

3 OBJET DE RÉCLAMATION



A



B



D

Chéri, finalement j'ai eu l'agence, ils disent qu'ils vont faire visiter l'appartement mardi entre 15 h 00 et 15 h 45. Tu seras là ?

E

Date : 16/04
Heure : 11 h 00
Pour : Mme Dumont
Pendant votre absence : Mme Sauges

- a téléphoné
- rappellera
- pouvez-vous rappeler ?
- est passé(e) vous voir
- désire un rendez-vous

Message :
Vous avez reçu un appel de votre banque. Il faudrait que vous rappeliez Mme Sauges au 06 43 56 52 78 avant 17 h. Elle dit que c'est urgent.

Reçu par : Sylvie

F

entrenous

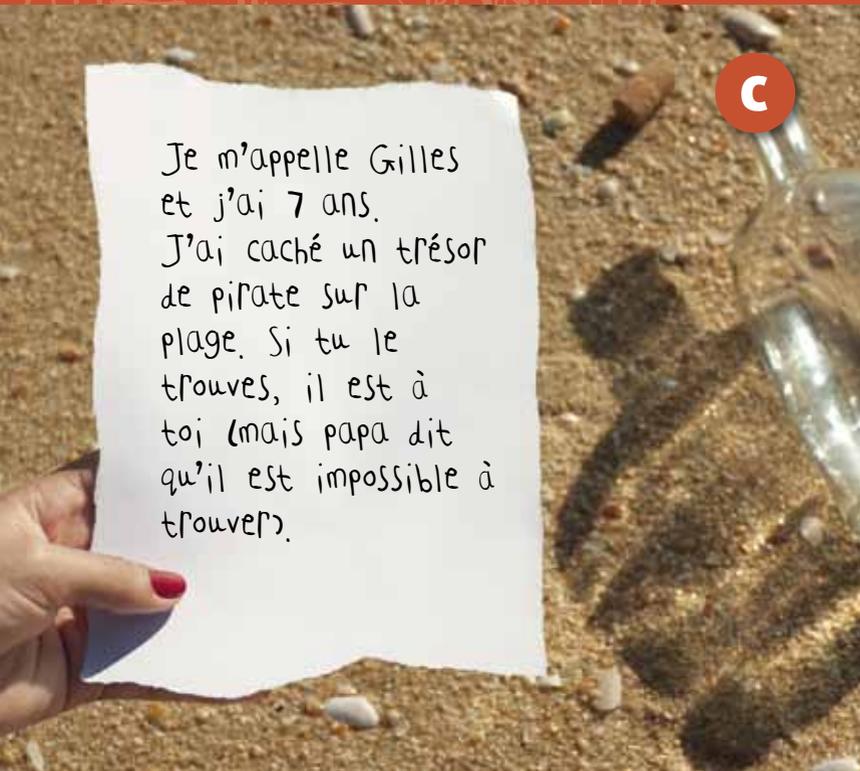
Transport amoureux

Vous ai vue dans le métro, ligne 4 : vous étiez magnifique dans votre robe rouge. Appelez-moi, je ne dors plus.
Costas : 06 78 00 56 43.

Perdu

Petit chien de race bichon, de couleur noire avec une tache blanche sur le bout du nez. Il s'appelle Dido et porte le tatouage 45568363A dans l'oreille gauche. S'il vous plaît, appelez-moi.
Martine 06 23 83 99 21

Nous allons rédiger une lettre de réclamation pour nous plaindre d'un mauvais service.



C



G

1. MESSAGES



Piste 8

A. Lisez ces messages, puis écoutez les extraits de conversations téléphoniques : à quels messages se réfèrent-ils ?

Conversation	A	B	C	D	E	F	G
Message n°							

B. Lisez à nouveau les messages et précisez l'objectif de chacun d'eux.

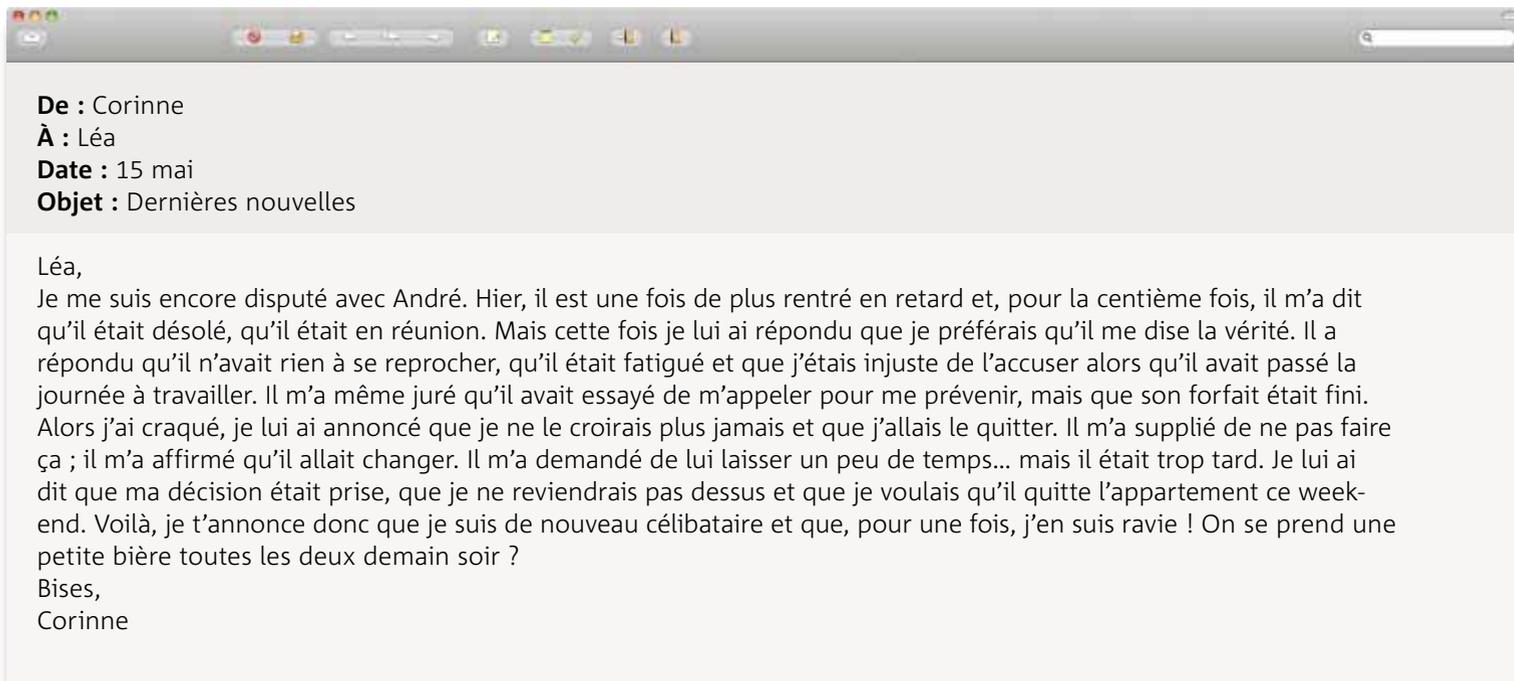
Message n°	Objectif
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

C. Écoutez à nouveau les conversations téléphoniques : pouvez-vous identifier les interlocuteurs ? Discutez-en en classe et justifiez vos réponses.

- *Moi, je pense que la conversation B, c'est un couple.*
- *Pourquoi ?*

2. RIEN NE VA PLUS !

A. Lisez ce courriel à propos d'une dispute dans un couple. Êtes-vous d'accord avec la décision finale de Corinne ?



B. Complétez le dialogue entre Corinne et André.

Corinne : Tu sais quelle heure il est ?

André : Je sais, suis désolé, j'étais en réunion...

Corinne : Écoute André, je que tu me dises la vérité.

André : Mais Corinne, je n' rien à reprocher ! fatigué et je trouve que es injuste de m'accuser alors que j'ai passé toute la journée à travailler. Je te jure, j'ai essayé de t'appeler pour te prévenir, mais mon forfait fini !

Corinne : Je n'en peux plus, André, je ne te plus jamais. Je quitte, cette fois c'est fini !

André : Non, Corinne, c'est trop bête, je t'en supplie, ne fais pas ça. Je vais changer, je t'assure, laisse-moi un peu de temps...

Corinne : Ma décision est prise, André, je ne pas dessus. Je veux que tu quittes l'appartement d'ici ce week-end.





Piste 9

C. Maintenant, écoutez la conversation réelle entre Corinne et André, et vérifiez vos réponses.

D. Classez dans le tableau ce qui a changé dans le passage du dialogue réel au courriel.

Dans le dialogue, il y avait...	Dans le courriel, cela s'est transformé en...
je suis désolé	
je préfère	
tu me dises	
je n'ai rien à me reprocher	
mon forfait	

3. RÉCLAMATION

A. Lisez la lettre : quel est son objectif ?

B. Remplissez la fiche de réclamation du magasin.

Mathilde Brunier
28 rue de Poitiers
06100 Nice

Électroménagers Experts
17 rue de la Liberté
06300 Nice

Nice, le 7 novembre 2011

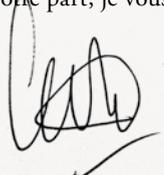
Objet : demande de remplacement

Monsieur,

Le 2 novembre dernier, j'ai acheté dans votre magasin, rue Tessier, un de vos produits dont vous faites la publicité sur votre site Internet : il s'agit de l'aspirateur Vivadust345 que vous proposez à 187 euros avec un lot de 15 filtres. Malheureusement, il n'a jamais fonctionné. En outre, les vendeurs ont refusé de le remplacer lorsque je l'ai ramené. Or, j'ai bien lu sur votre site qu'on pouvait rendre tout produit si on n'en était pas satisfait. De plus, lorsque j'ai eu le responsable du service après-vente au téléphone, celui-ci m'a bien précisé que l'appareil défectueux serait remplacé.

Je vous saurai donc gré de bien vouloir donner les consignes nécessaires pour qu'on me remplace ce produit dans les meilleurs délais.

En espérant une intervention rapide de votre part, je vous prie d'agréer mes meilleures salutations.


 Mathilde Brunier

ID: 4951

Document Actions Aide

Enregistrer Enregistrer et quitter Entregistrer et envoyer

Général Informations Historique

Produit

Dénomination du produit

Date de l'achat

Date de la plainte

Coordonnées du client

Détail de la plainte

Suivi

Description

Réponse

C. Avez-vous déjà eu à écrire ce genre de lettre ? Dans quelles circonstances ? Avez-vous obtenu satisfaction ? Racontez.

4. QU'EST-CE QU'IL DIT ?

A. Henri chatte avec son frère qui voyage en Inde. Il rapporte ses propos à leur mère qui est en train de faire la cuisine. Remplissez les bulles qui se réfèrent aux phrases soulignées.

Chat conversation:

- Henri 15:30** Alors, Gilles ? Comment ça se passe ?
- Gilles 15:31** Super ! En ce moment je suis à Bombay mais je descends vers le sud demain. Là, je suis dans un cybercafé.
- Henri 15:32** Maman te demande s'il fait beau.
- Gilles 15:34** Oui, nous avons eu de la pluie pendant trois jours mais maintenant le soleil est revenu.
- Henri 15:35** Tu as vu le Taj Mahal ?
- Gilles 15:37** J'y suis allé la semaine dernière : c'est vraiment impressionnant, ce n'est pas un mythe.
- Henri 15:40** J'espère que tu prends des photos !
- Gilles 15:42** Évidemment, je vous montrerai ça bientôt. Elles seront moins belles que les tiennes, mais tant pis ! Écoute, je vais devoir vous laisser, mon bus part bientôt.
- Henri 15:44** OK, on t'embrasse et fais attention à toi !

Speech bubbles on the man:

- Alors ? Qu'est-ce qu'il dit ?
- Il dit qu'il est à Bombay, mais que demain il descend vers le sud.
- (Empty)
- (Empty)
- (Empty)
- (Empty)

B. Gilles n'est pas revenu de son voyage. Henri rapporte à la police leur dernière conversation. Complétez sa déclaration.

La dernière fois que j'ai été en contact avec lui c'était par Internet, il y a plus d'une semaine. Il m'a dit qu'il avait adoré le Taj Mahal, qu'il descendait dans le sud...

LES PRONOMS POSSESSIFS

- ▶ Un seul objet, un seul possesseur :
Masculin : le mien, le tien, le sien.
Féminin : la mienne, la tienne, la sienne.
- ▶ Un seul objet, plusieurs possesseurs :
Masculin : le nôtre, le vôtre, le leur.
Féminin : la nôtre, la vôtre, la leur.
- ▶ Plusieurs objets, un seul possesseur :
Masculin : les miens, les tiens, les siens.
Féminin : les miennes, les tiennes, les siennes.
- ▶ Plusieurs objets, plusieurs possesseurs :
Masculin ou féminin : les nôtres, les vôtres, les leurs.

LE CONDITIONNEL PASSÉ

Le conditionnel passé est formé d'un auxiliaire (**avoir** ou **être**) au conditionnel présent, suivi du participe passé du verbe.

FAIRE		
j'	aurais	fait
tu	aurais	
il / elle / on	aurait	
nous	aurions	
vous	auriez	
ils / elles	auraient	

L'EXPRESSION DE L'HYPOTHÈSE

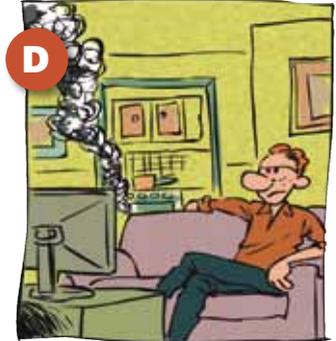
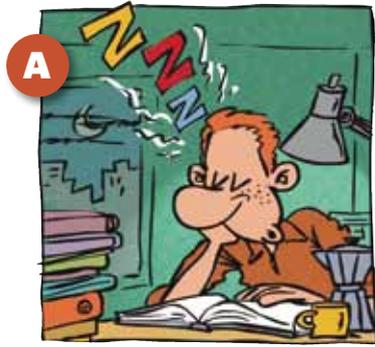
▶ **Si** + plus-que-parfait / conditionnel passé :
Si j'avais rencontré Pierre ce matin, **je l'aurais averti** que l'ascenseur ne marchait pas.

LES PRONOMS DÉMONSTRATIFS

	SINGULIER	PLURIEL
MASCULIN	celui(-ci/là)	ceux(-ci/là)
FÉMININ	celle(-ci/là)	celles(-ci/là)
NEUTRE	ce / ceci / cela / ça	

5. JOURNÉE CATASTROPHE

A. Observez les dessins. Trouvez les conséquences de ces situations dans le récit de M. Kata à son meilleur ami.



B. Maintenant, imaginez les reproches que peut lui faire son ami.

- Si tu n'étais pas sorti...

6. UNE HISTOIRE COMPLIQUÉE



Piste 10

A. Écoutez et prenez des notes.

B. Selon vous, qui est la responsable de cette situation qui risque de mal se terminer ?

C. Comparez vos réponses avec un camarade et discutez-en.

LE DISCOURS RAPPORTÉ

Au présent

« Pierre **rentrera** tard. »

Il dit que Pierre **rentrera** tard.

« (Est-ce que) Chloé **aime** le poisson ? »

Il demande si Chloé **aime** le poisson.

« **Fais** tes devoirs ! »

Il me dit / m'ordonne de faire mes devoirs.

Au passé

« Pierre **rentrera** tard. »

Il a dit que Pierre **rentrerait** tard.

« (Est-ce que) Chloé **aime** le poisson ? »

Il a demandé si Chloé **aimait** le poisson.

« Pourquoi **es-tu parti** si tôt ? »

Il m'a demandé pourquoi j'étais parti si tôt.

DEMANDER RÉPARATION

Je vous demande de me rembourser ces communications.

Il demande que le produit défectueux **soit** remplacé.

Je vous somme de retirer la publicité dans les plus brefs délais.

Je vous prie de bien vouloir intervenir et de mettre fin à cette situation.

7. OFFRE EXCEPTIONNELLE !



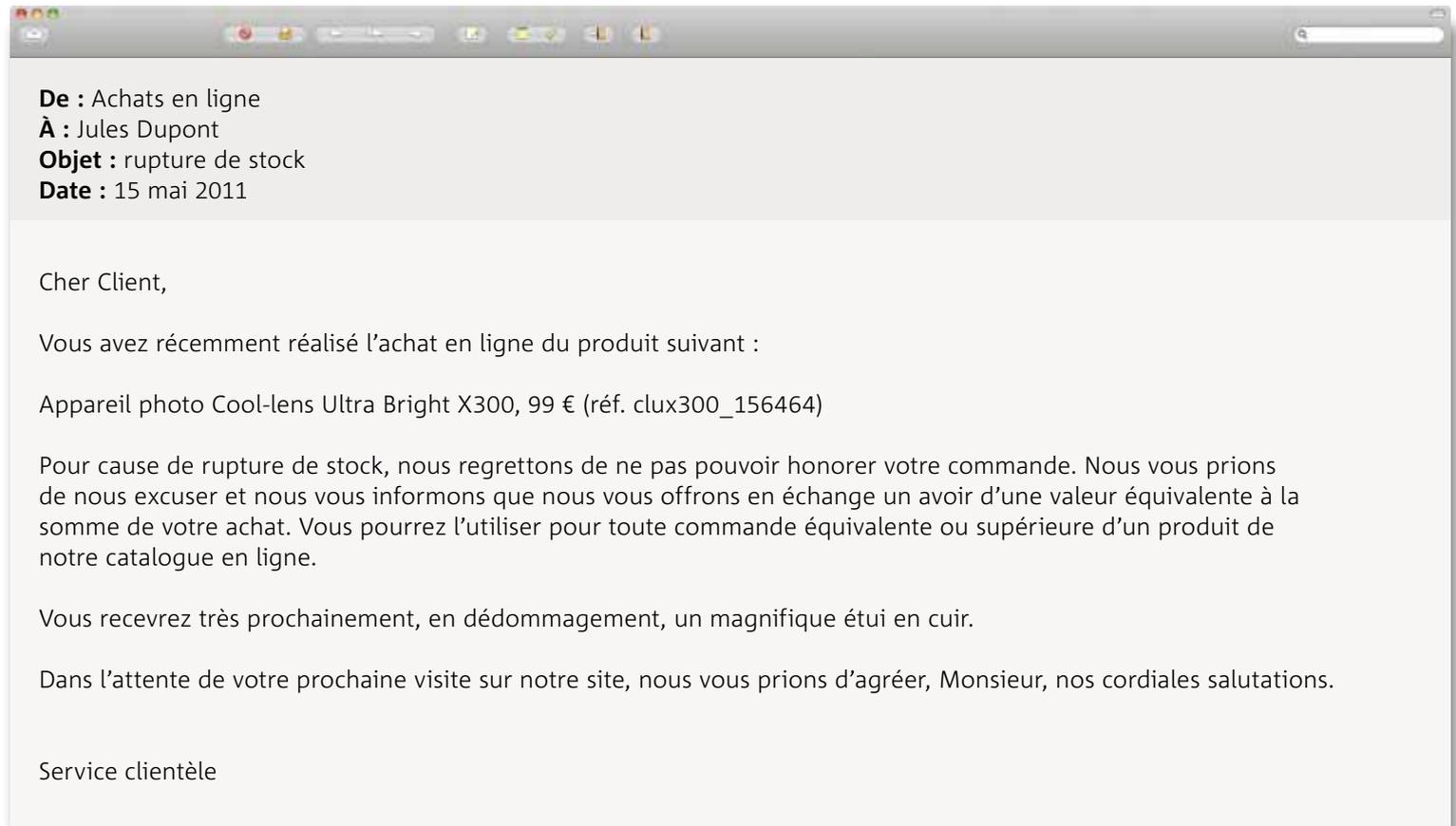
Piste 11

A. Écoutez cette publicité radiophonique. De quel produit s'agit-il ? Quelles sont les caractéristiques de l'offre ?

B. Ce produit intéresse Jules et il décide de regarder le site Internet. Quelles nouvelles informations propose le site ? Quelles sont les différences entre les caractéristiques annoncées à la radio et celles indiquées sur Internet ?

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.achatsenligne.nrp>. The page header features the text "ACHATS EN LIGNE" and a search bar with the text "Rechercher sur Achats en ligne" and "Recevoir gratuitement la lettre d'information". A navigation menu includes categories: LIVRES, EBOOKS; MUSIQUE, MP3, INSTRUMENTS; DVD, BLU-RAY; PHOTO CAMÉSCOPES (highlighted in red); TV, VIDÉO, HOME CINÉMA; SON, HIFI, LECTEURS MP3; JEUX VIDÉO, CONSOLES; and GPS, TÉLÉPHONES. The breadcrumb trail reads: >> Photo, caméscope >> Appareil photo numérique >> Cool-lens Ultra Bright X300. The main content area features a large image of a black digital camera with a lens. To the right of the image is a yellow box with the text: "OFFRE EXCEPTIONNELLE ! Un appareil photo numérique à prix d'ami : le **Cool-lens Ultra Bright X300** pour seulement **99 euros**. Caractéristiques techniques : **Pixels** : 12 Mpix, capteur CCD 1/2,3" **Zoom** : 4 X, équivalent 27-108 mm **Stabilisateur** : électronique **Sensibilité** : 80 à 3 200 ISO **Écran** : 2,7" en 230 000 pixels **Vidéo** : 640 x 480 en 30 images/s **Batterie** : Lithium-Ion rechargeable **Dimensions / poids** : 94 x 56 x 19 mm / 300 g". Below the image and yellow box, there is a paragraph: "Appelez tout de suite le 08 45 76 90 62 pour commander votre appareil ou remplissez votre bon de commande en ligne en cliquant [ici](#). Notre service de livraison à domicile s'engage à vous le remettre en mains propres dans un délai de 24 heures sur tout le territoire national, sans aucun frais de livraison. Ajoutez seulement 10 euros et obtenez en plus un étui en cuir." Below this is another section: "LES PERSONES QUI ONT ACHETÉ CE PRODUIT ONT ÉGALEMENT ACHETÉ" followed by a list: "- L'objectif NIKKOR 18-105 mm ;", "- Le kit de nettoyage d'appareil photo PhotoClean ;", "- Le sac de voyage SamiSport."

C. Jules a acheté cet appareil sur Internet. Trois jours plus tard, il reçoit ce courriel. Par petits groupes, aidez-le à rédiger une lettre de réclamation.



PLAN DE TRAVAIL

1. FAITES LA LISTE DES PROMESSES DE LA SOCIÉTÉ

- ▶ annoncées à la radio ;
- ▶ publiées sur Internet.



2. ORGANISEZ VOS ARGUMENTS PAR RAPPORT AU COURRIEL DE LA SOCIÉTÉ

- ▶ Ce qui vous paraît inadmissible (explication fournie par la société, ton de la lettre, etc.).



3. ÉCRIVEZ VOTRE LETTRE DE RÉCLAMATION

- ▶ Organisez vos arguments par paragraphes ;
- ▶ Choisissez un ton qui laisse paraître votre agacement / votre colère.



Découvrez les activités 2.0 sur rond-point.emdl.fr

Création sous contrôle !

Qui a dit que l'utilisation des téléphones portables constituait un danger pour la langue de Molière ? Après avoir fustigé le langage sms, la littérature accueille à bras ouverts ces nouveaux supports du discours qui ont envahi notre vie : sms, tweets, chats s'introduisent dans l'écriture littéraire : les contraintes techniques liées à ces nouveaux types d'échanges (nombre de caractères limité, format de l'écran...) se transforment en facteurs de créativité.

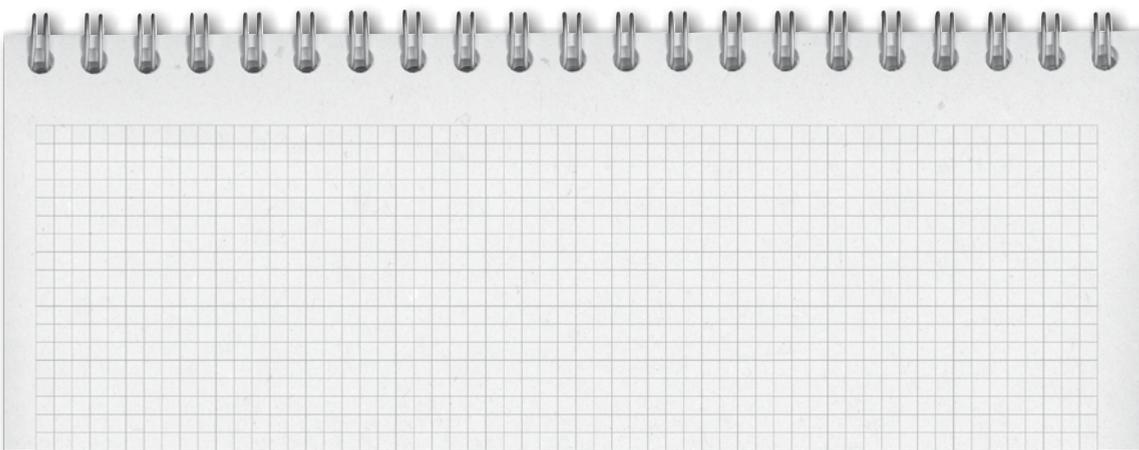
En fait, ceci n'est pas nouveau : en poésie, par exemple, le respect de formes contraignantes et codifiées (sonnet, haïku...) a toujours été utilisé comme moteur créatif. Dès 1947, dans ses *Exercices de style*, Raymond Queneau raconte 99 fois la même histoire dans des styles différents. En 1960, il fonde avec François le Lionnais l'OULIPO (Ouvroir de Littérature Potentielle), où il s'agit de s'imposer des contraintes formelles encore plus fortes pour stimuler son imagination. Celui-ci serait ainsi, selon R. Queneau, « un rat qui construit lui-même le labyrinthe dont il se propose de sortir ». En 1969, par exemple, Georges Perec publie *La Disparition*, roman de 300 pages qui ne comporte pas une seule fois la lettre « e », la plus fréquente en français !

L'OULIPO à la radio

Les amateurs de jeux littéraires peuvent retrouver l'émission *Les Papous dans la tête* tous les dimanches à 12 h 45 sur France Culture : des membres officiels de l'OULIPO ainsi que d'autres écrivains s'amuse à contourner des contraintes littéraires pour le plus grand plaisir des auditeurs.

8. LITTÉRATURE ET CONTRAINTES

A. À vous de rédiger un petit texte sous contrainte. Par groupes de deux, pensez chacun à une contrainte littéraire (écrire un texte sans la lettre « a », sans verbe...) et proposez-la à votre voisin. Celui-ci devra écrire un petit texte de cinq lignes en la respectant.



B. Échangez vos textes et essayez d'en retrouver les contraintes.



Parlez-vous sms ?

Le premier livre en langage sms est publié le 15 janvier 2004. Il s'agit de *Pa Sage a Taba : vo SMS* de Phil Marso. Destiné à un public jeune et consommateur de textos, c'est en réalité un polar sur la prévention du tabagisme. À la fin de l'ouvrage, un dictionnaire est là pour aider les novices à déchiffrer les abréviations !



9. À VOS STYLOS !

A. Voici un extrait de *Pa Sage a Taba : vo SMS*. Par groupes de deux, réécrivez-le avec l'orthographe standard du français, puis comparez votre texte avec celui du corrigé.

« L'histoar : Bob KanCro è surprì a min8 avk 1 s@c poubel rempli 2 mégo. La poliss le surveillè 2pui dê moa pr savoar s'il avè arÉT 2 méfu. Au bou 2 24h 2 gardà-vu, Bob ne montre ok1n Dpendance 2 la 6garette. Lê keufs on lê nRRRR ! Le komisR Mafoin engAg le Dtektive JWB (John Wilson Bred) pr grilé à peti feu le susP, 24h sup'. Bob KanCro pRdra-t-il la 100T face à 1 acharneMen Trapeutik 2 rud épreuv ? »

Pa Sage a TaBa : vo SMS de Phil Marso chez Megacom-Ik

L'histoire : ...

Corrigé : Bob Cancéro est surpris à minuit avec un sac poubelle rempli de mégots. La police le surveillait depuis des mois pour savoir s'il avait arrêté de fumer. Au bout de 24 heures de garde à vue, Bob ne montre aucune dépendance à la cigarette. Les flics ont les nerfs ! Le commissaire Mafoin engage le détective John Wilson Bred pour griller à petit feu le suspect, 24 heures supplémentaires. Bob Cancéro perdra-t-il la santé face à un acharnement thérapeutique de rude épreuve ?

B. Comparez ces deux textes et complétez ce petit manuel de « français-sms » avec les mots proposés et vos observations.

On peut remplacer un mot par un...
Exemple :

On peut remplacer une lettre par un...
Exemple :

Une lettre majuscule au milieu du texte se prononce...
Exemple :

Utilisation occasionnelle du *verlan* : les syllabes d'un mot sont...
Exemple :

- chiffre
- inversées
- phonétiquement
- symbole