comprend 3 paragraphes :**

Dans *le premier paragraphe*, précisez les raisons de votre candidature, les motifs qui vous ont poussés à postuler tout en montrant que vous connaissez l'entreprise. Ces quelques phrases d'introduction doivent faire bonne impression et capter l'intérêt de l'employeur.

Dans *le deuxième paragraphe* essayez de mettre en rapport vos expériences passées avec les responsabilités qui pourraient éventuellement vous être confiées dans le poste visé. Essayez de faire ressortir l'intérêt que vous portez à l'entreprise et à son secteur d'activité.

Dans *le troisième et dernier paragraphe*, faites ressortir vos motivations personnelles et vos atouts afin de donner envie au recruteur de vous rencontrer. Vous pouvez convenir d'une date pour contacter l'entreprise et fixer un rendez-vous.

Terminez votre lettre de motivation par une formule de politesse standard suivie de votre signature.

### **Formules de politesse types :**

« *Je vous prie d'accepter, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.* »

« *Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.* »

« *Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en ma considération distinguée.* »

<b>ENVOYER</b>	<b>PAYER</b>	<b>CROIRE</b>	<b>VIVRE</b>
J'envoie	Je paie /paye	Je crois	Je vis
Tu envoies	Tu paies/payes	Tu crois	Tu vis
Il/elle/on envoie	Il/elle/on paie/paye	Il/elle/on croit	Il/elle/on vit
Nous envoyons	Nous payons	Nous croyons	Nous vivons
Vous envoyez	Vous payez	Vous croyez	Vous vivez
Ils/elles envoient	Ils/elles paient/payent	Ils/elles croient	Ils/elles vivent

## Exemple d'une lettre de motivation type

NOM Prénom  
Adresse postale  
Téléphone Mobile / Fixe  
Adresse-Email@yahoo.fr

Nom de l'Entreprise destinataire  
Nom du recruteur destinataire  
Poste du recruteur destinataire  
Adresse postale de l'entreprise

Paris (ville), le "date"

### **Objet : candidature au poste « intitulé du poste ».**

Madame, Monsieur,

Après une expérience dans le domaine... précisez ici le domaine de vos précédentes expériences (job, stage ou emploi) en étant synthétique et bref (il s'agit des premières lignes de texte de votre lettre : il faut accrocher le lecteur pour qu'il soit tenté de lire la suite)

... je recherche un poste en... mettre ici le nom du poste recherché / secteur activité visé ainsi je me permets de vous adresser ma candidature au poste de ....

Ma formation et mes expériences professionnelles m'ont permis... détaillez ici les expériences ou les compétences qui vous concernent, que vous avez déjà présentées rapidement dans votre CV... Mais ne détaillez ici que une ou deux expériences ou compétences en relation directe avec le poste qui intéresseront le recruteur.

Intégrer la société XYZ au poste de... m'attire tout particulièrement pour... reprendre les missions de l'offre d'emploi et argumenter pourquoi celles-ci vous attirent et quels points forts de votre candidature vous permettront de réussir dans ces missions et donc dans ce poste.

Je me tiens à votre entière disposition pour tous renseignements complémentaires. Je vous prie, Madame, Monsieur, d'agréer l'expression de mes respectueuses salutations.

Prénom NOM

## **ENTRETIEN D'EMBOCHE**

### **Questions types posé par le recruteur**

- Pouvez-vous vous présenter ?
- Pourquoi avez-vous choisi cette formation ?
- Quels sont vos points forts et vos points faibles ?
- Que savez-vous de notre entreprise ?
- Pourquoi voulez-vous travailler pour cette entreprise ?
- Que pensez-vous de votre précédent employeur ?
- Pourquoi avez-vous quitté votre emploi précédent ?
- Qu'est-ce que vous aimez dans le travail en groupe ?
- Pouvez-vous me parler de votre plus bel accomplissement professionnel ?
- Quel a été votre plus gros challenge professionnel ?
- Quel intérêt aurions-nous à vous embaucher ?
- Comment voyez-vous votre évolution ?
- Quelles sont vos prétentions en matière de rémunération ?

### **13. Réussir un entretien d'embauche. Reconstituez le dialogue en associant une question de la première ligne à la réponse correspondante de la deuxième ligne.**

1. - Qu'est-ce que vous pouvez nous dire à propos de votre dernier travail ?
2. - Quel poste occupiez-vous ?
3. - Pourriez-vous nous donner un exemple ?
4. - Pour finir, y a-t-il quelques questions que vous aimeriez nous poser à propos du poste à pourvoir dans notre entreprise ?

A. - Quel type de contrat offrez-vous ?

B. - Mes tâches étaient variées : je suivais les dossiers des clients, j'organisais les réunions et j'effectuais le travail de secrétariat.

C. - Oui, quand mon supérieur était absent, je m'occupais des relations avec la clientèle.

D. - J'étais l'assistante du responsable de la section commerciale et j'occupais un poste à grandes responsabilités.

## **Unité 6. LES ENTREPRISES ET LES MÉTIERS DU TOURISME**

### ***LE SECTEUR DU TOURISME***

Le tourisme, qui représente plus de 7% du PIB et plus de 2 millions d'emplois, est l'un des contributeurs majeurs de l'économie française. Ce secteur peut et doit jouer pleinement son rôle dans la mobilisation nationale pour l'emploi.

Les métiers qui relèvent du secteur du tourisme se scindent en deux sous ensembles au sein d'une trentaine de branches professionnelles

*Les branches dont l'activité principale relève du tourisme :*

#### **Organisation de voyages et réception de touristes**

- Organismes de tourisme
- Agences de voyages
- Guides interprètes

#### **Hébergement**

- Tourisme social
- Hôtels, cafés, restaurants (HCR) pour la partie hôtellerie
- Hôtellerie de plein air
- Immobilier, pour les résidences de tourisme

*Les branches dont une part de l'activité relève du tourisme :*

#### **Restauration**

- Hôtels, cafés, restaurants (HCR) pour la partie restauration

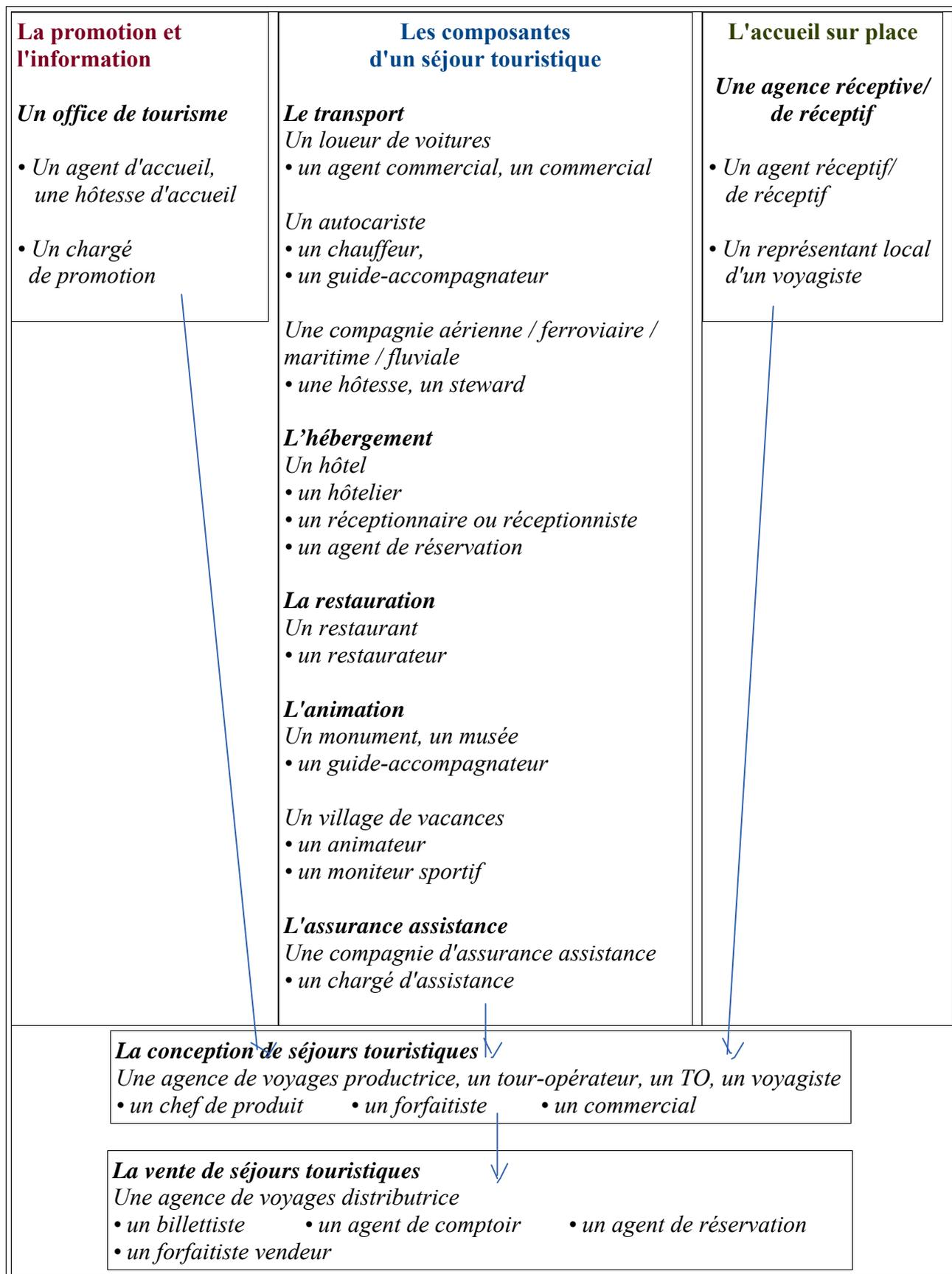
#### **Transports**

- Transport aérien, routier, urbain, taxi parisien, location de véhicules

#### **Loisirs**

- Espaces de loisirs, d'attractions et culturels
- Sport
- Téléphériques
- Navigation de plaisance, ports de plaisance
- Thermalisme
- Entreprises artistiques et culturelles

## Le qui fait quoi dans le tourisme en France



## *L' HÉBERGEMENT ET L' HÔTELLERIE*

Héberger l'hôte de passage, ami ou inconnu, n'a jamais été un acte anodin.

Depuis l'Antiquité, des tavernes, des hôtels-Dieu, des tentes, des auberges, des cabarets, des hôtels et bien d'autres formes de constructions - parfois éphémères - ont partout accueilli des voyageurs venus pour commercer, faire étape lors d'un pèlerinage ou en partance pour une ville lointaine, à l'autre bout du monde.

L'hébergement et l'hôtellerie contribuent aujourd'hui massivement à la compétitivité des grandes destinations touristiques. En France, Paris est la première ville de congrès en Europe, parce que son offre hôtelière est l'une des plus importantes au monde. Depuis le milieu du XIXe siècle, la Côte d'Azur est devenue une marque mondialement connue. La présence de quelques palaces n'y est sans doute pas étrangère. Les nouvelles «puissances» mondiales du tourisme d'aujourd'hui (Chine, Inde, Moyen-Orient) sont celles qui investissent massivement dans des structures d'hébergement et influencent les tendances structurelles (démographie, environnement, technologie, etc.).

L'hôtellerie appartient au secteur économique des services. Porté par le développement des outils de communication qui accélèrent la mondialisation de l'offre comme de la demande, ce secteur est en pleine évolution. Dans ce contexte de plus en plus exigeant, il ne faut pas oublier les principes qui sont les piliers de notre métier. Le service est à la fois une prestation et une interaction. Il est le savoir-faire et le savoir être. Il demande connaissances techniques, compétences relationnelles et culture.

Des manoirs à la campagne aux stations balnéaires, des grands hôtels aux auberges de jeunesse, la France offre une grande variété de logements à ses environ 75 millions de visiteurs annuels.

Avant de partir en vacances en France, sachez quel aspect de la France vous convient. Quelques-unes des stations balnéaires les plus connues au monde s'alignent sur la côte méditerranéenne, et pour certains, le paysage rural de l'intérieur du pays est le meilleur endroit pour se détendre et en profiter. Vous pouvez souvent y trouver des cottages ou des gîtes, des fermes ou des chambres d'hôte (bed and breakfasts) pour pourvoir à vos besoins au cours de votre voyage à travers ce beau pays.

Dans des villes comme Paris ou Lyon, vous trouverez des hôtels quatre ou cinq étoiles, conçus pour gâter ceux qui sont prêts à payer le prix. Mais des hôtels plus petits, ça ne veut pas forcément dire que votre séjour ne sera pas aussi gratifiant. Vous pouvez aussi penser à louer un appartement à court-terme si vous voyagez avec un large groupe de personnes ou si vous restez longtemps. Les auberges de jeunesse ont les prix les plus abordables, mais il est possible d'envisager un échange de vacances ou de logement.

C'est une expérience qui risque de vous immerger si profondément dans la vie française que vous ne voudrez plus rentrer chez vous.

## ***L'HÔTEL DE TOURISME***

L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement. Il offre différentes prestations.

Il peut faire l'objet d'un classement (exprimé en nombre d'étoiles), quel que soit le nombre de chambres. Le classement n'est pas obligatoire. Il a lieu à la demande de l'exploitant de l'hôtel.

L'hôtel peut aussi posséder un label.

### **Prestations offertes par les hôtels**

Les hôtels de tourisme louent des chambres ou des appartements meublés à une clientèle de passage qui effectue un séjour à la journée, à la semaine ou au mois, sans y élire domicile, sauf exception.

Il peut s'agir d'hôtels indépendants ou de chaînes (classés ou non classés), qui peuvent proposer différents services (accès internet, restaurant, parking...).

Les hôtels sont exploités à l'année ou de façon saisonnière.

### **Règles de classement des hôtels**

Les hôtels sont classés en 5 catégories de 1 à 5 étoiles, définies en fonction de critères fixés dans un tableau de classement.

L'attribution d'étoiles se fait sur la base de 3 grandes rubriques :

- équipements proposés,
- services aux clients,
- accessibilité et développement durable.

Les 5 catégories existantes correspondent aux hébergements suivants :

- catégorie 1 🏠 : hébergement économique,
- catégorie 2 🏠 : hébergement milieu de gamme,
- catégorie 3 🏠 : hébergement milieu de gamme-supérieur,
- catégorie 4 🏠 : hébergement haut de gamme,
- catégorie 5 🏠 : hébergement très haut de gamme.

Le classement est volontaire et est valable 5 ans : c'est l'exploitant qui doit engager la demande de classement de son établissement.

L'exploitant de l'hôtel classé est tenu d'apposer un panneau indiquant le classement attribué. Si le classement n'est pas obligatoire, en revanche l'affichage du panneau est obligatoire pour l'établissement qui est classé.

Le prix moyen d'une chambre d'hôtel 🏠🏠 en France est de 40 à 80 €.

### **Description d'un hôtel**

<p><b>Pour indiquer la catégorie d' un hôtel :</b> C'est un hôtel 3 étoiles.</p> <p><b>Pour indiquer l'emplacement d'un hôtel :</b></p> <p>C'est un hôtel   dans un beau jardin.   en centre ville.   à côté de la gare.   à proximité du métro.   à 5 minutes à pied de la navette pour l'aéroport.</p> <p><b>Pour faire la description d'un hôtel :</b> L'hôtel   est dans un beau jardin.   propose un accueil personnalisé / un service exceptionnel / un parking privé / une décoration agréable / moderne.</p>	<p><b>Pour donner les caractéristiques des chambres :</b></p> <p>Une chambre simple / double / triple. pour une personne / deux personnes. avec un grand lit / un lit double. avec un seul lit / deux lits.</p> <p><b>Pour décrire le confort d'une chambre :</b></p> <p>Une chambre confortable / calme. avec salle de bains / douche. avec connexion Internet / télévision.</p> <p><b>Pour indiquer le prix d'une chambre :</b> Le prix / Le tarif par personne / par chambre / pour 2 personnes / par nuit est de ... . Non compris / Compris dans le tarif. La taxe de séjour est incluse / comprise dans le prix des chambres.</p>
--	---

## A l'hôtel



Descendre à l'hôtel ou dans un hôtel; descendre à l'hôtel X

- Dans quel hôtel allez-vous descendre? à l'hôtel Minerve?

- Bien sûr, nous l'aimons bien.

retenir **une chambre** pour une nuit (ou plus): avec cabinet de toilette (un lavabo et un bidet), avec salle de bain (lavabo et baignoire), avec douche, avec toilettes, avec W-C à l'étage. Une chambre "tout confort" a un lavabo, une salle de bain, et des toilettes.

demandez le prix "ttc" "tout compris" (le prix du petit déjeuner est compris dans le prix) ou: le petit déjeuner peut être en supplément

passer la nuit **dans un** hôtel ou à l'hôtel

**régler la note**: payer sa chambre d'hôtel (ainsi que les repas, le téléphone, etc.)

**Une auberge de jeunesse**: sorte d'hôtel très bon marché, fréquenté par les jeunes (ou moins jeunes) qui n'ont pas beaucoup d'argent. On partage une chambre, ainsi que la salle de bain et les W-C, à plusieurs.

**1. Lisez la page Internet qui présente un hôtel. Complétez le texte avec les mots suivants :**

*centre-ville – confort – douche – hôtel – Internet – minibar – parking – personnel – quartier – salon de massage.*

Notre hôtel est situé au \_\_\_\_\_ de Bordeaux, à deux pas du \_\_\_\_\_ commercial. Toutes nos chambres sont équipées avec tout le \_\_\_\_\_ : salle de bain avec \_\_\_\_\_ et baignoire, toilettes, téléphone direct, téléviseur, \_\_\_\_\_, accès \_\_\_\_\_, etc.

Nous mettons à votre disposition un restaurant, un sauna, un \_\_\_\_\_, des salles équipées pour des réunions, un \_\_\_\_\_ fermé, un grand jardin et un bar, ouvert toute la nuit.

Vous cherchez un \_\_\_\_\_ avec des chambres spacieuses, calmes, confortables, avec un \_\_\_\_\_ serviable et souriant ? Notre hôtel est fait pour vous.

**2. Complétez avec l'adjectif tout, toute, tous, toutes.**

1. Le sauna est ouvert \_\_\_\_\_ les jours.
2. \_\_\_\_\_ nos chambres donnent sur le jardin.
3. \_\_\_\_\_ l'information est sur notre site.
4. Nous sommes complets \_\_\_\_\_ l'été.
5. La réceptionniste travaille \_\_\_\_\_ la journée.
6. Il y a de nouveaux groupes de touristes \_\_\_\_\_ les semaines.
7. L'accès à Internet est libre \_\_\_\_\_ le temps.

**3. Lisez les descriptifs des hôtels et associez chaque énoncé à l'hôtel correspondant.**

**1. Hôtel Bellevue** 🏨

Situé dans la vieille ville, il offre une belle vue sur la cathédrale. 5 chambres simples avec douche. 15 chambres doubles avec salles de bain. À 5 min de la gare et des transports en commun. Nombreux cinémas et restaurants à proximité. Profitez d'un accès à Internet gratuit.

Télévision – Bar – Restaurant – De 55 à 70 €. Ouvert d'avril à octobre.

**2. Auberge du Lac** 🏨🏨

Hôtel de charme avec un joli jardin à 10 km du centre-ville. 20 chambres personnalisées. Facile d'accès en voiture. Parking privé. Sans restaurant. De 65 à 80 €. Ouvert toute l'année.

**3. Domaine de Chambon** 🏨🏨🏨

Établissement moderne avec une décoration contemporaine. Grandes chambres équipées d'un bureau. Télévision par satellite et connexion à Internet. Restaurant gastronomique. Tarif des chambres, petit déjeuner inclus : de 100 à 130 €. 1 € de taxe de séjour. Fermeture annuelle en février.

- |  |        |
|--|--------|
| 1. Il y a un métro ou un bus à côté de l'hôtel.              | N° ... |
| 2. L'hôtel est fermé un mois par an.                         | N° ... |
| 3. L'hôtel se trouve dans la ville.                          | N° ... |
| 4. On ne peut pas déjeuner dans cet hôtel.                   | N° ... |
| 5. Il y a des loisirs faciles d'accès.                       | N° ... |
| 6. Le petit déjeuner est compris dans le prix de la chambre. | N° ... |

**4. Quand vous voyagez, quel type d'hébergement, choisissez-vous ? Pour les vacances ? Pour un voyage d'affaires ? Pourquoi ?**

**Complétez les types d'hébergement ci-dessous avec les mots :**

*étoiles – confort – maison – habitant – équipements – campagne – qualité – situation – appartements – petit déjeuner – choix.*

**Les hôtels de tourisme** sont classés par nombre d' \_\_\_\_\_ selon de nombreux critères : le \_\_\_\_\_ des chambres, les \_\_\_\_\_, la \_\_\_\_\_ du service, les langues parlées, l'intérêt historique du bâtiment ou la \_\_\_\_\_ géographique, etc.

**Les hôtels résidentiels** proposent des \_\_\_\_\_ avec kitchenette ou cuisine, souvent en centre-ville.

**La chambre d'hôte** est une chambre à louer chez l' \_\_\_\_\_. Le \_\_\_\_\_ est toujours inclus dans le prix de la chambre. On peut rencontrer des Français dans une ambiance familiale.

**La gîte** est une \_\_\_\_\_ meublée à louer. Il est à la \_\_\_\_\_ ou en bord de mer. C'est un bon \_\_\_\_\_ pour des vacances en famille.

**5. Une cliente se présente à la réception de l'hôtel. Lisez le dialogue et remplissez la fiche de réservation suivante.**

- Bonjour, madame, que puis-je faire pour vous ?
- Bonjour, est-ce que vous avez une chambre libre ?
- Quel type de chambre voulez-vous, madame ?
- Une chambre pour une personne.
- Une chambre simple alors. Pour combien de nuit ?
- Pour trois nuits, à partir d'aujourd'hui.
- Nous sommes le 12 juin. Du 12 au 15 juin, donc. Alors, voyons... il n'y a pas de problème, madame.
- Et c'est combien ?
- 90 euros la nuit, petit déjeuner compris.
- 90 euros ! Oh là là ! C'est cher. Est-ce qu'il y a une baignoire dans les chambres ?
- Bien sûr, madame, il y a une baignoire dans toutes nos chambres.
- Et est-ce qu'il y a une piscine ?
- Une piscine ? Ah, je suis désolé, madame, il n'y a pas de piscine dans l'hôtel. Mais il y a une piscine olympique de l'autre côté de la rue, juste en face.
- Ah très bien, je prends la chambre.
- Entendu, madame, avez-vous une pièce d'identité ?
- Oui, attendez, voilà mon passeport.
- Merci.

**FICHE DE RÉSERVATION**

Nom du client : \_\_\_\_\_ Prénom du client : \_\_\_\_\_  
Date d'arrivée : le \_\_\_\_\_ Date de départ : le \_\_\_\_\_  
Nombre de nuits : \_\_\_\_\_  
Nombre de chambre : - simple : \_\_\_\_\_  - double : \_\_\_\_\_  
- \_\_\_\_\_ avec un grand lit - \_\_\_\_\_ avec deux lit jumeaux  
Nombre d'adultes : \_\_\_\_\_ Nombre d'enfants : \_\_\_\_\_  
Tarif : \_\_\_\_\_

## 6. Lisez le descriptif des équipements des chambres du Westotel.

### *Les équipements des chambres et suites du Westotel*

**Nos chambres et suites disposent de tout le confort moderne indispensable à un agréable séjour d'affaires ou de loisirs :**

- Connexion Internet haut débit WiFi et filaire gratuite dans toutes nos chambres et espaces communs
- Salle de bain privative avec sèche cheveux
- Espace salon avec bureau équipé et prise murale informatique
- Nombreux équipements : climatisation, téléphone international direct, TV satellite, un réfrigérateur avec bouteille d'eau minérale, réveil automatique...
- Télévision interactive avec écran plat 16/9ème et clavier pour surfer sur internet, jeux vidéos, web radios, vidéos à la séance disponible en plusieurs langues
- Oreillers confortables et couettes moelleuses pour une qualité de sommeil irréprochable.

Selon les catégories, nos chambres et suites vous sont proposées au choix avec un **lit king-size (180×200)** ou avec des **lits jumeaux (90×200)** et disposent de **canapés convertibles**.

Toutes les chambres à partir de la catégorie Confort disposent de **plateaux de courtoisie** avec bouilloire électrique et gobelets écologiques ainsi qu'un assortiment de tisanes, café et thés.

### **Vrai ou faux ?**

1. Au Westotel, on peut téléphoner directement de sa chambre à l'étranger.
2. Dans cet hôtel, il n'y a la connexion Internet que dans les espaces communs.
3. Dans toutes les chambres, il y a la télévision interactive pour une qualité de sommeil irréprochable.
4. Les suites disposent de lits jumeaux.
5. Dans cet hôtel, il n'y a pas de climatisation dans les chambres.
6. Toutes les chambres disposent de salle de bain.
7. Il faut payer pour la connexion Internet dans les chambres.
8. Les jeux vidéo sont surtout indispensables à un agréable séjour d'affaires.
9. Un assortiment de tisanes, café et thés est proposé seulement au restaurant.

**7. Lisez le descriptif de l'hôtel. Compétez le tableau ci-dessous.**

*Hôtel Montparnasse, un hôtel 3 étoiles au cœur de Paris Montparnasse*

Entre le **quartier Montparnasse** et Denfert Rochereau, l'**Hôtel 3 étoiles Clairefontaine** se dresse fièrement au cœur du Paris historique et culturel, à deux pas seulement de la **Gare Montparnasse**. Fort d'une seconde jeunesse et entièrement rénové dans un esprit tendance et contemporain, l'hôtel vous réserve un accueil personnalisé et chaleureux.

*Un cadre contemporain et une ambiance cosy*

Lors d'un séjour d'affaires, de loisirs ou un week-end à Paris, réservez une chambre Simple, Double ou Triple, avec vue côté rue ou côté cour. Confortable et dotée d'un accès Internet WiFi gratuit et TV LCD, chacune des 23 chambres de l'hôtel vous garantie une belle escapade dans la Ville Lumière, où calme et harmonie sont les maîtres mots. Situé dans une petite rue tranquille, l'hôtel incarne à lui seul le charme de ce quartier parisien, entre modernité et esprit familial.

*Montparnasse, le point de départ de votre découverte de Paris*

Idéalement situé sur la rive gauche de Paris dans le 14<sup>e</sup> arrondissement, l'Hôtel Clairefontaine vous invite à découvrir les sites touristiques incontournables de la Capitale.

Montparnasse tout d'abord et ses théâtres, cabarets et salles de spectacles qui font du quartier un lieu de vie culturelle et intellectuelle ouvert à tous et à tous âges. Puis la visite des grands **monuments de Paris** : les Invalides, Montmartre, les Quais de Seine, le Louvre, les Champs Élysées, Notre Dame... facilement accessibles en bus et métro depuis l'hôtel.

Vous cherchez une information particulière ? Un musée, une exposition, un resto, un bar, l'équipe de l'hôtel répond à vos demandes et vous conseille dans votre visite de Paris.

<b>Nom de l'hôtel</b>	
<b>Catégorie de l'hôtel</b>	
<b>Localisation</b>	
<b>Clientèle</b>	
<b>Chambres</b>	
<b>Équipements</b>	
<b>Prestations</b>	

## 8. Attribuez la catégorie à chaque type d'hôtels et reconstituez l'ordre.

En France, les hôtels sont classés en six catégories.

1. NC (non classés) : hôtels bon marché, confort simple.

2. 🌟 (une étoile) : hôtels de bonne tenue.

\_\_\_\_\_ étoiles) : hôtels de grand luxe. Ils proposent par exemple :

des appartements ou des suites, un garage, une salle de sport, un spa ou piscine et de multiples services comme le service de repas dans la chambre, la blanchisserie, la plage privée, le voiturier...

\_\_\_\_\_ étoiles) : hôtels confortables.

\_\_\_\_\_ étoiles) : hôtels de luxe. Il y a un restaurant, un mini-bar dans les chambres, des chaînes de TV internationales, une connexion Internet...

\_\_\_\_\_ étoiles) : hôtels très confortables. À la réception, on parle au moins deux langues étrangères.

Le prix moyen d'une chambre d'hôtel \_\_\_\_\_ en France est de 40 à 80 €.

## 9. Lisez le guide des hôtels. Choisissez le numéro de l'hôtel pour chaque énoncé.

### 1. Hôtel de la Poste 🌟

Facile d'accès par les transports en commun. 5 chambres simples avec douche, 25 chambres doubles avec salle de bains. Décoration moderne. Télévision.

Bar. 🍷 Restaurant. 🌐 Connexion Internet. 🌐

De 45 à 68 euros. Ouvert d'avril à octobre.

### 2. Touring Hôtel 🌟🌟

Hôtel situé, à 400 mètres du Palais des congrès et à 15 min. de la gare. 45 petites chambres tout confort, équipées de mobilier contemporain. Sans restaurant.

De 62 à 75 euros. Ouvert toute l'année.

### 3. Hostellerie de la Forêt 🌟🌟🌟

À 20 km du centre-ville. Facile d'accès en voiture. 30 chambres personnalisées.

Hôtel de charme. Restaurant. 🌐 Parking privé. 📞

De 85 à 105 euros. Fermeture annuelle en février.

a. Il y a un bus ou un métro à proximité : n°...

b. Il n'est pas possible de déjeuner : n°...

c. Vous pouvez trouver une chambre à 50 euros : n°...

d. L'hôtel est fermé un mois par an : n°...

e. L'hôtel ne se trouve pas dans la ville : n°...

## LES MÉTIERS DE L' HÉBERGEMENT ET DE LA RESTAURATION

Polyvalents dans les petits établissements indépendants, très spécialisés dans les grands hôtels, les professionnels de l'hôtellerie se mettent en quatre pour satisfaire la clientèle, qu'ils assurent l'accueil, l'entretien des chambres ou la gestion des réservations.

### LE / LA CONCIERGE

Dans un grand hôtel, le concierge a pour mission de faciliter le séjour des clients et de répondre à toutes leurs demandes, même les plus originales. Il joue le rôle d'intermédiaire entre les clients et les différents services de l'hôtel, ainsi qu'avec les prestataires extérieurs.



**Courtoisie, discrétion et réactivité** sont les qualités premières du concierge. Pour réussir dans cette profession, il faut également une **bonne culture générale** pour être en mesure de parler d'actualité, de politique, de sport ou d'économie avec les clients.

La maîtrise d'au moins 2 langues vivantes dont l'anglais est incontournable.

**L'hôtellerie de luxe** constitue l'unique débouché pour les futurs concierges. Attention, les places sont chères : en France, on dénombre seulement 800 concierges !

### LE DIRECTEUR / LA DIRECTRICE

Le directeur d'hôtel a d'abord un rôle de gestionnaire. Il **élabore le budget de l'établissement et fixe les objectifs financiers**. Mais c'est aussi un manager. Il organise **le travail des différents services** et se charge de la **gestion des ressources humaines**. Enfin, il joue le rôle d'ambassadeur de son établissement.

Le directeur d'hôtel doit être **disponible** en permanence, autant pour ses équipes que pour ses clients. **Polyvalent**, il s'occupe des questions financières, de l'accueil de clients importants, de la gestion des ressources humaines, etc. Enfin, une **bonne forme physique et psychologique** s'impose pour motiver ses équipes.

### LE / LA RÉCEPTIONNISTE



Dans un hôtel, le réceptionniste **accueille les clients et leur expose les différentes prestations offertes par l'établissement**. Il règle les questions administratives liées à leur séjour et répond à leurs requêtes en matière de loisirs et de

sorties. Il peut effectuer lui-même certaines réservations pour ses hôtes.

Premier contact du client avec l'hôtel, le réceptionniste doit être **courtois, réactif et avoir une présentation impeccable**. La connaissance **d'une ou deux langues étrangères** est indispensable, l'anglais étant pratiquement toujours exigé.

Les **grandes chaînes hôtelières** constituent le débouché principal pour les réceptionnistes débutants. Mais il est également possible de tenter sa chance dans **l'hôtellerie indépendante**.

## **10. Compétez les phrases avec les termes correspondant.**

*Gouvernante - réceptionniste - maître d'hôtel - femme de chambre - directeur d'hôtel – réceptionniste – serveur.*

1. animateur d'équipe, gestionnaire et commercial, le \_\_\_\_\_ a tout du chef d'entreprise.
2. Transformer une chambre d'hôtel en désordre en un lieu propre et frais, prêt à accueillir le client : telle est la mission de la \_\_\_\_\_.
3. C'est la \_\_\_\_\_ qui assure, chaque jour, la coordination des activités du personnel d'étage placé sous sa responsabilité. Informée de l'état des chambres libérées, elle organise et répartit le travail entre les femmes de chambre, en tenant compte des clients qui restent plusieurs nuits de suite ainsi que des arrivées.
4. Derrière son comptoir, le \_\_\_\_\_ enregistre l'arrivée du client, l'informe sur les services proposés par l'hôtel et lui remet les clés de sa chambre, il renseigne aussi les touristes sur les activités culturelles, gastronomiques, etc., proposées par la ville ou la région.
5. Responsable de l'accueil des clients, le \_\_\_\_\_ ne doit surtout pas négliger ce premier contact : la qualité de l'accueil incarne, en effet, l'image de marque de l'établissement. Après avoir guidé le client vers les vestiaires, il lui choisit une table ou lui indique celle qui lui a été réservée. Une fois le client installé, il note la commande. Infaillible sur la carte, il se fait le porte-parole du chef cuisinier pour répondre aux questions sur l'origine des produits ou la réalisation des recettes. Il transmet la commande au chef de rang et veille à sa bonne exécution.
6. Avant l'arrivée des clients, le \_\_\_\_\_ prépare les tables du rang auquel il est attaché, dresse le couvert et vérifie la propreté des nappes. Pour le service à la table du client, il reçoit du chef de rang la commande prise par le maître d'hôtel et se charge de la transmettre en cuisine.
7. Le \_\_\_\_\_ planifie les réservations arrivées par mail, fax ou téléphone, préparant les factures tout en encaissant le paiement d'un client.

**11. L'accord des adjectifs. Trouvez l'adjectif qui convient, classez - les.**

1. La standardiste est beau / belle/ beaux / belles.
2. Le groom est jeune / jeunes.
3. La directrice est intelligent / intelligente / intelligents / intelligentes.
4. Les femmes de chambres sont gentil / gentille / gentils / gentilles.
5. Les portiers sont sympathique / sympathiques.
6. Le réceptionniste est accueillant /accueillante / accueillants / accueillantes.
7. La comptable est joli / jolie / jolis / jolies.
8. Les serveuses sont souriant / souriante / souriants / souriantes.
9. Le maître d'hôtel est élégant / élégante / élégants / élégantes.
10. Le chef cuisinier est compétent / compétente / compétents / compétentes.
11. Le barman est agréable / agréables.
12. Alors, les clients sont content / contente / contents / contentes.

<b>Même prononciation au masculin et au féminin</b>	<b>Prononciation différente au masculin et au féminin</b>
<i>Exemple : jeune</i>	<i>Exemple : content – contentes</i>
_____	_____

**12. Complétez les affichages avec la forme correcte : nouveau / nouvel / nouvelle / nouveaux / nouvelles.**

1. \_\_\_\_\_ adresse de l'hôtel : 11, rue Chopin.
2. \_\_\_\_\_ horaires d'ouverture : 10 h – 19 h.
3. \_\_\_\_\_ ligne de bus N° 321.
4. \_\_\_\_\_ hôtel à côté de chez vous.
5. \_\_\_\_\_ services personnalisés dans votre banque.
6. \_\_\_\_\_ numéro de téléphone 11 82 18 79 56.
7. \_\_\_\_\_ dates de réunion : 23 et 24 avril.
8. \_\_\_\_\_ station de métro en 2014.

**13. Une enquête de satisfaction.** Des clients donnent leur opinion sur des hôtels pour un guide touristique. Lisez les énoncés et dites de quoi ils parlent. Cochez dans la bonne colonne.

1. Elles sont grandes et vraiment confortables avec une belle salle de bains.
2. Il n'y a pas de parking privé. Je trouve que ce n'est pas pratique.
3. Il y a beaucoup de bruit parce que l'hôtel est en plein centre ville.
4. L'hôtel est dans un parc et la vue de la chambre est magnifique.
5. Je trouve que le restaurant est très agréable et très bien décoré.
6. Le personnel est très aimable avec les clients, et la réceptionniste est charmante.

Personne	La situation de l'hôtel	L'accueil	Les chambres	Les prestations
1				
2				
3				
4				
5				
6				

### Les comparatifs

**Plus (moins, aussi) + adjectif + (que)**  
**Plus (moins, autant) de + nom + que**

**Plus (moins, aussi) + adverbe + (que)**  
**Verbe + plus (moins, autant) que**

*Le Louvre est **plus grand que** le musée d'Orsay et il y a **plus de** visiteurs.  
 Notre séjour est **moins long** et nous avons **moins d'**excursions **que** vous.*

### Comparatifs irréguliers :

Bon(ne) : **meilleur(e)**

Bien : **mieux**

### Les superlatifs

**Le/la/les plus (moins) + adjectif**  
**Le plus (moins) de + nom**

**Le plus (moins) + adverbe**  
**Verbe + le plus (moins)**

**Irréguliers :** bon : **le meilleur**  
 bonne : **la meilleure**

**Bien : le mieux**

**14. Complétez avec des expressions comparatives.**

1. Le train est \_\_\_\_\_ rapide \_\_\_\_\_ l'avion. 2. Elle est bilingue, elle parle \_\_\_\_\_ bien l'allemand \_\_\_\_\_ le français. 3. À Paris, le musée Picasso est \_\_\_\_\_ visité \_\_\_\_\_ le musée du Louvre. 4. Les Français ne parlent pas \_\_\_\_\_ langues \_\_\_\_\_ les Suisses. 5. Aujourd'hui, les voyages sont \_\_\_\_\_ dangereux \_\_\_\_\_ dans le passé. 6. Les informations circulent \_\_\_\_\_ vite \_\_\_\_\_ au siècle dernier. 7. Les gens vivent \_\_\_\_\_ longtemps \_\_\_\_\_ avant.

**15. Utilisez le superlatif.**

A. Ex. :- Gérard Depardieu est un acteur français très connu.  
- Oui, je pense que c'est l'acteur français *le plus connu*.

1. – Le Pont-neuf est un très vieux pont. –
2. – Le Marais est un quartier très intéressant. –
3. – La rue de Vaugirard est une rue très large. –
4. – Les magasins de la rue Saint-Honoré sont très chers. –
5. – Les restaurants de Montmartre sont très touristiques. –

B. Ex. : Le Nil/fleuve/long/Afrique (+)  
→ *Le Nil est le fleuve le plus long d'Afrique.*

1. Le Carlton/hôtel/bien situé/ville (+)
2. La Sicile/île/intéressant/Méditerranée (+)
3. Bruxelles/destination/cher/brochure (-)
4. Mlle Amato/bon/guide/musée (+)

**16. Complétez avec *mieux, le mieux, meilleur, le meilleur*.**

1. Dans ce club de vacances, c'est Arthur \_\_\_\_\_ animateur. 2. Dans ce club de vacances, c'est Arthur qui anime \_\_\_\_\_. 3. C'est \_\_\_\_\_ de visiter ce musée le matin. 4. En juin, le temps est \_\_\_\_\_ qu'en mai. 5. Selon moi, le Dom Pérignon est le champagne \_\_\_\_\_ du monde. 6. On produit le champagne \_\_\_\_\_ en France.

**17. Faites des phrases avec les éléments proposés. Utilisez la comparaison.**

Exemple : Jours fériés / + / maintenant  
→ *Maintenant, nous avons plus de jours fériés qu'avant.*

1. employés / - / il y a 2 ans →
2. travailler / - d'heures / il y a 10 ans →
3. vacances / + longues / mon ancien poste →

4. moi / = motivation / à mon poste actuel →
5. horaires / + intéressants / cette année →
6. mon chef / + proche / mon ancien chef →

**18. Complétez les phrases avec les éléments nécessaires.**

1. Il y a \_\_\_\_\_ (=) de jours de congés payés payés chez Asietour \_\_\_\_\_ chez Jet Tour.
2. Les réductions sur les produits sont \_\_\_\_\_ (+) intéressantes chez Voyages Express \_\_\_\_\_ chez Vacances Voyages.
3. Paris se situe parmi les villes les \_\_\_\_\_ (-) chères.
4. Paris est \_\_\_\_\_ (+) accessible \_\_\_\_\_ quinze autres destinations majeures.
5. New York est la ville la \_\_\_\_\_ (+) chères.
6. Des villes comme Francfort ou Prague sont \_\_\_\_\_ (=) chères \_\_\_\_\_ Paris, mais Budapest ou Berlin sont \_\_\_\_\_ (-) chères.

**19. Vous travaillez à la direction de l'hébergement de l'Hôtel Lagon Club à l'île Maurice. Des clients potentiels vous posent des questions sur votre hôtel et ses équipements. À l'aide du document ci-dessous, répondez à leurs questions.**

**Hôtel *Lagon Club* \*\*\*\* luxe**

**Situation :** Au sud-est de l'île Maurice, au bord de la mer et dans un grand parc tropical, à 40 minutes de l'aéroport international.

**Hôtel :** 190 chambres de luxe, 20 suites familiales, 3 restaurants (français, mauricien et japonais), 2 bars, 1 discothèque, service en chambre 24 heures sur 24.

**Chambres :** Climatisées, spacieuses (40 m<sup>2</sup>), télévision par satellite, téléphone, accès Internet, coin salon, mini-bar, salle de bains avec baignoire et douche, balcon ou terrasse privée avec vue sur la mer, coffre-fort.

**Loisirs :** 2 piscines, ski nautique, voile, plongée, 3 courts de tennis, 1 terrain de golf (18 trous) à 10 minutes à pied, 1 centre de remise en forme.

1 mini-club pour les enfants de 4 à 12 ans. Réservation d'excursions de découverte de l'île Maurice à la conciergerie.

- a. « Bonjour, nous souhaitons séjourner 2 semaines dans votre hôtel. Nous avons 2 enfants de 5 et 10 ans et nous adorons le sport ».
- b. « Bonjour, je suis Christophe Duvin de l'agence de voyages Mariage Tour à Bruxelles. Que propose votre hôtel pour de jeunes couples en voyages de noces ? »
- c. « Nous, nous sommes 2 couples de retraités qui recherchons le soleil, le confort, le repos et la découverte de l'île Maurice. C'est possible au Lagon Club ? »

## ***LES ENTREPRISES TOURISTIQUES EN FRANCE***

**I.** Une **agence de voyages** est une entreprise commerciale qui compose et vend des offres de voyages à ses clients. Elle joue le rôle d'intermédiaire et/ou d'agrégateur de services entre les clients et les différents prestataires sur le marché du tourisme : compagnies aériennes, hôteliers, loueurs de voiture, compagnies d'assurances, etc.

L'agence de voyages remplit le rôle de conseil en s'assurant ou en avertissant des formalités nécessaires à l'entrée dans un pays. Elle ferme également les destinations à la vente selon les recommandations du Ministère des Affaires Étrangères et Européennes (pour la France) et gère avec ses fournisseurs les problèmes pouvant être rencontrés. Elle peut être agence distributrice, agence réceptive ou voyageur (tour-opérateur).

On estime à 5 000 le nombre d'agences de voyages en France. La majorité d'entre elles font partie de réseaux, qu'il s'agisse de réseaux intégrés (comme American Express), franchisés (comme Thomas Cook), ou volontaires (comme Selectour ou TourCom). Dans ce dernier cas, les agences de voyages restent des entreprises indépendantes mais adhèrent à un groupement pour bénéficier de services et d'une puissance de négociation.

Les agents de voyages peuvent utiliser les brochures des tour-opérateurs et les systèmes de réservation informatique ou GDS (*Global Distribution Systems*) pour composer une offre adaptée à leurs clients. De plus en plus, les agences de voyages se passent de ces intermédiaires pour composer elles-mêmes leurs produits en assemblant les différentes prestations utilisées pour cette composition. Les agences de voyages sont traditionnellement rémunérées par une commission sur les prestations vendues. De plus en plus, la rémunération des agences ne vient plus des fournisseurs mais de leurs clients (voyageurs) qui doivent payer des honoraires de conseil et de réservation. Apparues avec l'aviation commerciale et la croissance du tourisme de masse, les agences de voyages souffrent aujourd'hui de la concurrence d'autres canaux de distribution comme Internet qui permet aux voyageurs d'organiser directement leurs voyages.

L'activité de réseau intégré d'agences de voyages comme Thomas Cook, ou Nouvelles Frontières (Havas Voyages) relève autant de la distribution que du *tour operating*.

Depuis la loi de 2009 sur la réglementation de la qualité agence de voyage, tout opérateur de voyage doit être inscrit sur un registre tenu par Atout France. C'est une commission d'immatriculation composée de professionnels du tourisme qui délivre l'autorisation, dans un délai d'un mois. Ce numéro d'immatriculation contient le numéro de département, la date d'immatriculation et le numéro d'ordre.

**II.** Le **voyagiste (tour-opérateur)** assemble des prestations qu'il achète à prix négociés (en fonction du nombre de clients anticipés), en négociant lui-même ou par l'intermédiaire d'agences réceptives (agences de voyages sur place). Cependant, il a plusieurs choix dans sa politique d'achat concernant :

**L'aérien** : le voyagiste possède trois choix pour monter ses forfaits à l'avance :

- L'affrètement d'appareil : il loue un avion pour une durée donnée, c'est un vol nolisé. Si la demande estimée n'est pas assez importante, il peut co-affréter l'appareil avec d'autres voyagistes ou commercialiser des vols secs seulement ;
- L'allotement : le voyagiste loue un certain nombre de places sur vols réguliers et par des compagnies régulières, à qui il peut rétrocéder les places invendues selon les conditions fixées lors de la négociation ;
- L'achat ferme : sur certaines destinations ou à certaines dates, l'allotement n'est pas autorisé (Air France sur les Antilles par exemple), le seul moyen d'obtenir des places reste alors l'achat ferme plusieurs mois à l'avance ;

Certains voyagistes possèdent leur propre compagnie aérienne.

**L'hôtellerie** :

- La politique d'achat ferme et d'allotement est également valable pour les hôteliers ;
- Les voyagistes les plus importants ont aussi fait l'acquisition d'hôtels leur appartenant (en France : « Framissima » pour FRAM, « Eldorador » pour Jet Tours par exemple).

### **Commercialisation**

Longtemps, les voyagistes commercialisaient leurs forfaits uniquement par les agences de voyages, à qui ils reversaient une commission en EEL (entreprise à entreprise en ligne). Ce mode de distribution, bien que restant encore majoritaire, doit faire face aujourd'hui à la concurrence de l'internet, de plus en plus de voyagistes vendant maintenant en ECL (entreprise à consommateur en ligne).

De plus en plus de voyagistes disposent aussi de leur propre réseau de distribution avec des réseaux d'agences qui leur appartiennent.

Quelques **voyagistes généralistes** en France : Marmara, considéré comme un multispécialiste (groupe TUI) ; Jet Tours (groupe Thomas Cook) ; Nouvelles Frontières (groupe TUI) ; FRAM ; Look Voyages (groupe Vacances Transat) ; Quartier Libre ; Merília ; Plein Vent (groupe FRAM).

Ailleurs dans le monde : TUI (Allemagne) ; Thomas Cook (anglais puis allemand) ; Vacances Transat (Canada).

En France, depuis une vingtaine d'année, il existe des **voyagistes spécialisés**, soit sur un continent (spécialiste de voyage en Asie, en Amérique Latine, en Europe...), soit sur un pays ou un type de voyage (randonnée, voyage à cheval, voyage sportif, etc.). Ces voyagistes s'adressent d'emblée aux voyageurs finaux

avant l'ère de l'internet ; en quelque sorte ils sont pionniers de la vente directe (des ECL). La majorité de ces voyagistes sont des petites entreprises fondées par des passionnés. Ayant peu de moyens de publicité, ils étaient plutôt confidentiels avec un petit réseau de clients fidèles. À ce jour, internet facilite largement la mise en relation entre les voyageurs et ces voyagistes chez lesquels les adeptes des voyages sur-mesure trouvent leur compte.

**III.** Une **agence réceptive** est un organisme (travailleur indépendant ou société) qui est installé à demeure dans un pays et qui se charge de concevoir des programmes pour proposer des séjours et visites dans le pays dans lequel elle est installée. Elle se charge aussi de réaliser les programmes qu'elle a conçus (réservation des hôtels, des restaurants, des visites, des guides, des transports terrestres, des soirées, ...). Les clients des réceptifs sont principalement les tours opérateurs et les agences de voyages mais depuis quelques années, certains particuliers contactent directement les réceptifs pour que ceux-ci organisent leur séjour. Le volume d'affaires du réceptif lui permet d'acheter auprès des fournisseurs (hôteliers, activités culturelles ou/et de loisirs etc) des prestations bénéficiant de réductions conséquentes. Ceci a pour conséquence une revente à des prix très compétitifs.

#### *Principaux services proposés par un réceptif*

- la conception de programmes qui correspondent aux souhaits des touristes
- la réservation des chambres d'hôtels, des restaurants, des soirées, des entrées, des spectacles, des guides, des transports locaux etc.
- l'organisation, l'exécution et le contrôle des prestations prévues au programme
- la transmission d'informations techniques concernant le séjour mais aussi générales concernant le pays, les habitants, les usages, les coutumes, ...

Le réceptif est le garant du bon déroulement du séjour des touristes sur leurs lieux de vacances. C'est en fait sur lui que tout repose.

#### *Commercialisation*

Longtemps, les tour-opérateurs achetaient leurs packages et prestations auprès des réceptifs puis commercialisaient leurs forfaits uniquement par les agences de voyages, à qui ils reversaient une commission (B to B : business to business). Ce mode de distribution, bien que restant encore majoritaire, doit faire face aujourd'hui à la concurrence d'Internet. On assiste aujourd'hui à un phénomène que l'on nomme la désintermédiation :

- de plus en plus de tour-opérateurs vendent maintenant en B to C (business to consumer).
- de plus en plus de clients achètent directement auprès de réceptifs.

## LES MÉTIERS DE LOISIRS ET DE TOURISME

Secteur d'activité	Métiers	Tâches
<b>Promotion</b>	- Agent d'accueil dans un office de tourisme - Chargé de promotion	Assurer auprès des touristes une publicité constante et performante d'un territoire, d'une région. Informé, persuader et fidéliser les clients.
<b>Conception</b>	- Chef de produits - Forfaitiste	Créer des produits touristiques adaptés aux besoins des clients.
<b>Vente</b>	- Agent de voyages (agent de comptoir)	Vendre les produits touristiques qui ont été créés.
<b>Accueil</b>	- Hôtesse de l'air ou steward - Agent d'accueil ou d'information	- Agrémenter le voyage des passagers ; garantir l'ordre et la sécurité à bord d'un avion. - Accueillir et renseigner les touristes.
<b>Animation</b>	- animateur - Guide	- Organiser des jeux et créer des animations. - Accompagner les touristes. Commenter les visites. Organiser matériellement le voyage.

### • Le chef de produit touristiques

Premier maillon de la chaîne touristique, le chef de produit touristique (chef de produit voyages, forfaitiste) imagine et invente de nouvelles formules qui feront les beaux jours de son agence de voyages ou du tour-opérateur qui l'emploie.

Responsable d'une zone géographique, il est toujours à la recherche d'idées innovantes : un nouvel hôtel, un nouveau musée... S'il trouve des informations dans les salons et les expositions, il se rend sur place pour tester les aménagements et repérer les lieux à visiter. Ainsi, il évalue avec exactitude les temps de transport, calcule les coûts, négocie les prix des hôtels...

Son but ? Proposer un voyage qui attire les touristes et qui permette à son entreprise de dégager un bon bénéfice.

**Ses compétences** : analyser, concevoir, négocier.

- **L'agent de comptoir**

L'agent de comptoir, ou vendeur-conseil (aussi conseiller en voyages, agent de comptoir, agent de réservation, agent de voyage, billettiste, billettiste d'affaires), ne voyage pas. Il aide ses clients à trouver l'endroit idéal pour leurs vacances. Grâce à de puissantes bases de données, il peut, en quelques clics, aussi bien réserver un vol pour l'Australie qu'une nuit d'hôtel à Marseille. Si l'activité essentielle de ce professionnel reste la vente de billets, il gère aussi la réservation d'hôtels, de voitures, de séjours.

Il propose différentes formules à ses clients et effectue les réservations auprès des tour-opérateurs. Même s'il n'a jamais mis les pieds dans le village de vacances ou le pays convoité par son client, il doit pouvoir répondre avec précision à toutes ses interrogations. Ce métier d'agence s'exerce de plus en plus au sein de centres d'appels.

**Ses compétences** : informer, conseiller, vendre.

- **L'animateur**

L'animateur doit savoir divertir et distraire les touristes venus chercher un peu d'animation durant leurs vacances. Sketches, chorégraphies, soirées costumées... Il fournit sur scène et en coulisses un travail considérable. Au contact des clients, il doit être d'une bonne humeur et d'un dynamisme contagieux.

Si le Club Med est l'employeur d'animateurs le plus emblématique du marché (avec ses fameux GO, "gentils organisateurs"), la plupart des centres de vacances pour enfants et les parcs de loisirs recherchent des animateurs à l'année.

**Ses compétences** : divertir, animer, distraire.

La pratique du théâtre ou d'un instrument de musique est un atout.

Nourri, logé, blanchi en plus de son salaire.

- **Le guide-accompagnateur**

Lorsqu'un tour-opérateur organise un voyage de groupes, il confie la gestion pratique du séjour au guide-accompagnateur. Son travail peut commencer dès le départ du voyage en France. Il peut aussi rejoindre le groupe sur place, dans le pays visité, s'il est un "local".

Il a sous sa responsabilité plusieurs dizaines de personnes, pour qui il gère toutes les tracasseries administratives : planification des journées, gestion des transports, des réservations... Rien ne doit être laissé au hasard ! Son but ? Que tous les touristes profitent de leur voyage et... rentrent en France sains et saufs !

Évidemment, les contraintes du métier varient selon le lieu du séjour : quatre jours à Barcelone exigent moins de logistique que dix jours en plein désert. Si ce métier attire de nombreux candidats, il reste précaire : un guide est rarement salarié.

**Ses compétences** : organiser, accompagner, superviser.

Des connaissances en histoire, histoire de l'art, géographie, ainsi que la maîtrise de plusieurs langues sont des atouts.

- **Le guide conférencier**

Le guide conférencier (animateur(-trice) de l'architecture et du patrimoine, médiateur(-trice) du patrimoine accompagne des groupes de touristes et leur fait découvrir un musée, l'histoire d'un monument ou d'une région. Avant chaque visite, il prépare soigneusement ses interventions : recherches documentaires, mais également collecte d'ouvrages. Sa présentation orale est toujours réalisée dans la langue maternelle des touristes.

**Ses compétences** : guider, informer, accompagner, organiser

- **Le directeur d'office de tourisme**

Bien recevoir les visiteurs

Mission du directeur d'office de tourisme : attirer et satisfaire les touristes qui s'arrêtent dans sa région, mais aussi les professionnels qui participent à des congrès, des séminaires...

Dialoguer avec les acteurs locaux

Première de ses préoccupations : l'accueil des touristes par les personnels de l'office. De sa qualité dépend le retour ou non des visiteurs ! Il privilégie ensuite le dialogue avec les acteurs locaux (mairie, associations culturelles, hôteliers, professionnels des loisirs, commerçants...) pour organiser, avec eux, des activités (festivals, circuits de découverte, expositions...). Il peut aussi être consulté pour des décisions d'aménagement touristique.

Gérer un budget

Pour financer les activités qu'il souhaite mettre en place dans sa région, le directeur d'office de tourisme gère un budget (subventions des collectivités locales, pourcentage de la rémunération des guides...).

Éditer des guides d'information

Enfin, ce professionnel est chargé d'éditer les guides et les dépliants régionaux. Il rassemble les informations, rédige les textes, contrôle les maquettes, suit la fabrication et assure la diffusion de ces imprimés. Avec l'évolution de la fonction, l'utilisation des outils informatiques a pris une grande place dans la pratique du métier.

## Compétences requises:

### Un esprit ouvert

De nature curieuse, le directeur d'office de tourisme est à l'affût de tout ce qui bouge sur son territoire : animations culturelles (festivals, concerts, spectacles...), valorisation du patrimoine, urbanisme, défense de l'environnement... Sa parfaite connaissance du potentiel naturel, culturel et humain de la région lui permet de l'exploiter au mieux.

### Des idées pour la région

Ses qualités relationnelles sont également essentielles. Il développe de bons rapports avec les élus locaux, les milieux associatifs, les commerçants et tous ceux qui font la région. Il sait aussi se montrer créatif : c'est grâce à ses idées que la région est promue et visitée par le plus grand nombre. Pour cela, il est attentif aux attentes des touristes et des professionnels. Enfin, il fait preuve d'un certain sens de l'organisation et se montre bon gestionnaire, pour assumer son rôle de chef d'entreprise.

## **20. Lisez le descriptif de la nature du travail de certains professionnels du tourisme. Identifier le métier.**

### *I. Nature du travail*

#### Concevoir des circuits clés en main

Circuits découverte, culturels ou aventure... \_\_\_\_\_ élabore des voyages clés en main. Spécialisé sur une zone géographique (Amérique latine, Asie...), il connaît très bien la région dont il s'occupe. Il élabore avec ses correspondants locaux (les réceptifs) le voyage : établissement d'un circuit, choix des lieux de visite, des hôtels et modes de transport...

#### Optimiser les ventes

Tenu de dégager une marge bénéficiaire préétablie par son employeur, il négocie chaque prestation pour aboutir à un prix forfaitaire toujours plus compétitif... tout en maintenant un bon rapport qualité/prix. En contact régulier avec les vendeurs, il les oriente sur les destinations à booster. Souvent, c'est aussi à lui d'ajuster les prix en fonction du remplissage. Il fait alors fonction de yield manager.

#### Communiquer via les brochures

Dernier grand rôle de ce professionnel : faire connaître son produit. Pour cela, il est largement sollicité pour l'écriture des brochures. C'est à lui que reviennent le plus souvent la sélection des photos, la rédaction des descriptifs du voyage et de leurs fiches techniques. À l'écoute des clients (pour d'éventuelles réclamations), il répond aux questions que lui remontent les conseillers clientèle.

## ***II. Nature du travail***

### Au service des touristes

Une semaine en Hongrie, l'autre à Malte... Ce professionnel accompagne des groupes lors de circuits touristiques. Chargé surtout des questions pratiques, il veille sur le bien-être et le confort des personnes, en s'adaptant à leurs attentes. Avant le départ, il commence à étudier le programme de visites et les prestations avec l'agence qui organise le séjour.

### Jamais pris au dépourvu

Dès l'aéroport, \_\_\_\_\_ prend en charge les formalités, puis veille au transfert du groupe jusqu'à l'hôtel. Durant le séjour, en tandem avec le guide local, il vérifie que le programme est respecté : réservations pour les visites, les restaurants, prestations des conférenciers. Jamais pris au dépourvu, il a toujours un temps d'avance sur le planning afin d'éviter les mauvaises surprises.

### Proche du groupe

Son rôle toutefois ne se limite pas aux aspects techniques. On compte sur lui pour favoriser la cohésion au sein du groupe. Sans être spécialiste, il peut être amené à relayer les guides locaux à propos des habitudes culturelles ou de l'histoire du pays visité. Ce qui suppose un travail préparatoire de documentation. En fin de séjour, des questionnaires de satisfaction sont remis aux clients. La mission de \_\_\_\_\_ : valoriser la prestation de l'agence. Et donc fidéliser la clientèle.

## ***III. Nature du travail***

### Créer une dynamique de groupe

Les actions de \_\_\_\_\_ visent à favoriser l'épanouissement de son public. Tout d'abord, il repère les besoins, les difficultés de communication... parfois les tensions. Puis, il prend le temps d'écouter pour construire une relation de confiance. Enfin, il adapte ses animations aux personnes et au contexte.

### Auprès des enfants

Les municipalités mettant souvent l'accent sur les plus jeunes (accompagnement scolaire et activités péri-scolaires), organise et suit des projets, entouré d'animateurs jeunesse et de quartier

### Auprès des adolescents

Dans une maison des jeunes, il rassemble les adolescents autour de séjours, de manifestations locales, de sorties culturelles ou sportives, d'ateliers vidéo ou internet... Il joue également un rôle d'éducateur en les initiant à la vie en groupe et à la prise d'autonomie.

### Auprès des seniors

Dans une maison de retraite, il incite les personnes âgées à participer à des activités, selon leur goût et leur degré d'autonomie intellectuelle et physique. En foyer de travailleurs migrants, il favorise la bonne intégration des personnes nouvellement arrivées sur le territoire.

## ***IY. Nature du travail***

Répondre à la demande des clients

Armé de ses catalogues, \_\_\_\_\_ renseigne ses interlocuteurs (touristes, hommes d'affaires...) sur les prestations qu'il vend et leur fournit la documentation adaptée. Besoins, préférences, goûts, budget... tous ces éléments lui importent pour proposer aux clients différentes formules. Une fois leur choix arrêté, il effectue les réservations auprès des voyagistes, réserve les hôtels, loue éventuellement un véhicule... Il s'occupe aussi de l'hébergement, des lieux de restauration, des croisières...

Vendre des produits autour des séjours

Les agences de voyages peuvent depuis peu diversifier leurs ventes, avec des guides de voyages, notamment : \_\_\_\_\_ aussi. Mais, au final, il s'agit toujours pour lui de vendre un produit, même s'il s'agit de guides et non plus forcément de billets d'avion.

Apporter du conseil sur mesure

À l'heure d'Internet et des ventes directes, \_\_\_\_\_ doit apporter le « plus » qui fera la différence. Devant une famille, il choisira une formule comprenant des activités pour les enfants... et les parents. Avec des personnes âgées, des activités plus culturelles, en fonction de leurs goûts...

### **21. Complétez les phrases avec les éléments manquants.**

*Vente - édition de la facture - circuits - responsable d'agence – prestations - séjours - conseil - qualité d'accueil - forfaits - réservation - attentes.*

Activités du conseiller voyages.

Le conseiller voyages assure le \_\_\_\_\_ et la \_\_\_\_\_ au client des services et produits (\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, locations proposés par les TO, billetterie, etc.).

Il est placé sous la responsabilité directe du \_\_\_\_\_ qui est présent sur place.

Il veille à assurer une \_\_\_\_\_ au client et donner une image positive de l'entreprise.

Il accueille et conseille le client (compréhension des \_\_\_\_\_, sélection de produits et de services, formulation de propositions, argumentation en vue de la concrétisation de la vente). Le conseiller réalise les opérations de \_\_\_\_\_ et de vente.

Il peut concevoir l'assemblage de \_\_\_\_\_ (transport, hébergement, restauration, animation) en vue de réaliser un forfait simple.

Il assure les activités de gestion courante simples liées aux opérations de vente : \_\_\_\_\_, le classement, etc.

**22.** Complétez les phrases avec les verbes manquants à la forme correspondante.

*Concevoir - mettre au point - procéder – devoir - négocier - occuper – construire.*

### Activités du forfaitiste

Le forfaitiste étudie, \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_ des voyages à forfait pour des groupes ou des individuels. A la fois concepteur et commercial, ce professionnel \_\_\_\_\_ un poste clé dans une entreprise de tourisme.

Il \_\_\_\_\_ au montage et à la vente de son produit.

Il \_\_\_\_\_ les ententes de services avec les transporteurs, les hôtels et les différents sites afin de déterminer le prix du forfait.

Il s'occupe de la publicité de la vente du voyage.

Il exerce un suivi auprès du grossiste ou de l'agence pour évaluer la satisfaction de la clientèle.

Il \_\_\_\_\_ une gamme variée de voyages (croisière, circuit touristique, tournée culturelle, voyage à thèmes, etc.) qui \_\_\_\_\_ s'adapter aux différentes clientèles.

Il est placé sous l'autorité du responsable d'agence.

### Qualités

- Savoir prendre des initiatives pour anticiper les besoins évolutifs de la clientèle et formuler des propositions adaptées à la demande,
- Avoir des connaissances des destinations et des offres, des prestataires, des compétences linguistiques en fonction des destinations,
- Maîtriser les outils informatiques et de réservation.

## *PICTOGRAMMES DE TOURISME*

 T	Téléphone		Place de jeux pour enfants
 M	Mobile		Machine à laver à disposition
 F	Fax		Repas sur demande
	Langues parlées		Non-fumeur
	Mois d'ouverture		Animaux autorisés
	Château		Pas d'animaux autorisés
	Maison familiale		Piscine extérieure
	Appartement		Piscine couverte
	Chalet		Sauna
	Ferme		Tennis
	Auberge familiale		Équitation
	Hôtel familial		Vélo à disposition
	Insolite		Connexion internet
	Situé en ville		Paiement possible par carte
	Situé en agglomération		0-2 ans gratuit
	Situé à la campagne		Rabais pour enfants
	Situé dans une zone rurale		Réduction pour long séjour
	Situé au bord d'un lac, rivière		N° d'appartement
	Situé dans un village		N° de chambre
	Situé à la montagne		Lit simple (1 place, 90 à 120 cm)
	Intégré dans l'habitation		Lit français (1-2 places, 140 cm)
	Indépendant		Lit double (2 places, 160 à 200 cm)
	Intégré dans l'habitation ou indépendant		Lits superposés (2 places)
	Petit déjeuner		Balcon
	Adapté aux enfants en bas âge		TV

	Adapté aux chaises roulantes		Possibilité de cuisiner
	Adapté aux voyages d'affaires		Réfrigérateur
	Centre d'affaires		Lavabo
	Familles bienvenues		Bain
	Randonneurs bienvenus		Douche
	Cyclistes bienvenus		WC
	Motards bienvenus		Mètres carrés
	Lit supplémentaire		Prix par nuit par personne avec petit déjeuner
	Lit d'enfant jusqu'à 2 ans		Prix par nuit par personne sans petit déjeuner
	Place de parc		Disponible dans la chambre
	Parc à proximité		Disponible à usage privatif à l'extérieur de la chambre
	Terrasse		Disponible en commun avec les autres clients
	Jardin		

## ***Bibliographie.***

1. S.Corbeau, Ch.Dubois, J.-L. Penfornis. *Tourisme.com – Clé International/SEJER*, 2004.
2. O.Ch.Chiari, S.Corbeau, Ch.Dubois. *Les métiers du tourisme. Cours de français.* – Hachette F.L.E., 2007.
3. C.Miquel. *Communication progressive du Français.* – Clé International/SEJER, 2004.
4. M.Grégoire, O.Thiévenaz. *Grammaire progressive du français.* – Clé International, 2008.
5. J.-L.Penfornis. *Français.com.- Clé International*, 2010.
6. J.Girardet, J.Pêcheur. *ÉCHO 2. Méthode de français.* - Clé International/Sejer, Paris, 2008.
7. S.Poisson-Quinton, M.Mahéo-Le Coadic, A.Vergne-Sirieys. *Festival 2. Méthode de français.* - Clé International/Sejer, 2008.
8. H.Renner, U.Renner, G.Tempesta. *Le français du tourisme.* - Clé International/VUEF, 2008.
9. N.Mauchamp. *Les Français. Mentalités et comportements.* - Clé International/VUEF, 2001.
10. H.Augé, M.D.Cañada Pujols, C.Marlhens, L.Martin. *Tout va bien 2. Méthode de français.* - Clé International, Paris, 2008.
11. A.-M. Calmy. *Le français du tourisme.* – Hachette, 2010.
12. Claude Peyrouet. *Le tourisme en France.* – Nathan, 2000.
13. A.Mesplier. *Le tourisme en France. Étude régionale.* – Bréal, 2001.
14. C.Carlo, M.Causa. *Civilisation progressive du français. Niveau intermédiaire.* – Clé International, 2010.
15. O.Grand-Clément. *Civilisation en dialogues. Niveau intermédiaire.* – Clé International, 2008.
16. E.Siréjols. *Vocabulaire en dialogues.* – Clé International, 2008.
17. C.Brillant, V.Bazou, R.Racine, J.-C.Schenker. *Le Nouvel Édito, B2.* – Didier, 2011.
18. В.Н.Бурчинский. *Деловое и повседневное общение. Правила поведения во Франции.* – М., Восток-Запад, 2006.
19. D. Abry. *Le français sur objectifs spécifiques et la classe de langue.* – Clé Int., 2007.
20. M.-L.Parizet, E.Grandet, M.Corsain. *Activités pour le CECR, A1, A2.* – Clé International, 2008.
21. France, *La documentation française, Ministère des Affaires étrangères*, 2010.
22. *Le français dans le monde, Revue de la FIPF*, 2004 – 2012.
23. *Direction générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle. Brevet de technicien supérieur.* 2012.

*Навчальне видання*

Збірник текстів і завдань з дисципліни

**«Друга іноземна мова» (французька мова)**

для організації практичної і самостійної роботи  
студентів 1-2 курсу заочної форми навчання  
за напрямом підготовки «Туризм».

Укладач **ЮР'ЄВА** Наталія Прохорівна

Відповідальний за випуск: *О. Л. Ільєнко*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір і верстання *Н.П. Юр'єва*

План 2013, поз. 537М

Підп. до друку 14.01.2014  
Друк на ризографі.  
Зам. №

Формат 60 x 84 1/16  
Ум. друк. арк. 4,5  
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет  
міського господарства імені О. М. Бекетова,  
вул. Революції, 12, Харків, 61002  
Електронна адреса: [rectorat@kname.edu.ua](mailto:rectorat@kname.edu.ua)  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:  
ДК № 4064 від 12.05.2011