

Niveau avancé

affaires.com

2^e ÉDITION



FRANÇAIS PROFESSIONNEL

Jean-Luc Penfornis

CLE
INTERNATIONAL
www.cle-inter.com

Niveau avancé

affaires.com

常州大学图书馆
藏书章

Jean-Luc Penfornis

CLE
INTERNATIONAL
www.cle-inter.com

À Chen Yi

Crédits photographiques

Couverture : Rido/Fotolia.com.

p. 6 : Tipp Howell/Getty Images ; p. 7 ht g : Nathan Alliard/Photononstop ; p. 7 ht d : Jean-Claude Amiel/hemis.fr ; p. 7 m g : Stéphane Ouzounoff/AFP ; p. 7 m d : Pascal Pavani/AFP ; p. 9 d : Laurent Cerino/REA ; p. 9 g : Joël Saget/AFP ; p. 13 : *Que choisir ?* ; p. 16 ht g : Bettmann/Corbis ; p. 16 ht d : Keystone ; p. 16 m g : J.L. Charmet - Archives Larbor ; p. 16 m d : AKG Paris ; p. 17 : Michel Gangne-STF/AFP ; p. 20 ht : Jean-Claude Moschetti/REA ; p. 20 m : Leland Bobbe/Getty Images ; p. 25 : Robert Llewellyn/Corbis ; p. 27 : Frédéric Maigrot/REA ; p. 32 : Reuter Raymond/ Renault/Corbis Sygma ; p. 34 : Raoul Minsart/Corbis ; p. 37 : Jose Luis Pelaez, Inc./Corbis ; p. 38 : Archives Photos/Hulton Archive/Getty Images ; p. 46 : Ken Kaminesky/Corbis ; p. 48 : Raoul Dufy, Affiches ‡ Trouville, 1906. MNAM, Centre Georges-Pompidou, Paris. Ph. J.J. Hautefeuille - Archives Larbor Adagp, Paris 2003 ; p. 49 bas g : Inc. G&J Images/Getty Images ; p. 49 bas d : Markow Tatiana/Corbis Sygma ; p. 52 : Ludovic/REA ; p. 53 ht : Daniel Bosler/ Getty Images ; p. 53 m : Cheque/Corbis ; p. 54 : Willie Maldonado/Getty Images ; p. 62 : Images.com/Corbis ; p. 76 : W. Geiersperger/Corbis ; p. 78 : Trujillo-Paumier/Getty Images ; p. 83 : Michel Renaudeau/Hoa-Qui ; p. 88 ht : du Sordet/ANA ; p. 88 bas : Alfred Wolf/Hoa-Qui ; p. 90 m ht : Jobin/ANA ; p. 90 m bas : Robert Holmes/Corbis ; p. 99 : Zefa/Hoa-Qui ; p. 118 : Henrik Sorensen/Getty Images France ; p. 119 : Thomas Pajot/Fotolia.com ; p. 121 : Ioannis Kounadeas/Fotolia.com ; p. 122 : Gilles Rolle/REA ; p. 123 : JoeF/Fotolia.com ; p. 124 : Emmanuel Valentin/AFP ; p. 125 : Anatoly Maslennikov/Fotolia.com ; p. 126 : Philippe Schuller/Signatures ; p. 127 : Oleksandr Moroz/Fotolia.com ; p. 128 : Frederick Florin/AFP ; p. 129 : Ag visuell/Fotolia.com.

Direction de la production éditoriale : Béatrice Rego

Marketing : Thierry Lucas

Édition : Christine Grall

Couverture : Fernando San Martin

Conception graphique et mise en page : Fernando San Martin / AMG

Iconographie : Agnès Calvo / Agnès Schwab

Illustrations : Jean Hin

Vidéo : BAZ

© CLE International/Sejer – Paris, 2012

ISBN : 978-209-038041-5

Niveau avancé

affaires.com

Jean-Luc Penfornis

CLE
INTERNATIONAL
www.cle-inter.com

À Chen Yi

Crédits photographiques

Couverture : Rido/Fotolia.com.

p. 6 : Tipp Howell/Getty Images ; p. 7 ht g : Nathan Alliard/Photononstop ; p. 7 ht d : Jean-Claude Amiel/hemis.fr ; p. 7 m g : Stéphane Ouzounoff/AFP ; p. 7 m d : Pascal Pavani/AFP ; p. 9 d : Laurent Cerino/REA ; p. 9 g : Joël Saget/AFP ; p. 13 : *Que choisir ?* ; p. 16 ht g : Bettmann/Corbis ; p. 16 ht d : Keystone ; p. 16 m g : J.L. Charmet - Archives Larbor ; p. 16 m d : AKG Paris ; p. 17 : Michel Gangne-STF/AFP ; p. 20 ht : Jean-Claude Moschetti/REA ; p. 20 m : Leland Bobbe/Getty Images ; p. 25 : Robert Llewellyn/Corbis ; p. 27 : Frédéric Maigrot/REA ; p. 32 : Reuter Raymond/ Renault/Corbis Sygma ; p. 34 : Raoul Minsart/Corbis ; p. 37 : Jose Luis Pelaez, Inc./Corbis ; p. 38 : Archives Photos/Hulton Archive/Getty Images ; p. 46 : Ken Kaminesky/Corbis ; p. 48 : Raoul Dufy, Affiches ‡ Trouville, 1906. MNAM, Centre Georges-Pompidou, Paris. Ph. J.J. Hautefeuille - Archives Larbor Adagp, Paris 2003 ; p. 49 bas g : Inc. G&J Images/Getty Images ; p. 49 bas d : Markow Tatiana/Corbis Sygma ; p. 52 : Ludovic/REA ; p. 53 ht : Daniel Bosler/ Getty Images ; p. 53 m : Cheque/Corbis ; p. 54 : Willie Maldonado/Getty Images ; p. 62 : Images.com/Corbis ; p. 76 : W. Geiersperger/Corbis ; p. 78 : Trujillo-Paumier/Getty Images ; p. 83 : Michel Renaudeau/Hoa-Qui ; p. 88 ht : du Sordet/ANA ; p. 88 bas : Alfred Wolf/Hoa-Qui ; p. 90 m ht : Jobin/ANA ; p. 90 m bas : Robert Holmes/Corbis ; p. 99 : Zefa/Hoa-Qui ; p. 118 : Henrik Sorensen/Getty Images France ; p. 119 : Thomas Pajot/Fotolia.com ; p. 121 : Ioannis Kounadeas/Fotolia.com ; p. 122 : Gilles Rolle/REA ; p. 123 : Joef/Fotolia.com ; p. 124 : Emmanuel Valentin/AFP ; p. 125 : Anatoly Maslennikov/Fotolia.com ; p. 126 : Philippe Schuller/Signatures ; p. 127 : Oleksandr Moroz/Fotolia.com ; p. 128 : Frederick Florin/AFP ; p. 129 : Ag visuell/Fotolia.com.

Direction de la production éditoriale : Béatrice Rego

Marketing : Thierry Lucas

Édition : Christine Grall

Couverture : Fernando San Martin

Conception graphique et mise en page : Fernando San Martin / AMG

Iconographie : Agnès Calvo / Agnès Schwab

Illustrations : Jean Hin

Vidéo : BAZ

© CLE International/Sejer – Paris, 2012

ISBN : 978-209-038041-5

Introduction

- **Une méthode de français des affaires.**

Affaires.com s'adresse à des étudiants ou à des professionnels ayant atteint le niveau B 1 du Cadre commun de référence du Conseil de l'Europe. En une centaine d'heures d'apprentissage, ce cours a pour objectif de les amener à maîtriser la langue française, à l'oral comme à l'écrit, dans des situations de communication courantes du monde des affaires. Il prépare par ailleurs au DFP B2 (Diplôme de Français professionnel) de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris. L'ensemble des activités et ressources proposées peut également servir à la préparation du DFP C1.

- **Six unités thématiques.**

L'ensemble des thèmes traités constitue un vaste panorama du monde des affaires. Ces thèmes peuvent être abordés par toute personne, quelle que soit sa formation. *Affaires.com* est une méthode de langue, non un ouvrage de gestion.

- **Une leçon par double page.**

Une unité contient cinq leçons, et chaque leçon tient sur une double page. L'étudiant commence par des exercices de compréhension pour la découverte et le repérage d'éléments linguistiques sélectionnés, puis il est amené progressivement à réaliser des activités d'expression écrite et orale de plus en plus libres. Les leçons sont complétées par un matériel situé à la fin du livre : dossiers de simulation, fiches et exercices de grammaire, expressions et exercices pour la correspondance professionnelle et la communication téléphonique, transcription des enregistrements, lexique bilingue français-anglais.

- **Un « bilan de compétences » à la fin de chaque unité.**

Dans chaque leçon, *Affaires.com* prend en compte les quatre aptitudes (CE, CO, EE, EO) et à la fin de l'unité, l'étudiant fait le point : il réalise le bilan de compétences. Un bilan pour lire, écouter, écrire, parler.

- **Une attention particulière au vocabulaire des affaires.**

On reconnaît surtout la langue des affaires aux mots qu'elle utilise. Des tableaux, baptisés « Leçon du jour », expliquent dans un langage simple les termes les plus courants du monde des affaires. L'étudiant consulte d'abord cette « Leçon du jour ». Il est ensuite invité à manier les mots dans diverses activités de communication, en réalisant des tâches professionnelles bien précises, en résolvant de petits cas d'entreprise, seul ou en groupe, par écrit ou oralement.

- **Un point de grammaire à chaque leçon.**

Chaque leçon propose un ou des exercices portant sur un point de grammaire précis, complété par des explications ainsi que d'autres exercices situés à la fin du livre.

- **Un dossier d'étude, avec entretien vidéo, pour chaque unité**

À la fin de l'ouvrage, six dossiers contenant chacun un document écrit, un entretien vidéo et diverses activités permettent d'approfondir un thème en rapport avec chacune des six unités : ce sont les « Gros plans ».

Bon travail !

L'auteur

Tableau des contenus

Unité	Leçon	Page	Savoir-faire	Grammaire
1 Acteurs économiques p. 6	1. Paroles d'actifs	6	distinguer différents types de travailleurs, décrire une journée de travail	l'interrogation indirecte
	2. Diversité des entreprises	8	identifier et classer les entreprises	l'article indéfini <i>des</i> , la préposition <i>de</i> , les quantitatifs
	3. Banque de crédit	10	découvrir les services bancaires, lire / mettre en page une lettre commerciale	les pronoms compléments <i>le, la, lui</i>
	4. Défense du consommateur	12	identifier les revenus des ménages, examiner les droits du consommateur, écrire une lettre de réclamation	les pronoms relatifs simples, les mots de liaison <i>or, mais, donc, en conséquence, sinon...</i>
	5. Rôle de l'État	14	identifier le rôle de l'État, caractériser l'impôt, participer à un forum Internet	la forme passive
	Bilan de compétences	16	lire écouter	écrire..... parler
2 Créateurs d'entreprise p. 20	1. Profil de créateur	20	faire le portrait du créateur d'entreprise / décrire le parcours d'un créateur	le passé composé et l'imparfait
	2. Recherche de capitaux	22	analyser les moyens de financement, demander de l'argent à quelqu'un	les articles définis, indéfinis, partitifs
	3. Lieu d'implantation	24	louer un local à usage professionnel (boutique, bureau, etc.), écrire efficacement (techniques d'expression)	les indicateurs de temps
	4. Choix de société	26	découvrir / comparer les sociétés commerciales, choisir la plus adéquate	les pronoms <i>y</i> et <i>en</i>
	5. Formalités de création	28	découvrir les formalités de création d'une entreprise, vérifier l'orthographe / le contenu d'un e-mail	orthographe de certains verbes au présent : <i>appeler, manger, commencer</i> , etc.
	Bilan de compétences	30	lire écouter	écrire..... parler
3 Ressources humaines p. 34	1. Contrat de travail	34	analyser un contrat de travail / une lettre d'engagement	les pronoms relatifs composés
	2. Profil de manager	36	consulter une offre d'emploi, dresser le profil d'un manager, rédiger un e-mail à l'attention de ses collaborateurs	l'hypothèse
	3. Organisation du travail	38	analyser / comparer différentes méthodes d'organisation et cultures d'entreprise	le futur simple et le futur antérieur
	4. Réunion de travail	40	préparer / assister à / animer une réunion, rédiger un compte rendu de réunion	les pronoms et les adjectifs indéfinis
	5. Droits des salariés	42	examiner / apprécier les motifs de licenciement, analyser le droit de grève	la formation du subjonctif
	Bilan de compétences	44	lire écouter	écrire..... parler

Unité	Leçon	Page	Savoir-faire	Grammaire
4 Marketing p. 48	1. Étude de marché	48	réaliser un questionnaire d'enquête de marché, formuler les questions	la place des pronoms compléments, l'impératif
	2. Définition du produit	50	positionner un produit, rédiger un rapport	la comparaison
	3. Méthodes de distribution	52	analyser les formes de distribution, rédiger un compte rendu	les prépositions et les adverbes de lieu
	4. Moyens de communication	54	analyser différents moyens de communication, concevoir un message publicitaire	le discours rapporté (au présent)
	5. Force de vente	56	examiner le rôle du vendeur et les techniques de vente	l'infinitif, complément du verbe
	Bilan de compétences	58	lire écouter	écrire..... parler
5 Correspondance professionnelle p. 62	1. Prise de contact	62	identifier les partenaires de l'entreprise	les différentes façons de demander (conditionnel, impératif, etc.)
	2. Commande en ligne	64	comparer différents moyens de passer commande	la condition
	3. Service clientèle	66	formuler et traiter une réclamation (par lettre / téléphone / e-mail),	la cause
	4. Règlement de facture	68	demandeur un délai de paiement, répondre à cette demande	la conséquence
	5. Question d'assurance	70	s'informer sur les conditions du contrat d'assurance, écrire / répondre à une lettre de déclaration de sinistre	le but
	Bilan de compétences	72	lire écouter	écrire..... parler
6 Resultats et tendances p. 76	1. Secteur d'activité	76	définir un secteur, analyser l'évolution d'un secteur, rédiger un rapport	le discours rapporté (au passé) : la concordance des temps
	2. Entreprise en chiffres	78	présenter / analyser les résultats de l'entreprise, les cours de la bourse	les adverbes de quantité
	3. Comptes de l'exercice	80	lire / établir un compte de résultat et un bilan d'entreprise	la concession
	4. Comptes de la nation	82	analyser les principales données chiffrées d'une ville, d'un pays	l'opposition
	5. Commerce extérieur	84	établir les balances du commerce extérieur, comparer libre-échange et protectionnisme	l'indicatif et le subjonctif dans la proposition complétive
	Bilan de compétences	86	lire écouter	écrire..... parler

Dossiers de simulation	90
Grammaire.....	98
Expressions de la correspondance professionnelle.....	114
Expressions de la communication téléphonique	116
Gros plan sur... La génération numérique	118
Le choix d'un nom de marque	120
Le télétravail	122
L'industrie du luxe	124
Le commerce en ligne	126
L'avenir de l'automobile	128
Transcription des enregistrements audio	130
Transcription des interviews vidéo.....	135
Lexique bilingue français – anglais	139

Acteurs économiques

Unité

1

1

Paroles d'actifs

1 Les personnes qui travaillent font partie de la population active.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. Les cadres sont des salariés.
2. Les cadres travaillent sous la direction des employés et des ouvriers.
3. Le personnel de l'entreprise comprend des travailleurs indépendants.

2 Que font Léo, Lucie, Michel ? Qui sont-ils ? Pourquoi ?

a. Léo est un peintre professionnel. Il travaille pour lui-même. Léo est-il un salarié ou un travailleur indépendant ?

b. Léo repeint la cuisine de Lucie. Lucie est-elle l'employeur de Léo ?

c. Lucie travaille pour l'entreprise Lauréade, un célèbre fabricant de produits cosmétiques. Elle est responsable du personnel. Lucie est-elle une salariée de Lauréade ? Est-elle cadre ?

d. Michel travaille aussi chez Lauréade. C'est le secrétaire de Lucie. Michel est-il le salarié de Lucie ? Est-il cadre ?

3 Lisez la définition ci-contre.

a. Remplacez le mot salarié.

b. Donnez une définition du salarié.

Leçon du jour

LA POPULATION ACTIVE

On distingue deux types de **travailleurs** :

- **les salariés** : ils travaillent pour le compte et sous l'autorité d'un employeur (souvent une entreprise) ; ils reçoivent un salaire ;
- **les travailleurs indépendants** : ils travaillent en leur propre nom, pour des **clients** (ex. : **professions libérales**, artisans, etc.).

Dans une entreprise, il y a plusieurs types de **salariés** :

- **les ouvriers** : ils exécutent des travaux manuels et travaillent souvent dans une **usine** ;
- **les employés** : ils effectuent un travail administratif et travaillent dans un **bureau** ; ils ont peu de responsabilités ;
- **les cadres (les managers)** : ils occupent **des postes** de direction ; ils font partie de **l'encadrement** (management).

L'ensemble des salariés forme **le personnel** de l'entreprise.

SALARIÉ. Personne qui exerce un métier manuel pour son propre compte, aidée souvent de sa famille, de compagnons, d'apprentis, etc.

Les plombiers, les serruriers sont généralement des salariés.

4

Le texte ci-dessous concerne deux parisiens, Charlotte et Arthur. Lisez-le.

Charlotte et Arthur sont-ils des travailleurs indépendants ou des salariés ?



Charlotte, 28 ans, travaille comme ingénieur chimiste dans le laboratoire de recherche d'une grande entreprise pharmaceutique. Elle dirige une petite équipe de chercheurs. Le laboratoire se trouve à la Défense, un quartier d'affaires situé à l'ouest de Paris.

Elle habite avec son mari dans la banlieue de Paris. Ils louent un appartement de trois pièces (60 m², loyer mensuel de 1 200 euros). « Nous n'avons pas encore d'enfant, déclare Charlotte ; Arthur, mon mari, a 26 ans. Il est serveur dans un restaurant, qui se trouve à quelques minutes à pied de chez nous. Il reçoit un salaire fixe de 1 300 euros par mois et touche aussi des pourboires. Il travaille seu-

lement à temps partiel. Le reste du temps, il étudie. Il dort peu – environ 6 heures par nuit. Il prépare un doctorat d'histoire à la Sorbonne. Arthur est passionné par le XVIII^e siècle. »

Charlotte travaille cinq jours par semaine, du lundi au vendredi. « Je me lève à 6 h 30, explique-t-elle, je prends un bon petit déjeuner, puis je me rends en métro à la Défense. De porte à porte, il me faut 35 minutes, et j'arrive à mon travail à 9 heures. À midi, je déjeune dans un restaurant avec des collègues. Je suis de retour chez moi vers 19 heures, quelquefois plus tard. » À la maison, Charlotte pense souvent au laboratoire. « J'ai deux passions dans la vie, précise-t-elle, Arthur et mon travail. »

L'interrogation directe

Voici les réponses de Charlotte. Quelles étaient les questions ?

Ex. : 28 ans → Quel âge avez-vous ?

- | | |
|-------------------|---------------|
| 1. À la défense. | 5. 26 ans |
| 2. Avec mon mari. | 6. À 6 h 30. |
| 3. Trois pièces. | 7. En métro |
| 4. Pas encore. | 8. 35 minutes |

→ Voir page 99.

5

Le texte comprend de nombreuses informations sur Charlotte et Arthur.

Pouvez-vous collecter les mêmes informations auprès de l'un de vos collègues de classe ?

- Préparez une liste de questions.
- Interrogez votre collègue. Prenez des notes.

6

Écrivez un texte de 150 mots environ présentant votre collègue.

Diversité des entreprises

1 Le rôle principal de l'entreprise est de produire.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. Une entreprise produit toujours des biens matériels.
2. Le seul but de l'entreprise est de faire du profit.
3. Les créanciers apportent des capitaux à l'entreprise.
4. Dans une économie capitaliste, les salariés sont propriétaires des biens de production.

2 Deux personnes parlent de l'entreprise. Dites qui parle dans chaque cas.

C'est là où je travaille
et où je gagne ma vie.

Si l'entreprise fait des bénéfices,
je reçois des dividendes, c'est-à-dire
une part de ces bénéfices.

3 Complétez le texte suivant avec certains mots de la « boîte d'entreprises » ci-contre.

Il existe une multitude d'entreprises, très différentes par leur taille et leur activité : des grandes _____ produisant des tonnes de blé à côté de petites fermes produisant quelques fruits et légumes pour les marchés de la région ; des _____ très chics, comme les Galeries Lafayette, proposant des milliers de produits, à côté de petites boutiques vendant quelques articles de mercerie ou d'épicerie ; des _____ à côté de petites auberges de villages ; des _____ employant des milliers d'ingénieurs et d'ouvriers à côté d'ateliers d'artisans, de menuisiers, de plombiers, travaillant seuls ou avec quelques compagnons ; des _____ transportant chaque jour des milliers de passagers à côté de petits transporteurs routiers.

Leçon du jour

Qu'est-ce qu'une entreprise ?

• L'entreprise **produit** et **vend des biens** et/ou **des services** dans **un but lucratif** (pour gagner de l'argent).

• Elle produit grâce :

- au **travail** fourni par son **personnel** (l'ensemble des **salariés**) ;
- aux **biens de production** : bâtiments, matériel, **matières premières**, etc.

• Les **moyens financiers** sont **apportés** par le(s) propriétaire(s) (**les capitalistes**) et **prêtés** par les **créanciers** (par exemple, les banques).

Boîte d'entreprises

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. grands magasins | 5. exploitations agricoles |
| 2. hôtels cinq étoiles | 6. compagnies d'assurances |
| 3. agences de publicité | 7. établissements financiers |
| 4. compagnies aériennes | 8. constructeurs automobiles |

« de » et « des »

Ce magasin vend **de** nombreux chocolats et **des** chocolats délicieux. Pas étonnant qu'il attire **des** centaines **de** clients !

Complétez avec « de » ou « des ».

1. Il y a _____ nombreuses entreprises dans la région, mais très peu _____ grandes entreprises.
2. Je connais _____ entreprises performantes. Hélas, je connais aussi _____ mauvaises entreprises.
3. Cette entreprise vend _____ dizaines _____ produits différents, mais elle réalise la plus grande partie _____ son chiffre d'affaires avec un seul produit.
4. Elle emploie plusieurs milliers _____ salariés dans _____ pays divers.

→ Voir page 100.

- 4 Il existe différents types d'entreprises : industrielles, commerciales, artisanales, agricoles, financières, de services.

À quel type appartient chacune de ces deux entreprises ?



Michelin



Carrefour

- 5 Une entreprise peut appartenir à différents secteurs.

Exemples de secteurs : agroalimentaire, banques, assurances, énergie, équipement automobile, grande distribution, informatique, télécommunications, tourisme, hôtellerie, restauration, transport, etc.

a. À quel secteur appartiennent respectivement Michelin et Carrefour ?

b. À votre avis, de ces deux entreprises, quelle est la plus ancienne ? Laquelle a le plus grand nombre de clients ? Pourquoi ?

- 7 Remplissez la fiche d'identité de Michelin.

FICHE D'IDENTITÉ

- Nom de l'entreprise : ...
- Secteur d'activité : ...
- Effectifs : ...
(Combien de salariés emploie-t-elle ?)
- Chiffre d'affaires : ...
(Quel est le montant des ventes ?)
- Siège social : ...
(Où se trouve la direction ?)
- Lieux d'implantation : ...
(Où se trouvent les usines, les bureaux, etc. ?)
- Étendue du marché : ...
(Où vend-elle ? Dans quels pays ?)
- Autres caractéristiques : ...

- 6 Le texte suivant présente l'entreprise Michelin. Deux phrases n'appartiennent pas à ce texte. Barrez ces deux phrases.

Créée en 1889, Michelin rassemble 80 sites de production répartis dans une vingtaine de pays. L'entreprise produit 785 000 pneus par jour et emploie 130 000 personnes. Elle occupe à elle seule 20 % du marché mondial, avec une présence commerciale dans 170 pays. Elle réalise un chiffre d'affaires annuel de 400 millions d'euros (47 % de ce chiffre d'affaires en Europe, 40 % en Amérique, 13 % sur les autres continents). Elle possède 750 hypermarchés et 2 400 supermarchés. Son siège social se trouve à Clermont-Ferrand, une ville située au sud de la France. Le cybermarché de la société propose la livraison à domicile des courses alimentaires, parmi un choix de 6 000 produits.

JOUEZ À DEUX

Personne A : Consultez le dossier 1, page 90.
Personne B : Consultez le dossier 1, page 94.

Banque de crédit

1 En France, la mise en page d'une lettre varie d'une entreprise à l'autre. Souvent, elle se présente comme dans la lettre ci-dessous.

a. Lisez cette lettre.

b. Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. La banque Azur est une SA (société anonyme).
2. Son siège social se trouve à Paris.
3. L'expéditeur de cette lettre se trouve dans le 10^e arrondissement de Paris.
4. Le signataire de cette lettre dirige la banque Azur.
5. Une pièce (un document) est jointe à la lettre.
6. Le destinataire de cette lettre est un client de la banque.
7. Il a perdu son carnet de chèque.

AGENCE MAGENTA

71-73 boulevard Magenta
75010 PARIS
Tél. : 01 42 44 88 44
paris.magenta@bo.paris.eur

**Banque
Azur**

0014315411024400076842
M. William SANCHEZ
3 rue Jarry
75010 PARIS

Réf. : MP/BD 767

Paris, le 3 mars 2015

Objet : nouveau code secret

PJ :

Cher client,

Vous nous avez informés de la perte de VOTRE CODE SECRET permettant l'accès à INFONET, le service de banque à domicile de LA BANQUE AZUR.

Nous vous avons donc attribué le nouveau code secret suivant :

128011

Vous pouvez le modifier à tout moment : connectez-vous à INFONET et cliquez sur « Modification du code secret » à la page d'identification.

Nous espérons que le service d'INFONET vous donne entière satisfaction.

Nous vous prions de recevoir, cher client, nos meilleures salutations.

Martin Perruchon

Martin PERRUCHON
Directeur de l'Agence

BANQUE AZUR SA AU CAPITAL DE 670 407 765 EUROS.
SIÈGE SOCIAL À PARIS 09, 45 BD HAUSSMANN. RCS PARIS 552120444

2 Lisez ci-dessous l'histoire d'Alice, une cliente de la banque Azur.



Alice, cliente de la banque Azur, veut acheter le scooter de ses rêves. Mais le scooter coûte 3 300 euros et Alice n'a pas assez d'argent. Son compte en banque est même légèrement à découvert.



Alice demande un crédit à sa banque. « Crédit accordé », répond le banquier. Alice devra rembourser son emprunt en cinq ans. Elle devra aussi payer un intérêt de 6 %, car un banquier ne prête pas gratuitement.



Le jour où la banque lui accorde le crédit, Alice achète le scooter. Elle paye par chèque. Étienne Marcel, le vendeur du scooter, encaisse aussitôt le chèque et s'offre un voyage au Mexique.

3 Complétez les mentions manquantes.

Alice a un _____ à la banque Azur. Mais ce compte est à _____. Elle doit demander un _____ à son _____, qui accepte de lui _____ la totalité de la somme. Alice paye le scooter par _____. Le vendeur du scooter _____ immédiatement le chèque. Alice devra _____ en cinq ans la somme qu'elle a _____ à la banque. Le taux d'_____ s'élève à 6 %.

4 Voici ci-dessous les différentes parties d'une lettre. Elles sont dans le désordre.

Mettez-les dans l'ordre. Puis écrivez cette lettre au format A4, selon la présentation de la lettre de la banque Azur, page 10.

le, la, lui

Choisissez le pronom qui convient.

1. Elle (*le, lui*) demande un crédit.
2. Il (*la, lui*) connaît bien.
3. Il (*la, lui*) répond favorablement.
4. Elle (*le, lui*) remercie vivement.
5. Elle (*le, lui*) remboursera la totalité.
6. Elle (*l', lui*) achète un scooter.
7. Elle (*le, lui*) remet un chèque.
8. Il (*l', lui*) invite au restaurant.
9. Elle (*le, lui*) connaît à peine.
10. Elle (*l', lui*) amène sur son scooter.

→ Voir page 102.

Étienne MARCEL
78, rue Chabrol
75010 PARIS

Madame, Monsieur,

PJ : 1 chèque

Bien cordialement

Paris, le 9 mai 2015

BANQUE AZUR
Agence Magenta

Je vous en remercie par avance.

Réf. : cpte 00076842

Objet : encaissement chèque

Veuillez trouver ci-joint un chèque de 3 300 euros, à porter à mon compte référencé ci-dessus.

71-73, bd Magenta - 75010 PARIS

1 Le rôle principal du consommateur est de consommer.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Les affirmations suivantes sont fausses. Corrigez l'erreur en remplaçant les mots en italique par d'autres mots.

1. Les ménages doivent d'abord satisfaire leurs besoins *sociaux*.
2. Comme les consommateurs ne sont jamais satisfaits, les besoins sont *variables*.
3. Les consommateurs ne peuvent pas satisfaire tous leurs *biens* car les *besoins* sont limités.
4. Les besoins d'un individu *sont identiques* d'un pays à l'autre.

2 Martine travaille comme ingénieur dans une entreprise informatique.

Son salaire mensuel s'élève à 3 000 euros. Elle est propriétaire d'une maison, qu'elle habite. Elle possède également un appartement, dont elle a hérité et qu'elle donne en location. Son locataire lui verse un loyer mensuel de 500 euros. Chaque mois, elle paye 660 euros d'impôt sur le revenu.

Martine, qui élève seule ses deux enfants, reçoit de l'État 160 euros d'allocations familiales.

a. De combien est-ce que Martine dispose chaque mois pour consommer ? (Autrement dit, quel est son revenu disponible ?)

b. Quelles sont les trois origines possibles du revenu d'un ménage ?

3 Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

1. D'une façon générale, nous consommons de plus en plus.
2. Nous avons plus de besoins aujourd'hui qu'il y a cinquante ans.
3. Aujourd'hui, nous consommons plus de loisirs qu'il y a cinquante ans.
4. Les jeunes ont plus de besoins que les personnes âgées.
5. La publicité crée des besoins et pousse à la consommation.
6. Les inégalités de revenus sont inévitables et même nécessaires.

Leçon du jour

La consommation des ménages

• Un **ménage** est un ensemble de personnes vivant sous un même toit. Grâce à leurs **revenus**, les ménages peuvent **consommer**. Ils acquièrent des **biens** et des **services** pour satisfaire leurs **besoins** : **besoins vitaux** (alimentation, logement), mais aussi besoins de confort, de loisirs, etc.

• Les besoins varient selon les époques, les pays, les catégories sociales, les individus, etc. Ils sont illimités car, par nature, l'homme n'est jamais satisfait. Les biens, au contraire, existent en quantité limitée.

qui, qu(e), dont, où, quoi

Complétez avec le pronom qui convient.

1. Voilà le magasin _____ je fais mes courses.
2. C'est quelqu'un _____ gagne et _____ dépense beaucoup d'argent.
3. C'est une époque _____ je me souviens bien.
4. Tu as trouvé le livre _____ tu cherchais ?
5. C'est un commerçant _____ j'apprécie l'honnêteté.
6. Tu penses à _____ ? A ton travail ?
7. Tu viens avec _____ ? Avec Pierre ?
8. C'est exactement ce _____ nous avons besoin.
9. Dites-moi ce _____ vous cherchez.
10. Je ne sais pas ce _____ vous intéresse.
11. Il a acheté un fauteuil _____ je trouve très confortable.
12. Les jours _____ elle ne travaille pas, elle fait les magasins.

→ Voir page 106.

- 4 Le texte suivant a été publié dans le journal d'une association de défense des consommateurs, à la rubrique « Courrier des lecteurs ».

Casseprix Promotion éclair

Dans une publicité parue dans le *Journal des affaires* du 3 mars, le magasin Casseprix proposait un appareil de photographie numérique Fuji F 802 au prix de 249 euros. Je me suis rendu le 5 mars chez Casseprix, mais cet article était vendu au prix de 395 euros. J'ai montré l'annonce publicitaire au vendeur, qui m'a répondu que j'arrivais trop tard. Puis-je obliger Casseprix à me vendre cet appareil au prix indiqué dans l'annonce ?

Hugo Léger, 56320 Priziac

Notre réponse : D'après la loi du 27 décembre 1973, la publicité ne doit pas contenir d'informations fausses. Écrivez une lettre recommandée au responsable du magasin. Demandez-lui de vous vendre le produit au prix indiqué dans l'annonce. S'il refuse, menacez-le de le poursuivre en justice pour publicité mensongère.

Vrai ou faux ?

1. Le 5 mars, Hugo Léger a rencontré le responsable du magasin.
2. La loi du 27 décembre 1973 concerne la publicité mensongère.
3. Dans sa réponse, le journal conseille à Hugo Léger de poursuivre immédiatement Casseprix en justice.

- 5 En cas de poursuites judiciaires (en justice), que pourrait dire Casseprix pour se défendre ? Quels seraient les arguments de Hugo Léger ?

- 6  Hugo Léger décide d'écrire une lettre de réclamation au magasin Casseprix.

a. Retrouvez dans le document ci-contre les mots qui signifient *mais*, *donc*, *sinon*.

b. Mettez-vous à la place de Hugo Léger et, à l'aide de ce document, écrivez la lettre.

**QUE
CHOISIR**

EXPERT - INDÉPENDANT - SANS PUBLICITÉ
N°503 - mai 2012
www.quechoisir.org



**Vaincre le
ronflement**
Est-ce possible ? p. 30



Crédit conso
Les banques
abusent
toujours p. 38

Les nouvelles astuces
des vendeurs de crédit



Boulangeries



Des gâteaux
industriels
à la pelle p. 16

TEST **Ampoules
longue durée**

2 sur 3 ne tiennent pas
la durée promise p. 20



Hugo Léger
3 impasse du Lac
56320 PRIZIAC

CASSEPRIX
67, route de Bretagne
56300 GOURIN

Priziac, le ...

Objet : ...
A l'attention d(e) ...

....,

Dans votre annonce publicitaire..., vous...
Or, quand je suis passé hier dans votre...
D'après la loi du 27 décembre 1973...
En conséquence, je vous demande de...
Dans le cas contraire, je serais...
Je reste...
Veuillez...

Hugo Léger

→ Expressions de la correspondance professionnelle, pages 114 et 115.

1 L'État a un double rôle.

a. Lisez la leçon du jour ci-contre.

b. Les affirmations suivantes sont fausses. Pour chacune d'elles, corrigez l'erreur en remplaçant le mot en italique par un autre mot.

1. L'État *redistribue* des services publics, notamment dans le domaine de l'éducation.
2. Il répartit les richesses en prélevant des impôts aux *chômeurs* pour donner aux retraités.
3. Il finance ses dépenses grâce aux *services* qu'il perçoit.
4. Il pratique une politique de déficit public en *gagnant* plus qu'il ne perçoit.

2 Les phrases suivantes forment un texte. Elles sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

- ☐ C'est le cas de l'impôt sur le revenu, qui est directement versé à l'État.
- ☐ Ils sont de deux sortes : les impôts directs et les impôts indirects.
- ☐ Les impôts directs sont payés directement par le contribuable.
- ☐ Les impôts indirects sont payés par le contribuable à un intermédiaire qui les reverse ensuite à l'État.
- ☒ Les impôts sont les principales recettes de l'État.
- ☐ Par exemple, la taxe à la valeur ajoutée (TVA) est collectée par le commerçant, qui la reverse ensuite à l'État.

3 Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Pourquoi ?

L'État doit :

1. subventionner (aider) les entreprises en difficulté.
2. entretenir une armée.
3. verser des indemnités aux chômeurs.
4. construire des écoles et des hôpitaux.
5. se charger du transport ferroviaire (par chemin de fer).
6. fixer un salaire minimum garanti.

Leçon du jour

Le rôle et le financement de l'État

• Le rôle de l'État est double :

- Il **rend des services publics** à la collectivité dans de nombreux domaines : police, défense, justice, santé, éducation, etc.
- Il **redistribue les revenus** : pour cela, il **prélève** (prend) aux **actifs** (les personnes qui travaillent) pour donner aux **chômeurs** et aux **retraités**, aux riches pour donner aux pauvres, etc.

• L'État gagne de l'argent grâce aux **impôts** (taxes) qu'il perçoit. Quand l'État dépense plus qu'il ne gagne, on dit qu'il y a **déficit public**.

la forme passive

1. Une seule des phrases suivantes est au passif. Laquelle ?

1. Le ministère des Finances est installé à Bercy.
2. Le Président s'est déplacé en métro.
3. Cette entreprise est subventionnée par l'État.
4. Le conseil des ministres s'est réuni mercredi matin.

2. Récrivez les phrases suivantes au passif.

1. L'État paye les fonctionnaires.
2. L'État payait les fonctionnaires.
3. L'État a payé les fonctionnaires.
4. L'État paiera les fonctionnaires.
5. L'État va payer les fonctionnaires.

3. Mettez les phrases suivantes au passif. Attention aux temps et aux accords !

1. L'État rend des services publics.
2. Les commerçants collectent la TVA.
3. Les experts prévoient un déficit public important.
4. L'État a fixé un salaire minimum.
5. L'État va financer la construction de cette école.

→ Tableau des conjugaisons, page 111.