

NIVEAU AVANCÉ
B2-C1

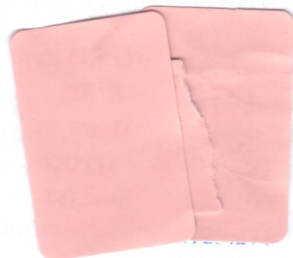
3^e ÉDITION

Affaires.com

FRANÇAIS PROFESSIONNEL

Corrigés

Jean-Luc Penfornis
Laurent Habert



CLE
INTERNATIONAL

CORRIGÉS

Test de placement

Pages I et II

- Parties A, B, C : 1 point par réponse correcte.
- Partie D : attribuez-vous une note sur 10 (.../10) à l'aide de la grille d'évaluation et de la proposition de corrigé ci-dessous.

A. Compréhension orale

1. c - 2. a - 3. b - 4. c - 5. c - 6. a - 7. b - 8. c - 9. a - 10. b.

B. Structure de la langue

11. a - 12. c - 13. a - 14. a - 15. d - 16. c - 17. d - 18. b - 19. a - 20. d.

C. Compréhension écrite

21. a - 22. c - 23. a - 24. a - 25. a - 26. a - 27. b - 28. b - 29. b - 30. a.

D. Expression écrite

Grille d'évaluation :

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| a. Transmission de l'information | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| L'information a-t-elle été correctement et complètement transmise ? Tous les points ont-ils traités ? | | | | | |
| b. Adéquation du texte | 0 | 1 | 2 | | |
| Le texte est-il bien organisé ? Le style et le ton employés correspondent-ils bien à la situation ? | | | | | |
| c. Correction formelle | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Le texte est-il exempt de fautes de langue (vocabulaire, syntaxe, morphologie, orthographe, ponctuation) qui nuisent à la communication ? | | | | | |

Proposition de corrigé :

*Madame,
Je n'ai pas encore terminé le rapport sur le contrôle interne.
Veuillez m'excuser pour ce retard.
Les problèmes que nous avons rencontrés en Espagne ont accaparé
beaucoup de mon temps.
Comme vous le savez, j'ai dû me rendre à Madrid la semaine
dernière.
Je vous enverrai le rapport sans faute lundi prochain.
Cordialement,*

1. Acteurs économiques

Page 4

Ex. 1 : 1. qui est-ce qui – 2. qu'est-ce que – 3. qui est-ce qui – 4. qui est-ce qui – 5. qu'est-ce que – 6. qu'est-ce que.

Ex. 2 : – **Quelle** est la société avec **laquelle** nous... – **laquelle** se situe... – **Quel** chiffre...

Ex. 3 (proposition) : 2. Combien est-ce que tu gagnes par an ? – 3. Où est-ce que se trouve votre entreprise ? – 4. Combien d'heures est-ce que vous travaillez par semaine ? – 5. Dans quel service est-ce que vous travaillez ?

Page 5

Ex. 4 : notre société compte près de 3 000 **salariés**... il y a environ 2 000 **ouvriers**... 900 **employés**... une centaine de **cadres**... Au sein de l'**encadrement**... les **postes** les plus élevés... au-dessous du grand **patron**.

Ex. 5 : 2. ouvrier – 3. artisan – 4. employé – 5. salaire.

Ex. 6 : 1. e – 2. b – 3. d.

Page 6

Ex. 1 : 1. beaucoup **de** nouveaux rayons... plus **de** rayons Alimentation... – 2. **du** dynamisme... de la persévérance... **de** l'organisation. – 3. trois tonnes **de** marchandises... **de** belles opportunités... – 4. une centaine **de** salariés. Il y a **des** salariés à temps partiel et **d'autres** salariés...

Ex. 2 : Elle a un **effectif**... Son **siège social** se situe... Elle réalise un **chiffre d'affaires**... Son **implantation** est internationale... Elle appartient à un **secteur** en pleine croissance...

Ex. 3 : 2. a – 3. e – 4. d – 5. b.

Page 7

Ex. 4a : 2. D2 – 3. C2 – 4. A4 – 5. B1.

Ex. 4b : 2. A2 – 3. A1 – 4. A3 – 5. D3 – 6. C4

Page 8

Ex. 1 : 1. Je lui ai emprunté beaucoup d'argent. – 2. Je peux lui rembourser la moitié de la somme. – 3. Sa banque va lui envoyer le code secret. – 4. Le banquier lui a annoncé que son compte

était à découvert. – 5. Les banques doivent préalablement informer leurs clients des frais qu'elles leur prélèvent.

Ex. 2 : Vous pouvez l'utiliser... Mais le commerçant peut **la** refuser... Dans ce cas, demandez-**lui**... Sinon, payez-**le** en espèces.

Ex. 3 : 1. emprunter – 2. demande – 3. accorde – 4. payer – 5. rembourser.

Ex. 4 : 1. acheter – 2. vente – 3. taux – 4. Usine – 5. compte rendu.

Page 9

Ex. 5 : 1. encaisser – 2. retirer – 3. sans provision – 4. immobilier.

Ex. 6 : 1. (*proposition*) Sur le site Internet d'une banque – 2. Prédissime 9, un contrat d'assurance vie. – 3. Un avantage : le cadre fiscal avantageux. – 4. La banque fait une offre à son client, M. Lelouche.

Ex. 7 : 1.e – 2.c – 3.d – 4.b

Page 10

Ex. 1 : un téléphone portable **dont** le design est résolument moderne et **qui** fait aussi... dans un pays **où** il fait toujours beau et **que** vous adorons tous : l'Égypte. *Téléboutique* vend les produits **dont** vous rêvez tous. Pour passer commande, le numéro **que** vous devez composer est le 10 90.

Ex. 2 : 1. qui – 2. que – 3. qui – 4. qu' – 5. qui. – 6. qui.

Ex. 3 : 1. ménage – 2. produit – 3. consommateur – 4. besoin – 5. revenu. – 6. un service.

Ex. 4 : 1. disponible – 2. vital – 3. Publicitaire – 4. mensongère – 5. recommandée – 6. familiales – 7. judiciaires.

Page 11

Ex. 5 : Jeudi dernier mon oncle s'est rendu dans une agence TELECO **pour** acheter [...] sa ligne fixe avait été supprimée. On **lui** a vendu une offre [...]. Mon oncle **a** 90 ans et il a du **mal** à entendre. Il n'a **pas** compris ce qu'on **lui** disait [...]. Est-il **possible** de faire annuler la vente ? J'ai cru comprendre qu'il n'y avait **pas** de rétractation possible quand le contrat avait été souscrit en agence. J'ai peur qu'il soit **obligé** de payer les 24 mois d'engagement dans le cas où **il** résilierait.

– Je crois que, chez TELECO, **on** peut faire annuler [...] l'installation **n'a** pas été faite. [...] je **vous** conseille **de** parler **au** responsable **de** l'agence.

Ex. 6 : Qu'est-ce que le commerce équitable ?

Page 12

Ex. 1 : Actif : 2, 4, 6 – Passif : 1, 3, 5.

Ex. 2 : 2. Une indemnité sera perçue par les chômeurs. – 3. Le Conseil général financera les infrastructures. – 4. Les impôts sont payés une fois par les contribuables une fois par an. – 5. Le nouveau gouvernement mènera une politique libérale.

Ex. 3 : 2. La Société nationale d'électricité sera privatisée le mois prochain. – 3. Une augmentation des subventions aux associations a été votée hier par l'Assemblée. – 4. De nombreuses écoles et hôpitaux ont été construits l'an dernier en Tunisie. – 5. L'impôt sur la fortune est supprimé depuis le 1^{er} mars. – 6. Les infractions au stationnement vont être augmentées par le conseil municipal de Trouville.

Page 13

Ex. 4 : Il faut que je paie mes **impôts**... Je pense qu'on pourrait faire des **économies** en réduisant le nombre de **fonctionnaires**... il faut bien financer les **services** publics... Il y a aussi les **chômeurs** qu'il faut indemniser !

Ex. 5 : 2.e – 3. d – 4.a – 5.b.

Ex. 6 : Il a racheté un fonds de commerce et une douzaine d'emplois. **Lorsqu'il a demandé l'aide financière de la région Poitou-Charentes pour développer son affaire, les services du Conseil régional lui ont présenté une charte d'engagements réciproques.** Pour obtenir l'aide remboursable...

2. Créateurs d'entreprise

Page 14

Ex. 1 : vous avez eu l'idée – je revenais – j'ai demandé – je l'ai reçue – j'ai ouvert – vous avez gagné – personne ne me connaissait – j'ai dû – le bouche-à-oreille a fonctionné.

Ex. 2 : 1. il a organisé – 2. elle souhaitait – 3. il a suivi – 4. elle était – 5. nous avons embauché – 6. il a cherché – 7. Tout le monde pensait – 8. nous avons investi – 9. les jeunes hésitaient – 10. nous n'avions.

Page 15

Ex. 3 : 1. honnête – 2. naïf – 3. réaliste – 4. persévérant – 5. créatif – 6. passionné – 7. curieux – 8. indépendant.

Ex. 4 (proposition) : 4. L'homme ne se découvre que quand il se mesure à l'obstacle.

Ex. 5 : a. il est pleinement disponible – b. il confiance en lui – c. il prend des risques mesurés – d. il sait innover

Page 16

Ex. 1 : **des** gens qui... – **une** chose simple à réaliser – **les** difficultés sont... – **les** entreprises qui... – **la** première année... – **des** aides de l'État pour... – **un** prêt des banques. – **les** banques sont... – **un** dossier solide.

Ex. 2 : **un** emprunt – l'achat d'**une** voiture de société – **des** déplacements en province – **Les** trains et **les** taxis – **une** partie de l'achat – **la** totalité – l'argent dont je dispose – **un** local plus grand.

Ex. 3 : 2. a – 3. d – 4. b.

Ex. 4 : 1. Une **augmentation** de capital entraîne un **apport** de **capital** de la part des associés. – 2. Le **matériel** de **transport** est un **bien** d'équipement.

Page 17

Ex. 5 : 2. un prêt – 3. un apport – 4. un investissement – 5. un autofinancement – 6. un remboursement – 7. un endettement – 8. une création.

Ex. 6a : 1. les TPE ne peuvent pas ouvrir de compte bancaire

Ex. 6b : ...c'est « en raison du temps passé sur ces clients et aussi à cause du découvert qui va être demandé », selon François Hurel. « **Pour présenter des projets plus solides, les créateurs d'entreprise devraient demander l'aide de conseillers en création d'entreprise** », ajoute-t-il. Néanmoins, pour le délégué...

Page 18

Ex. 1 : il **y a** trois ans – **pendant** six mois – **pour** longtemps – **en** six mois – **depuis** maintenant un an – **dans** six mois.

Ex. 2 : 1. Bonjour, notre magasin est ouvert **du** lundi **au** samedi, **de** 9 heures à 20 heures sans interruption. Nous sommes fermés **le** dimanche. – 2. Nous fermons **du** 1^{er} août **au** 28 août. – 3. Attendons un peu, ils vont ouvrir **dans** un quart d'heure. – 4. On peut patienter jusqu'à **ce** que le magasin ouvre. – 5. Dès qu'il ouvrira, nous entrerons. – 6. **Tant** qu'il ne pleut pas, nous pouvons attendre dehors. – 7. Asseyons-nous **en** attendant. – 8. Je pars après-**demain**, **pour** une semaine. – 9. Je reviens **dans** huit jours. – 10. Vous avez fait cet exercice **en** moins de cinq minutes.

Ex. 3 : 2. b – 3. e – 4. c – 5. g – 6. a – 7. h – 8. f.

Page 19

Ex. 4 : L'emplacement

Ex. 5 : 2.B – 3.D – 4.A – 5.A.

Page 20

Ex. 1 : Elle **y a** ses bureaux... – elle **en** emploie maintenant 126. – ...**compte en** embaucher d'autres ... – ... nous allons **en** ouvrir un deuxième ... – ... nous voulons **y** renforcer notre présence. – ... **d'y** délocaliser une partie de notre production. – Les syndicats **y** sont farouchement opposés.

Ex. 2 : 2. e – 3. a – 4. b – 5. c – 6. f

Ex. 3 : Le **capital social** minimum d'une société anonyme de droit français ... – ... la société est **cotée** en Bourse. ... le président du conseil d'**administration**, soit par un **directoire**. Les **associés** ne sont pas responsables des dettes sociales : on dit que leur **responsabilité** est limitée.

Ex. 4 : 1. Vrai – 2. Faux – 3. Vrai – 4. Faux (la banque prêteuse peut demander aux associés, et notamment au gérant, de se porter des dettes sociales sur leurs biens personnels) – 5. Vrai (une société cotée en Bourse = une société que fait appel public à l'épargne) – 6. Faux (les administrateurs ne travaillent pas, ils représentent les actionnaires au sein du Conseil d'administration) – 7. Faux (les

actionnaires ne prêtent pas, ils apportent des capitaux à la société).

Page 21

Ex. 5 : 1. *Deux avantages* : les actionnaires disposent d'une grande liberté contractuelle, deux actionnaires suffisent (voire un seul pour la SAS unipersonnelle). – 2. *Deux inconvénients* : La liberté contractuelle oblige à être particulièrement vigilants lors de la rédaction des statuts (car une simple mésentente peut conduire à des problèmes d'interprétation), une SAS ne peut pas être cotée en bourse. – 3. *Un avantage de la SAS par rapport à la SARL* : les cessions d'actions de la SAS sont assujetties à un droit d'enregistrement de 1 % alors que pour une SARL, les droits d'enregistrement sont de 4,80 %.

Page 22

Ex. 1 : 1. nous nous levons ... nous mettons... nous commençons – 2. nous dirigeons ... nous engageons... – 3. je change... j'essaie... – 4. nous partageons... – nous préférons... – 5. j'achète... – je paie... – 6. Nous appelons... Nous jetons...

Ex. 2 : Pour **créer/constituer** une société en France, vous devez **accomplir** plusieurs formalités. Vous devez ainsi **rédiger** les statuts ; **passer** une annonce dans un journal d'annonces légales ; **ouvrir** un compte en banque ; **immatriculer** la société au Registre du commerce et des sociétés.

Ex. 3 : 1. La création/constitution – 2. L'accomplissement – 3. La rédaction – 4. La publication – 5. L'ouverture – 6. L'immatriculation.

Page 23

Ex. 4 : ... en Europe et dans onze pays. **D'après cette étude, le délai moyen de traitement des dossiers, tous pays confondus, s'élève à sept jours et demi.** Pour l'Europe, ..., la France étant le pays le plus rapide (un jour). **De même, le coût de l'immatriculation est différent d'un pays à l'autre.** En France, c'est 59 euros, ...

Ex. 5 : 1. Vous voulez des informations... – 2. Tout le monde est d'accord... – 3. C'est ainsi que le droit ... – 4. D'un État à l'autre... – 5. Elles peuvent viser le représentant...

Ex. 6 : Peut-on avoir accès aux comptes des entreprises ?

3. Ressources humaines

Page 24

Ex. 1 : 2. Le terme est la date à laquelle le contrat de travail prend fin. – 3. L'entreprise dans laquelle je travaille est très rentable. – 4. Mon patron est quelqu'un en qui j'ai pleinement confiance. – 5. Le jardin à côté duquel mon bureau se trouve est magnifique.

Ex. 2 : 2. a – 3. b – 4. e – 5. a – 6. d.

Ex. 3 : 1. ...plusieurs entretiens d'embauche... un contrat de travail à durée indéterminée... – 2. ... le poste de ... – 3. ... un salaire annuel brut de... – 4. ... au siège social... – 5. ... choisir ses horaires de travail. – 6. ... une période d'essai de trois mois.

Page 25

Ex. 4 : Oui : 1, 2, 3, 4, 6, 8 – Non : 5, 7.

Page 26

Ex. 1 : 1. maîtrise, rejetons – 2. continuons, embaucherons – 3. atteignez, percevrez – 4. sait, stagnent – êtes, devez.

Ex. 2 : 1. encadrez – 2. développez – 3. recrutez – 4. définissez – 5. communiquez.

Ex. 3 : Vous avez une expérience... une entreprise en pleine croissance... dynamique, curieux... Vous voulez développer votre créativité... travail en équipe.

Page 27

Ex. 4 : il faut barrer les phrases 4 et 10. – Savoir faire n° 13.

Ex. 5 : De plus, la mondialisation de l'économie a rendu d'autres compétences nécessaires. Le manager doit être ouvert aux autres cultures, il doit avoir une grande capacité à penser le mondial et le local.

Page 28

Ex. 1 : 1. Dès que nous aurons changé l'organisation du travail, nous réussirons à augmenter

la productivité. – 2. Aussitôt que nous aurons réduit le nombre d'heures supplémentaires, nous embaucherons de nouveaux ouvriers – 3. Lorsque nous aurons emménagé dans les nouveaux ateliers, nous mettrons en place les trois huit – 4. Quand vous aurez acheté une nouvelle machine, vous produirez plus efficacement. – 5. Dès qu'il aura été muté en Espagne, il obtiendra une augmentation de salaire. – 6. Quand Jonathan aura terminé son travail, il pourra rentrer chez lui. – 7. Quand Pauline partira, on s'ennuiera beaucoup. – 8. Dès qu'ils auront fini leur travail, nous les paierons.

Ex. 2 : ... nous installerons des badgeuses... Dès que ces badgeuses auront été installées, vous effectuerez vos 35 heures... qui vous conviendra... vous devrez travailler cinq jours... Cet essai durera trois mois... cette période aura pris fin, nous ferons une évaluation... nous appliquerons ce système...

Page 29

Ex. 3 : 2. c – 3. a – 4. h – 5. e – 6. b – 7. g – 8. f.

Ex. 4 : 1. faux – 2. vrai – 3. vrai.

Page 30

Ex. 1 : ... réunir certains de nos vendeurs... – ... pas tous les voir ? – je verrai les autres le mois prochain. – ... il n'y aura personne. – Si certains ne peuvent pas venir...

Ex. 2 : ... Avez-vous quelque chose à ajouter ? ... personne n'a parlé... nous ne pourrions aller nulle part. Je crois que rien n'a été prévu... vous n'avez aucun souci... réunirons quelque part dans notre annexe...

Page 31

Ex. 3 : 1. assister – 2. prendre – 3. passera – 4. rédiger.

Ex. 4 : 1. ... une note de service annonçant la date, le lieu et l'objet de la réunion. Préparer l'ordre du jour... – 2. ... prendre des notes. – 3. ... rédiger le compte rendu.

Ex. 5 : 1. e – 2. b – 3. d.

Page 32

Ex. 1 : 1. soit – 2. payiez, accordiez – 3. réponde – 4. fasse – 5. tienne, ayons.

Ex. 2 : 1. je suis étonné que mon collègue veuille démissionner. – 2. certains patrons regrettent que les salariés aient le droit de grève. – 3. Ça m'ennuie que mon contrat de travail prenne fin dans un mois. – 4. Ça me rassure que mon patron doive me verser un salaire fixe chaque mois – 5. C'est dommage que tu n'aies droit qu'à une semaine de congé.

Page 33

Ex. 3 : 2. un licenciement – 3. une démission – 4. une revendication – 5. une convocation – 6. un avertissement.

Ex. 4 : 1. ... à donner sa **démission**... négocier un **licenciement**... une bonne **indemnité de licenciement** 2. une **convocation** à un entretien... plusieurs **avertissements**... d'être **licenciée**.

Ex. 5 : L'application Uber connaît un succès [...]. Pour lutter **contre** ce qu'ils estiment être **une** concurrence déloyale, [...]. Il y a quelques semaines [...]. les taxis londoniens qui font **grève**. Pas de chance **pour** eux [...] à la télévision, sur **les réseaux sociaux**. **Cette** publicité [...] **crédibilité bien plus importante que si elle communiquait elle-même** ». [...] **ils prennent les Londoniens en otage et causent des dommages économiques considérables** ».

Page 34

Ex. 1 : 1. Soyez gentille de le lui trouver. – 2. Ne leur en posez pas trop. – 3. Envoyez-les lui par courriel – 4. Ne le leur demandez pas.

Ex. 2 : 1. Non, je ne les y emmène pas. – 2. Oui, je leur en propose souvent. – 3. Non, je ne m'y intéresse pas. – 4. Oui, je pourrais m'en passer.

Page 35

Ex. 3 : *Deux questions ne concernent pas le marché* . 5. Quelle forme juridique convient à mon entreprise ? et 9. Dois-je sous-traiter une partie de la production ?

Ex. 4 : 1. Rédiger les questionnaires – 2. Définir l'échantillonnage – 3. Réaliser les interviews – 4. Dépouiller et analyser les informations.

Ex. 5 : [...] que se pose un « esprit **financier** » concerne les perspectives de rentabilité ; celle que se pose un « esprit **producteur** » concerne

le choix des équipements ; l'« esprit **juridique** » s'interroge sur la réglementation en vigueur ; l'« esprit **marketing** » quant à lui...

Page 36

Ex. 1 : ... un peu **plus** ancien **que** TFR. ... Vert Mobile est **meilleur**. ... Vert Mobile est **moins** cher **que** TFR... opérateurs est **aussi** mauvais chez l'un **que** chez l'autre. TFR a beaucoup **moins de** clients **que** son principal... vous aurez **autant d'**appareils ... **que** dans celui de TFR.

Page 37

Ex. 2 : – Vous me dites que deux réseaux sont **aussi** bons l'un que... du réseau Vert Mobile était **meilleur**, qu'on captait beaucoup **mieux** dans le métro... – C'est vrai que la couverture géographique de Vert Mobile est **plus** étendue que celle... nettement **meilleur** sur le réseau TFR. – C'est difficile de faire le **meilleur** choix.

Ex. 3 : *Critères de positionnement* : sexe, lieu d'habitation, revenu, catégorie sociale – Éléments de conditionnement : emballage, logo, couleur, graphisme.

Ex. 4 : 1. Pas une boîte ne doit dépasser, toutes les étiquettes doivent être lisibles. – 2. Il faut qu'ils tiennent tous ensemble et qu'ils restent visibles. – 3. Mon rayon doit être une source de profit maximal. – 4. C'est moi qui gère les stocks. – 5. Hier soir, c'est moi qui ai découpé le jambon.

Page 38

Ex. 1 : 1. ... à Paris, **dans** le 8^e arrondissement, **au** 4^e étage... **dans** une petite rue... **à côté de** l'avenue... – 2. **Dans** la ville... **sur** le boulevard principal. ... des hypermarchés **en dehors de** la ville... **Dans** la capitale... – 3. **Au** Canada, ... **dans** les centres villes qu'en banlieue. **Dans** ces centres commerciaux. ... **au** rez-de-chaussée se trouvent... on monte **dans** les étages, ... **au cœur** du centre commercial...

Ex. 2 : – Moi, je préfère faire mes courses dans les **grandes surfaces**. On y trouve de tout et il y a toujours des tas de **produits** en **promotion**. Les **consommateurs** ont le choix. – Pas moi, j'aime les **magasins** à taille humaine. Chez les **petits commerçants**, le service à la clientèle est plus convivial.

Page 39

Ex. 3 : 1. parking – 2. négociant – 3. épicier – 4. aspirateur – 5. infirmier.

Ex. 4 : ... il va ranger son rayon méticuleusement. « **Pas une boîte ne doit dépasser, toutes les étiquettes doivent être lisibles** » précise-t-il. ... Des centaines de produits sont rassemblés sur quelques mètres carrés. « **Il faut qu'ils tiennent tous ensemble et qu'ils restent visibles** » explique-t-il. ... faire du chiffre.

« **Mon rayon doit être une source de profit maximal** », avoue Bernard Le Gall. ... il est aussi chargé des négociations avec les fournisseurs et de l'approvisionnement.

« **C'est moi qui gère les stocks** », explique M. Le Gall. ... le chef de rayon n'hésite pas à mettre la main à la pâte. « **Hier soir, c'est moi qui ai découpé le jambon** », raconte-t-il.

Page 40

Ex. 1 : 1. *Je me demande* si nous devons distribuer des échantillons du nouveau produit. – 2. *Dis-moi* ce que tu en penses. – 3. *Je ne vois pas* pourquoi on ne réussirait pas. – 4. *J'aimerais savoir* ce qui reviendra le plus cher dans le plan de communication. – 5. *On ne sait pas* ce que fera la concurrence. – 6. *Je me demande* s'il faut organiser une soirée de lancement. – 7. *Le patron voudrait savoir* qui est en charge du projet.

Ex. 2 : 2. a – 3. e – 4. f – 5. b – 6. c.

Ex. 3 : 1. Le parrainage – 2. La publicité directe – 3. Les relations publiques – 4. La publicité sur le lieu de vente – 5. La promotion des ventes.

Page 41

Ex. 4 : 2. D – 3. B – 4. D – 5. B.

Ex. 5 : 2. Quels types de cadeaux offrir sur un lieu de vente ?

Page 42

Ex. 1 : 1. Nos vendeurs commencent à travailler... obligés de travailler le samedi. ... ils n'hésitent pas à passer ... ils refusent tous de travailler... ils veulent Ø profiter... – 2. ... vendeurs désirent Ø changer... ils rêvent de trouver... la majorité

hésitent à démissionner car ils ont peur de ne pas trouver...

Ex. 2 : 1. commission – 2. prospecter – 3. salon – 4. argumenter – 5. prime – 6. conclu.

Ex. 3 : Pour notre boutique de prêt-à-porter située à Paris 16^e, nous recherchons une vendeuse avec une bonne présentation, des notions d'anglais et au moins deux ans d'expérience dans la vente de produits de luxe. Envoyer CV et lettre de motivation à jlaripa@kirecruite.com.

Page 43

Ex. 4 : 1. d – 2. e – 3. a

Ex. 5 : 1.c – 2.a – 3.e – 4.b – 5. b

5. Correspondance commerciale

Page 44

Ex. 1 : 1. serions – 2. saurions – 3. souhaiterions – 4. veuillez – 5. prions – 6. voudrez.

Ex. 2 : Demande : 2, 3 – Remerciement : 1.

Ex. 3 : e. 1 – g. 2 – b. 3 – d. 4 – c. 5 – h. 6 – a. 7 – f. 8.

Page 45

Ex. 4 : 1. Le client fait un appel d'offre [...]. – 2. Les fournisseurs font chacun une offre au client. – 3. Le client passe commande. – 4. Le fournisseur accuse réception de la commande. – 5. Le fournisseur envoie un avis d'expédition au client. – 6. Le fournisseur expédie la marchandise. – 7. Le transporteur transporte la marchandise. – 8. Le transporteur livre [...]. – 9. Le client réceptionne la marchandise : il prend livraison. – 10. Le fournisseur envoie la facture au client. – 11. Le client paie, c'est-à-dire règle la facture.

Ex. 5 : 1. bon de commande – 2. bon de réception – 3. courrier de réclamation – 4. facture – 5. chèque.

Ex. 6 : [...] afin de répondre au mieux à vos attentes. Nous avons un objectif : vous satisfaire. Merci de bien vouloir consacrer un peu de votre temps [...] nous pouvons vous proposer les meilleurs produits.

Page 46

Ex. 1 : – Bien sûr, si vous le **souhaitez**, vous **pouvez** passer votre commande... – Dans ce cas, quand vous **serez** prête, n'**hésitez** pas à rappeler. Mais si vous le **voulez**, vous **pouvez** tout aussi bien passer votre commande en ligne. – Oui, ça, malheureusement, c'est au cas où je **pourrais** réparer mon ordinateur... Ah, si les ordinateurs ne **tombaient** pas toujours en panne, tout **serait** plus simple !

Ex. 2 : 1. **Si** un client commande..., mais **à condition que** le règlement soit au comptant. – 2. **Au cas où** le client passerait sa première commande... – 3. **S'il** s'agit d'un client... – 4. **Au cas où** il demanderait une remise... – 5. **Si** vous pensez que nous risquons... **à condition que** vous en fassiez d'abord la demande à la direction.

Page 47

Ex. 3 : Si vous passez votre commande par **téléphone**, vous devez la confirmer soit par **télécopie**, soit par **courrier** électronique. Pour ce faire, nous vous demandons d'utiliser le **bon de commande** qui se trouve dans notre catalogue papier ou en ligne. Vous recevrez un **accusé de réception** dès que votre **commande** nous sera parvenue.

Ex. 4 : 1. Expo 6 – 2. Le 21 novembre – 3. Gresier Vidal – 4. Le 27 novembre – 5. La société Avix. – 6. Le 29 novembre – 7. La commande ID877 du 21 novembre – 8. Expo 6.

Page 48

Ex. 1 : 1. à cause de – 2. Par manque de – 3. À force de – 4. Grâce à – 5. Étant donné – 6. Comme – 7. sous prétexte que.

Ex. 2 : 1. Nos livraisons ont pris du retard en raison des fêtes de fin d'année – 2. Faute de preuve, la marchandise ne sera pas échangée. – 3. Comme des articles ont été endommagés, le client a été remboursé. – 4. Nous vous retournons cet article car il est défectueux. – 5. À force de ne pas respecter les délais de livraison, nous perdons des clients.

Ex. 3 : 1. délais – 2. lieu – 3. date – 4. numéro – 5. références – 6. retard.

Page 49

Ex. 4 : 1. livrée – 2. conforme – 3. mauvais état – 4. manque.

Ex. 5 (propositions) : mois-heure – En conséquence Or/Toutefois – aide perturbe/gêne – heureux dans l'obligation/contrainte/obligée – parie-espère – sympathiques distinguées.

Page 50

Ex. 1 : 1. Nous avons tellement de factures à régler ce mois-ci que **nous aurons** des problèmes de trésorerie. – 2. Beaucoup de factures restent impayées, **aussi avons-nous** pris des mesures draconiennes. – 3. Le montant de la facture est si élevé que **nous devons** payer en trois fois. – 4. Les défauts de paiement augmentent si bien que **les entreprises ont** de plus en plus de problèmes de trésorerie.

Ex. 2 (propositions) : 1. Nous avons reçu tellement de chèques sans provision que **nous refusons maintenant tout paiement par chèque**. – 2. Beaucoup de nos clients ont des difficultés de trésorerie si bien qu'**ils nous paient souvent avec retard**. – 3. Ce client paie au comptant. Par conséquent, **nous lui accordons un escompte de 5 %**.

4. Nous ne sommes pas satisfaits de notre opérateur de téléphonie et nous **avons donc résilié le contrat**.

Ex. 3 : En **règlement** de votre **facture** 43/T du 4 avril, veuillez **trouver** ci-joint un chèque de 768,50 euros libellé à votre **ordre**. **Meilleures** salutations. Léo Dumont. Service de la **comptabilité**.

Page 51

Ex. 4 : 1. En ESPÈCES/En LIQUIDE – 2. Par CHÈQUE – 3. Par VIREMENT BANCAIRE – 4. Par CARTE de DÉBIT ou de CRÉDIT – 5. Par MANDAT POSTAL.

Ex. 5 : *Oui* : 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9 – *Non* : 5, 7, 10.

Page 52

Ex. 1 : 1. de peur d'être victime – 2. pour qu'il m'indemnise – 3. pour éviter toute contestations – 4. de peur que j'aie surévalué le dommage.

Ex. 2 (proposition) : 1. Je vous prie de faire le nécessaire pour que **ce problème soit réglé au plus vite**. – 2. J'ai pris rendez-vous avec mon assureur pour lui **expliquer le problème**. – 3. J'ai consulté un avocat de peur de **ne pas savoir faire le bon choix tout seul**.

Ex. 3 : • Assurez-vous que votre contrat d'**assurance** est bien adapté à votre véhicule. • N'oubliez pas de payer la **prime** avant l'**échéance**. • Sachez que votre assurance ne vous couvre pas pour les **contraventions**. Par contre, votre assureur vous garantit pour les **dommages** causés à autrui lorsque votre **responsabilité** est engagée. • En cas de **sinistre**, remplissez le **constat** et notez avec soin, s'il y a lieu, le nom et l'adresse des **témoins**.

Page 53

Ex. 4 :

Madame, Monsieur,

Je vous prie de prendre acte de la résiliation du contrat d'assurance, à date d'échéance, **soit le 18 octobre prochain**, souscrit auprès de votre compagnie sous le numéro mentionné ci-dessus.

Je vous serais reconnaissant de me faire parvenir une notification de résiliation **dans les meilleurs délais**.

Dans cette attente, je vous prie de recevoir, **Madame, Monsieur**, mes salutations distinguées.

Ex. 5 (Proposition) : M. Leblanc ne peut pas être tenu responsable. Certes, il a peut-être commis une faute en ne fermant pas à clé les portes et en laissant la clé de contact. Certes, il y a un dommage : la bicyclette est morte. Toutefois, il n'y pas de lien de causalité directe entre cette faute et ce dommage. Le responsable est le voleur car il y a bien un lien de causalité directe entre sa faute (il a heurté le cycliste) et le dommage (la « mort » de la bicyclette).

6. Résultats et tendances

Page 54

Ex. 1 : 1. *Luc Simon a demandé au ministre de l'Agriculture* si la politique agricole commune

serait réformée. – 2. *Sabine Moulin a indiqué* que le secteur de la restauration avait rencontré des difficultés de recrutement. – 3. *Luc Simon a demandé au ministre* ce qu'il pensait des résultats de l'industrie au deuxième semestre.

Ex. 2 : Cette année-là, la société IxteL **avait réalisé** un chiffre d'affaires de 125 millions d'euros, en baisse de 12 % par rapport à l'année précédente. En un an, sa part de marché **s'était réduite** de 25 % à 21 %. Toutefois, son président **restait** optimiste. Il **pensait** que l'entreprise **avait traversé** un trou d'air et que les affaires **reprendraient** très vite. D'ailleurs, **précisait-il**, elles **avaient repris** depuis déjà plusieurs mois.

Page 55

Ex. 3 : *Secteur primaire* : un ouvrier agricole, un vigneron – *Secteur secondaire* : un artisan, un comptable qui travaille chez Renault – *Secteur tertiaire* : un chauffeur de taxi, un professeur d'école.

Ex. 4 : *Vrai* : 1, 3 – *Faux* : 2, 6 – *Non mentionné* : 4, 5, 7.

Page 56

Ex. 1 : 1. Il a fortement progressé – 2. Ils ont légèrement reculé – 3. Ils ont stagné – 4. Il diminue régulièrement

Ex. 2 : LP : Quels sont les **effectifs** de votre entreprise ? LP : Réalisez-vous des **bénéfices** ? AV : Oui, et nos salariés en profitent sous forme d'**intéressements**. LP : Avez-vous récemment fait des **investissements** ? AV : Nous venons d'acquérir les **locaux** que nous louions auparavant. LP : L'augmentation du prix des **matières premières**... AV : Oui, nous avons dû augmenter nos prix pour conserver nos **marges**.

Ex. 3 : *BC* : 1, 8 – *BE* : 2, 7, 9 – *S* : 4, 5 – *P* : 3, 6, 10.

Page 57

Ex. 4 : 2. a – 3. b – 4. e – 5. f – 6. c 2 – 7. h – 8. g.

Ex. 4 : *Vrai* : 2, 5, 7, 9, 10, 11 – *Faux* : 1, 3, 6, 8 – *Non mentionné* : 4, 12.

Page 58

Ex. 1 : 1. ait, réalisera – 2. se redressera, demeure – 3. fassions, augmenteront – 4. aurons – 5. seront, connaissances

Ex. 2 : 1. Malgré – 2. a beau – 3. Bien que – 4. même si – 5. à moins que

Ex. 3 : 1. chiffre d'affaires – 2. immeuble (c'est un actif immobilisé) – 3. perte (c'est un élément négatif) – 4. dettes (elles sont au passif).

Ex. 4 : 1. bâtiment – 2. terrain – 3. stocks – 4. loyer – 5. matériel – 6. perte.

Page 59

Ex. 5 : 1. b – 2. a – 3. e – 4. d – 5. c.

Ex. 6 : 1. Les informations financières produites... – 2. Elles intéressent les actionnaires... – 3. Les salariés peuvent également vouloir... – 4. Tous ces acteurs ont besoin d'avoir... – 5. C'est la mission du commissaire aux comptes...

Page 60

Ex. 1 (proposition) : 1. La population mondiale a augmenté alors qu'elle a baissé dans certains pays. – 2. Les inégalités se sont accrues : les riches sont plus riches tandis que les pauvres sont plus pauvres. – 3. Le PIB par habitant a crû régulièrement dans les villes. En revanche, il a baissé dans les campagnes. – 4. Malgré un endettement record, l'État a augmenté ses dépenses militaires au lieu de les diminuer. – 5. Ces dernières années, le pouvoir d'achat a stagné en Europe. Au contraire, il a augmenté en Asie. – 6. L'inflation était mal maîtrisée dans le passé tandis qu'elle est bien contrôlée aujourd'hui.

Ex. 2 : Prix : inflation, déflation – Population : croissance démographique, dépeuplement – PIB : croissance, récession – Pouvoir d'achat : enrichissement, appauvrissement.

Ex. 3 : 1. pouvoir d'achat – 2. prix – 3. population – 4. croissance – 5. PIB – 6. dépeuplement – 7. inflation.

Page 61

Ex. 4 : La Finlande a pour capitale Helsinki. Elle a une **population** d'environ 5 millions d'habitants. L'activité est dynamique, avec une **croissance** enviable à 3,2 %. L'économie s'appuie sur le **secteur des nouvelles technologies** (Nokia est le premier employeur national). La population est riche : le **revenu par habitant** est de 38 000 euros. Les prix n'augmentent quasiment

pas : le **taux d'inflation** est de 0,4 %. L'éducation est très performante : le **taux d'alphabétisation** est de 100 %. Cependant, le **chômage** reste élevé : il s'élève à 8 % de la population active.

Page 62

Ex. 1 : 1. seront – 2. soient – 3. sont – 4. était – 5. était – 6. puissions – 7. exportions.

Ex. 2 (proposition) : 1. Je doute que les chiffres du commerce extérieur soient exacts. – 2. Certains craignent que la mondialisation n'accroisse les inégalités dans le monde. – 3. Les experts estiment que le déficit de la balance commerciale va persister. – 4. Le ministre du Commerce extérieur a déclaré que les bons chiffres du commerce extérieur sont dus à l'action du gouvernement. – 5. La plupart des gens s'imaginent que le libre-échange contribue à l'augmentation de leur pouvoir d'achat.

Ex. 3 : 1. subventions (il existe une balance des invisibles, une balance des paiements, une balance des capitaux, mais on ne fait pas de balance pour les subventions) – 2. brevet (comptabilisé dans les services) – 3. textile (n'est pas un service) – 4. acheter – 5. négocier (on rentre, on introduit, on importe une marchandise) – 6. libre-échange (droit de douane, quota et formalités sont des obstacles au libre échange).

Ex. 4 : 1. subventions – 2. transports – 3. assurance – 4. paiements – 5. capitaux – 6. droits de douane.

Page 63

Ex. 5 : 1. balance des invisibles – 2. balance commerciale – 3. balance courante – 4. balance des paiements – 5. excédentaire, importations

Ex. 6 : adversaires – perdu – à cause de – bas, avantagée – Sud – développés – ouvriraient – n'est pas – en effet – se développe – se contracte.

Pages 64, 65

A. Traiter l'information écrite

Proposition :

Rappel de la problématique

Au bureau, les salariés utilisent constamment Internet pour le travail. Mais pas seulement pour le travail. Ils surfent aussi sur le Web pour leur usage personnel. D'après une étude récente, 58 % des salariés en France et en Belgique y passeraient l'équivalent d'un mois par an. Autant de temps perdu, pense-t-on, nuit à la productivité de l'entreprise. Comment faut-il réagir face à de telles pratiques ? C'est la question que se posent les employeurs.

Les solutions possibles

Les solutions possibles vont de l'interdiction absolue à la liberté totale.

1. *Interdiction absolue* : ainsi, par exemple, plus de la moitié des entreprises utilisent un filtre qui empêche les salariés de se connecter aux réseaux sociaux.
2. *Liberté totale* : l'employeur n'édicte aucune règle de surveillance, les salariés étant libres d'utiliser Internet comme ils le souhaitent. Il est infantilisant et même impossible de surveiller les salariés, estiment certains, car Internet est partout.
3. *Liberté limitée* : les salariés peuvent utiliser Internet pour leur usage personnel, à condition de ne pas abuser.

Le cadre juridique

Aucune loi ne régleme l'usage privé d'Internet. Mais les tribunaux ont posé un cadre : il est permis aux salariés de faire un usage privé d'Internet, à condition que cet usage soit raisonnable. Les juges apprécient le caractère raisonnable en fonction de quatre critères :

1. La fréquence et la durée de la connexion.
2. Le moment de la connexion : la faute est ainsi moins répréhensible pendant la pause-déjeuner que pendant le temps de travail.
3. L'impact de ces connexions sur le travail, y compris sur le travail des autres.
4. Le contenu des sites consultés : un site à teneur pornographique serait particulièrement sanctionné.

Mes propositions

Comme le font de nombreux employeurs, je recommanderai d'intégrer dans notre règlement intérieur une charte de bonne conduite sur l'usage d'Internet. Cette charte ne poserait pas d'interdiction, elle poserait des limites, en sanctionnant les abus. Cette solution serait d'ailleurs conforme à la position des tribunaux, la différence entre ce qui est raisonnable et ce qui ne l'est pas restant toujours difficile à apprécier.

Compte rendu de la conférence de Mme Tessier

Pourquoi est-on satisfait au travail ? Cette question intéresse presque tout le monde, notamment les entreprises. Il existe des facteurs personnels et des facteurs environnementaux.

Les facteurs personnels : l'âge, le sexe, la personnalité

- L'âge : d'une façon générale, la satisfaction au travail augmente avec l'âge. La raison en est que le statut des travailleurs, et notamment leur rémunération et leurs responsabilités, augmente avec l'âge. C'est donc le statut, et non pas l'âge, qui implique plus de satisfaction.
- Le sexe : les hommes seraient plus satisfaits dans leur travail que les femmes. En effet, les femmes sont moins bien payées que les hommes et elles sont aussi plus souvent victimes de stress et de harcèlement.
- Les variables de la personnalité : heureux dans la vie, heureux au travail. Il existerait une forte corrélation entre la tendance à être satisfait de sa vie en général et la satisfaction au travail. Certaines études suggèrent que la satisfaction au travail aurait des bases génétiques. Mais ces études ont été effectuées sur de très petits échantillons et sont donc à prendre avec précaution.

Les facteurs environnementaux : la rémunération et de l'autonomie

La rémunération et l'autonomie sont les facteurs dits environnementaux les plus importants. Il est démontré qu'une meilleure rémunération et une plus grande autonomie augmentent la satisfaction au travail.

Ainsi les programmes d'enrichissement du travail augmentent la satisfaction, à la condition toutefois d'être accompagnés d'une augmentation du salaire.

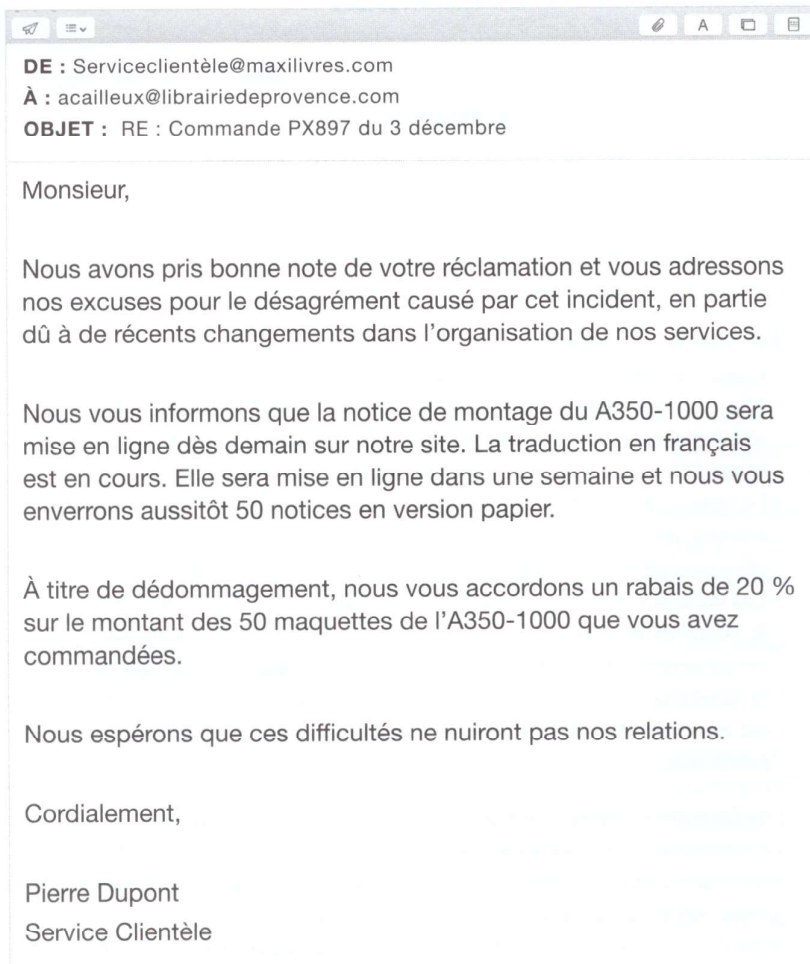
Satisfaction et performance au travail

Toutefois, d'après de nombreuses recherches, il n'y aurait pas de lien direct entre satisfaction et performance. La performance au travail est due à de nombreux facteurs et la satisfaction n'est qu'un facteur parmi d'autres.

Pourtant, les managers restent convaincus que la satisfaction augmente la performance. C'est pour cette raison qu'ils essayent d'agir sur la motivation de leurs collaborateurs.

C. Interagir à l'écrit

Proposition :



DE : Serviceclientèle@maxilivres.com
À : acailleux@librairiedeprovence.com
OBJET : RE : Commande PX897 du 3 décembre

Monsieur,

Nous avons pris bonne note de votre réclamation et vous adressons nos excuses pour le désagrément causé par cet incident, en partie dû à de récents changements dans l'organisation de nos services.

Nous vous informons que la notice de montage du A350-1000 sera mise en ligne dès demain sur notre site. La traduction en français est en cours. Elle sera mise en ligne dans une semaine et nous vous enverrons aussitôt 50 notices en version papier.

À titre de dédommagement, nous vous accordons un rabais de 20 % sur le montant des 50 maquettes de l'A350-1000 que vous avez commandées.

Nous espérons que ces difficultés ne nuiront pas nos relations.

Cordialement,

Pierre Dupont
Service Clientèle

DEL F PRO B2

A Compréhension de l'oral, page 69

1. *En France, Lucas change fréquemment de lieu de travail. Pour quelle raison ?*
En tant que consultant, il change de bureau en fonction des clients chez qui il intervient.
2. *En France, Lucas travaille le plus souvent dans un bureau qu'il partage avec quelques personnes.*
3. *Quand il est à Paris, il demande à partir travailler à l'étranger. Pour quelle raison ?*
Pour faire une expérience.
4. *Quelle est sa première impression quand il arrive à Montréal ?*
C'est triste.
5. *Qu'est-ce que Lucas supporte le moins dans le bureau de Montréal ?*
Le bruit.
6. *Pourquoi Lucas choisit-il de travailler à New York ?*
Sa copine travaille près de New York.
7. *Quel est, pour Lucas, le principal problème du télétravail ?*
Il travaille trop.
8. *Quand il est à New York, Lucas voyage environ 10 jours par mois.*
9. *À New York, que fait-il quand il ne travaille pas ?*
 - Le matin : il fait un jogging.
 - À midi : il regarde pendant 38 minutes un épisode d'une série policière.
 - Le soir : il va chercher sa copine à la gare.
10. *Dans quel pays Lucas a-t-il le moins apprécié l'ambiance de travail ?*
En Corée.

B. Compréhension des écrits, pages 70 et 71

1. *Ce document donne des informations juridiques.*
2. *Les règles qui régissent le travail le dimanche sont rassemblées dans quel document ?*
Le Code du travail.

3. Vrai ou faux ?

1. *Vous pouvez vendre du pain le dimanche matin : Vrai*
Justification : Le commerce au détail de denrées alimentaires bénéficie d'une dérogation de droit commun le dimanche matin jusqu'à midi.
2. *En principe, si vous n'avez pas de salariés, vous pouvez ouvrir votre boutique le dimanche : Vrai*
Justification : Les commerces qui n'emploient pas de salariés peuvent ouvrir le dimanche à leur convenance.
3. *Dans certains cas, le maire peut accorder des dérogations, mais à la condition d'avoir obtenu l'accord des organisations patronales et syndicales : Faux*
Justification : Cette décision requiert l'avis, et non pas l'accord, des organisations patronales et syndicales.
4. *Quelles contreparties doivent être données au salarié qui travaille le dimanche ?*
Il bénéficie d'un repos compensateur et du doublement de son salaire.
5. *Vous êtes commerçant. Pour prétendre pouvoir ouvrir toute l'année, vous devez :*
 - être localisé dans un quartier très touristique ;
 - être situé dans une station thermale.
6. *Cochez la phrase qui correspond le mieux à la position de l'Union européenne.*
Chaque État de l'Union européenne doit choisir librement sa politique en matière d'ouverture de commerces.
7. *Depuis l'arrêt du 23 novembre 1989, la position de la Cour de Justice des Communautés européennes n'a pas changé : Vrai*
Justification : Depuis cet arrêt de 1986, la jurisprudence a été constamment réaffirmée.

C Production écrite, page 72

Proposition de corrigé :

RAPPORT SUR L'ABSENTÉISME

Monsieur le Directeur,

À la suite de votre demande du 3 mars, je vous présente mes observations sur le problème de l'absentéisme dans notre entreprise.

Chiffres

D'après les documents du service paie, le taux d'absentéisme pourrait approcher 10 %, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'année dernière.

Il est remarquable de constater que l'absentéisme est particulièrement élevé dans nos magasins de Bagnole et de Biarritz et qu'il affecte presque exclusivement les vendeuses. Ces absences ne durent généralement pas plus de quatre jours, mais elles sont très fréquentes. En moyenne, les vendeuses de ces deux magasins sont absentes pour maladie 27 jours par an. Au total, seules cinq vendeuses ont été absentes moins de dix jours dans l'année. Dans les autres magasins et services de l'entreprise, les absences touchent uniformément toutes les catégories de personnel et tous les magasins de l'entreprise. Le taux d'absentéisme se situe autour de 5 %, ce qui correspond à un absentéisme structurel incompressible.

Causes

Quand on les interroge, les vendeuses des magasins de Bagnole et de Biarritz se plaignent toutes des conditions de travail, notamment des horaires. Il semblerait ainsi que l'absentéisme trouve sa cause principale dans des conditions de travail inadaptées.

Dans les deux magasins, en effet, l'emploi du temps des vendeuses est généralement différent d'une semaine à l'autre, voire parfois d'un jour à l'autre. D'autre part, l'amplitude de la journée de travail peut atteindre dans certains cas douze heures : de 8 h 30 à 20 h 30 (soit, par exemple, 8 h 30-12 h 30, 16 h 30-20 h 30). Il faut souligner également que presque toutes les vendeuses de nos magasins sont de jeunes femmes, pour la plupart mères d'enfants en bas âge.

Proposition

Comme le problème de l'absentéisme affecte presque uniquement les vendeuses des magasins de Bagnole et de Biarritz, il devrait être traité localement. Il me paraît souhaitable de réunir dans chacun de ces magasins les représentants du personnel afin de réformer les conditions de travail. Si les horaires et l'emploi du temps permettaient aux vendeuses de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie familiale, je pense que les taux d'absentéisme baisseraient sensiblement. Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire et vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur, mes salutations respectueuses.