

# VOCABULAIRE

**PROGRESSIF**

**DU FRANÇAIS**

**DES AFFAIRES**

*avec 200 exercices*

Jean-Luc Penfornis

**CLE**  
INTERNATIONAL

## CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES

p. 12 m : P. Sittler/REA ; p. 12 d : Denis/Rea ; p. 12 g : M. Nascimento/Rea ; p. 25 : SIPA PRESS ; p. 34 : P. Sittler/Rea ; p. 40 : R. Damoret ; p. 41 : P. Allard/REA ; p. 42 : SNCF ; p. 44 : J.L. Pelaez/CORBIS ; p. 50 : C. Moschetti/REA ; p. 52 : Magliave/GAMMA ; p. 55 : Droits Réservés ; p. 58 bas : R. Damoret/REA ; p. 58 ht : X. Aurel/REA ; p. 60 : STUMPF/SIPA PRESS ; p. 63 : Droits Réservés ; p. 64 : P. Broze/REPORTERS/REA ; p. 66 : Droits Réservés ; p. 73 : Denis/REA ; p. 74 : T. Hoepker/magnum ; p. 76 : G. Rolle/REA ; p. 78 : L. Lefkowitz/CORBIS ; p. 80 : A. Devouard/REA ; p. 82 : M. Fourmy/REA ; p. 84 : D. Maillac/REA ; p. 86 : R. Damoret/REA ; p. 88 : C. Paris/REA ; p. 96 : J. Leynse/REA ; p. 99 : Droits Réservés ; p. 104 : D. Maillac/REA ; p. 112 : C. Moschetti/REA ; p. 124 : P. Sittler/REA ; p. 130 : Haley/SIPA PRESS ; p. 132 : Pitchal/CORBIS ; p. 138 : Société BIC ; p. 140 : C. Hondros/GAMMA ; p. 142 : LWA-Dann Tardif/CORBIS ; p. 146 : Pitchal/CORBIS.

Direction éditoriale : Michèle Grandmangin

Édition : Bernard Delcord

Maquette et couverture : CGI

Mise en page : CGI

Iconographie : Bridgett Noizeux

Dessins : Marco

© CLE International/SEJER 2004

ISBN : 209-033803-2

## INTRODUCTION

### ■ À qui s'adresse ce livre ?

Le **Vocabulaire progressif du français des affaires** s'adresse à des étudiants ou à des professionnels de niveaux intermédiaire et avancé désireux d'apprendre le français dans un objectif professionnel.

L'ouvrage vous aidera à développer non seulement votre vocabulaire des affaires, mais aussi un certain nombre de savoir-faire professionnels. Vous pourrez ainsi communiquer plus aisément dans les situations les plus courantes du monde des affaires.

Ce livre peut être utilisé aussi bien en classe qu'en auto-apprentissage, les corrigés des exercices se trouvant dans un livret séparé.

### ■ Comment ce livre est-il organisé ?

L'ouvrage contient 70 leçons. Chaque leçon tient sur deux pages.

Les 15 premières leçons portent sur le vocabulaire lié à des savoir-faire professionnels communs à tous les domaines des affaires, tels que **téléphoner, assister à une réunion, parler en public, négocier**, etc.

Les 55 leçons suivantes parcourent le monde des affaires. Elles couvrent des domaines aussi variés que la **culture d'entreprise, les ressources humaines, l'éthique dans les affaires, la production, le marketing, la comptabilité, la finance**, etc.

Chaque leçon traite un thème différent et peut constituer le sujet d'un cours.

La présentation du vocabulaire respecte une progression dans le choix des thèmes. Au fil des leçons, en effet, les thèmes abordés deviennent de plus en plus techniques. L'ouvrage commence ainsi par l'étude de savoir-faire

courants (ex. : téléphoner), qui ne requièrent pas l'emploi d'un lexique technique, et il se termine par des thèmes plus spécialisés, telles la finance ou la comptabilité.

Néanmoins, chaque leçon est autonome, ce qui permet de parcourir librement le livre, à votre rythme et selon vos propres intérêts. Vous pouvez donc très bien commencer par étudier un thème technique, comme les actions à dividende prioritaire (leçon 64), et continuer par un exercice portant sur des savoir-faire généraux, comme par exemple, l'aménagement d'une salle de réunion (leçon 2).

Selon le principe en usage dans cette collection, chaque leçon est constituée, sur la page de gauche, d'une présentation, sur la page de droite d'exercices. Ces deux pages peuvent aisément être exploitées et développées en classe, par exemple pour des débats ou des activités de groupe.

#### ■ La page de gauche

Les mots ne sont jamais présentés dans une liste sèche de vocabulaire : ils sont mis en contexte dans des phrases, des histoires, des dialogues, des témoignages. Souvent, ils sont prononcés par des hommes et des femmes d'affaires, experts dans le domaine étudié. Ces personnages expliquent, racontent, donnent leur avis. Les mots, ainsi mis en scène, sont bien vivants, et vous n'aurez aucun mal à en saisir le sens.

Il est bien entendu que cet ouvrage ne recherche pas l'exhaustivité. Pour d'évidentes raisons matérielles et pédagogiques, il est impossible d'enseigner *tout* le vocabulaire des affaires.

#### ■ La page de droite

Les exercices vous permettront de mettre en pratique, de vous approprier progressivement et d'assimiler les notions abordées à la page de gauche.

Ces exercices sont variés : questions à choix multiples, vrai ou faux, exercices à trous, exercices d'association, d'identification, petits cas, etc.

Enfin, un **index** développé vous permettra de vous orienter à travers les leçons et de retrouver diverses occurrences des mots ou expressions.

Nous espérons que vous prendrez plaisir à utiliser ce livre.

## SOMMAIRE

### SAVOIR-FAIRE

- 1 RÉUNION 1 : TYPES DE RÉUNIONS.....** 10  
A. Types de réunions  
B. Réunions à distance
- 2 RÉUNION 2 : ORGANISATION.....** 12  
A. Préparation  
B. Salle de réunion  
C. Autour de la réunion
- 3 RÉUNION 3 : ANIMATION.....** 14  
A. Annoncer l'ordre du jour  
B. Mettre de l'ordre  
C. Demander des explications  
D. Conclure
- 4 RÉUNION 4 : PARTICIPATION.....** 16  
A. Exprimer son point de vue  
B. Garder la parole  
C. Comment était la réunion ?
- 5 TÉLÉPHONE 1 : PRÉPARATIFS.....** 18  
A. Autour du téléphone  
B. Numéros  
C. Messages téléphoniques
- 6 TÉLÉPHONE 2 : PRISE DE CONTACT... 20**  
A. Entrée en communication  
B. Absent ou indisponible
- 7 TÉLÉPHONE 3 : COMPLICATIONS.....** 22  
A. J comme Jacques  
B. Mauvais numéro  
C. Incidents techniques  
D. Pour conclure
- 8 TÉLÉPHONE 4 : RENDEZ-VOUS.....** 24  
A. Prendre rendez-vous  
B. Déplacer un rendez-vous
- 9 ÉCRIT 1 : LETTRE D'AFFAIRES.....** 26  
A. Présentation  
B. Titre de civilité  
C. Contenu
- 10 ÉCRIT 2 : COURRIER ÉLECTRONIQUE... 28**  
A. E-mail, courrier électronique, courriel ?  
B. Écrire  
C. Envoyer
- 11 PARLER EN PUBLIC 1.....** 30  
A. Types de discours  
B. Préparatifs  
C. Introduction
- 12 PARLER EN PUBLIC 2.....** 32  
A. Contenu  
B. Voix, gestes, regards  
C. Face aux perturbateurs
- 13 NÉGOCIATION 1 : SITUATIONS.....** 34  
A. Types de négociations  
B. Avancée de la négociation  
C. Conditions de réussite
- 14 NÉGOCIATION 2 : STRATÉGIES.....** 36  
A. Compétition  
B. Coopération  
C. Choisir sa stratégie
- 15 NÉGOCIATION 3 : ENTRE CULTURES... 38**  
A. Situation interculturelle  
B. Objectifs  
C. Communication  
D. Prise de décision

### ENTREPRISES

- 16 TYPES D'ENTREPRISES 1.....** 40  
A. Autour de l'entreprise  
B. Taille des entreprises

<b>17</b> TYPES D'ENTREPRISES 2.....	42	<b>27</b> EMPLOI ET CHÔMAGE.....	62
A. Activités des entreprises		A. Population active	
B. À qui appartiennent les entreprises ?		B. Résultats et tendances	
<b>18</b> SECTEURS D'ACTIVITÉ.....	44	<b>28</b> RECHERCHE D'EMPLOI.....	64
A. Activité principale		A. Méthodes de recherche	
B. Primaire, secondaire, tertiaire		B. CV et lettre de motivation	
<b>19</b> CULTURE D'ENTREPRISE 1.....	46	C. Entretien d'embauche	
A. La culture d'entreprise, qu'est-ce que c'est ?		<b>29</b> CONTRAT DE TRAVAIL.....	66
B. Gestion du temps		A. Lettre d'engagement	
<b>20</b> CULTURE D'ENTREPRISE 2.....	48	B. Travail temporaire	
A. Distance hiérarchique		C. Fin du contrat	
B. Symboles		<b>30</b> RÉMUNÉRATION DU TRAVAIL.....	68
C. Langage		A. Salaire de cadre	
<b>21</b> CROISSANCE DE L'ENTREPRISE.....	50	B. Pourboires et congés payés	
A. Croissance interne		C. Rémunération du vendeur	
B. Croissance externe		D. Primes	
<b>22</b> DISPARITION DE L'ENTREPRISE.....	52	<b>31</b> PERSONNEL ET ENCADREMENT.....	70
A. Déclaration de faillite		A. Types de salariés	
B. Causes et conséquences		B. Types de cadres	
		C. Direction générale	
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>		<b>32</b> CONFLITS DU TRAVAIL.....	72
<b>23</b> PROFESSIONS 1.....	54	A. Syndicalisme	
A. Qu'est-ce que vous faites dans la vie ?		B. Droit de grève	
B. Vous faites quoi exactement ?		C. Types de grèves	
<b>24</b> PROFESSIONS 2.....	56	D. Jours de grève	
A. Carrière professionnelle		<b>PRODUCTION</b>	
B. Comment trouvez-vous votre travail ?		<b>33</b> BIENS DE PRODUCTION.....	74
C. Mots familiers : autour du boulot		A. Capital technique	
<b>25</b> LIEU DE TRAVAIL.....	58	B. Capital fixe	
A. À la ville		C. Capital circulant	
B. À la campagne		<b>34</b> PRODUIRE.....	76
<b>26</b> DIPLÔMES ET FORMATION.....	60	A. Objectifs de la production	
A. Université et grande école		B. Étapes de production	
B. Formation continue		C. Modes de production	

62	<b>35</b> PRODUCTIVITÉ.....	78	<b>44</b> IDENTIFIER LE PRODUIT.....	96
	A. Productivité et rentabilité		A. Gamme	
	B. Facteurs de productivité		B. Positionnement	
	C. Coûts de production		C. Marque	
64	D. Gains de productivité		D. Conditionnement	
	<b>36</b> RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT ...	80	<b>45</b> FIXER LE PRIX.....	98
	A. De la recherche au développement		A. Prix et coûts	
	B. Veille technologique		B. Courbe de la demande	
66	<b>37</b> PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	82	C. Types de prix	
	A. Dépôt de brevet		D. Niveau des prix	
	B. Dessins, modèles, marques		<b>46</b> COMMUNICATION COMMERCIALE 1...	100
	C. Propriété littéraire et artistique		A. Publicité par les médias	
68	<b>38</b> SOUS-TRAITANCE.....	84	B. Publicité directe	
	A. La sous-traitance, qu'est-ce que c'est ?		C. PLV	
	B. Est-ce la meilleure solution ?		<b>47</b> COMMUNICATION COMMERCIALE 2...	102
	<b>39</b> GESTION DE STOCKS.....	86	A. Promotion des ventes	
	A. Inventaire		B. Parrainage	
70	B. Juste à temps		C. Relations publiques	
	<b>40</b> RISQUES INDUSTRIELS.....	88	<b>48</b> MANIFESTATIONS COMMERCIALES...	104
	A. Hygiène		A. Foires, salons, expositions	
	B. Sécurité		B. Comment participer	
72	C. Environnement		C. Trouver son chemin	
	<b>41</b> INDICATEURS ÉCONOMIQUES.....	90	<b>49</b> COMMERCES.....	106
	A. Mesures de la production		A. Grandes surfaces et centres commerciaux	
	B. Cycles économiques		B. Petits commerces et petits commerçants	
	C. Mondialisation		C. Commerce franchisé	
	<b>MARKETING</b>		<b>50</b> ENTRETIEN DE VENTE 1.....	108
74	<b>42</b> AGENTS DU MARCHÉ.....	92	A. Accueillir	
	A. Qu'est-ce qu'un marché ?		B. Questionner	
	B. Concurrents		C. Argumenter	
	C. Distributeurs		<b>51</b> ENTRETIEN DE VENTE 2.....	110
	D. Du côté des consommateurs		A. Traiter les objections	
76	<b>43</b> ÉTUDE DE MARCHÉ.....	94	B. Conclure	
	A. Segmentation		<b>52</b> COMMERCE ÉLECTRONIQUE.....	112
	B. Cycle de vie		A. Internet	
			B. Intranet	
			C. B2B et B2C	

## ACHAT ET VENTE

### 53 COMMANDE ET LIVRAISON ..... 114

- A. Bon de commande
- B. Problèmes de livraison

### 54 CONDITIONS DE PAIEMENT ..... 116

- A. Moyens de paiement
- B. Délais de paiement
- C. Transport
- D. Réductions

### 55 SE FAIRE PAYER ..... 118

- A. Facturation
- B. Rappel de paiement

### 56 EXPORTER ..... 120

- A. Se lancer dans l'exportation
- B. Balance commerciale
- C. Protectionnisme et libre-échange

## RÈGLES DU JEU

### 57 ÉTHIQUE DANS LES AFFAIRES ..... 122

- A. L'éthique, qu'est-ce que c'est ?
- B. Guide de conduite
- C. Fonds éthique

### 58 INFRACTION ÉCONOMIQUE 1 ..... 124

- A. Contrefaçon
- B. Trafic
- C. Racket

### 59 INFRACTION ÉCONOMIQUE 2 ..... 126

- A. Fraude fiscale
- B. Escroquerie
- C. Délit d'initié
- D. Piratage informatique

### 60 PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES ..... 128

- A. Abus de position dominante
- B. Ententes
- C. Aides d'État

## ARGENT, FINANCE

### 61 SERVICES BANCAIRES ..... 130

- A. Compte courant
- B. Distributeurs automatiques
- C. Autres services

### 62 CRÉDIT BANCAIRE ..... 132

- A. Prêt et emprunt
- B. Garanties
- C. Taux d'intérêt

### 63 APPORT DE CAPITAL ..... 134

- A. Capital social
- B. Sociétés commerciales
- C. Augmentation de capital

### 64 DROITS DE L'ACTIONNAIRE ..... 136

- A. L'action, titre de propriété
- B. Types d'actions
- C. Types d'actionnaires

### 65 PLACEMENTS FINANCIERS ..... 138

- A. Portefeuille de valeurs mobilières
- B. Placement en actions
- C. Placement en obligations

### 66 FLUCTUATIONS BOURSIÈRES ..... 140

- A. Cours de la bourse
- B. Krachs boursiers

### 67 ACTEURS DE LA BOURSE ..... 142

- A. Investisseurs
- B. Courtiers en bourse
- C. Tendances du marché





# RÉUNION 1 : TYPES DE RÉUNIONS

## A. TYPES DE RÉUNIONS

Il y a toutes sortes de réunions, des grandes et des petites, avec des objectifs différents. Voici quelques exemples de réunions :

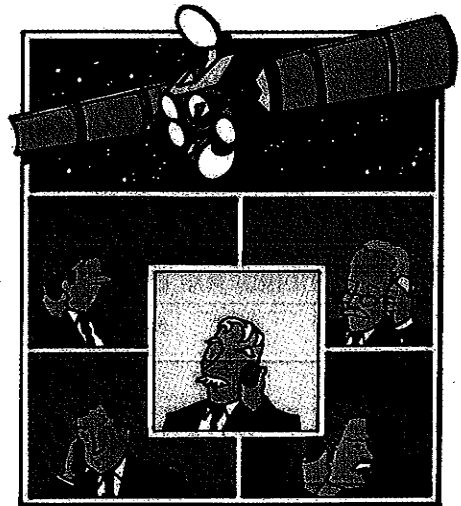
Réunion de service	Dans la société Ixtel, <b>une réunion de service se tient</b> tous les lundis matins : le chef de service <b>fait le point</b> avec ses collaborateurs sur les projets en cours, c'est <b>une séance de travail</b> obligatoire pour tous.
Réunion d'information	Au cours d' <b>une réunion d'information</b> , le directeur explique la nouvelle organisation de l'entreprise.
Séance de brainstorming	Le directeur d'une agence de publicité organise des <b>séances de brainstorming</b> : ce sont des réunions de créativité et de recherche d'idées, où chaque <b>participant à la réunion fait des suggestions</b> .
Colloque	Chaque année, à Madrid, <b>un colloque réunit</b> une centaine de spécialistes venus <b>débatre</b> (discuter) sur des questions économiques. Un colloque réunit moins de participants qu' <b>un congrès</b> .
Assemblée	Une fois par an, l' <b>Assemblée générale</b> des actionnaires de Ixtel <b>est convoquée</b> pour prendre des décisions importantes. Cette année, Ixtel <b>a tenu</b> son assemblée annuelle le 3 mars. Les <b>membres</b> de l'assemblée ont <b>délibéré</b> (discuté) longuement avant de <b>voter</b> .
Réception	L'ouverture officielle des nouveaux bureaux de Ixtel a été <b>inaugurée</b> le 3 mars. La direction avait organisé <b>une grande réception</b> . Tout le personnel était invité à <b>un cocktail</b> où était servi <b>un grand buffet</b> (table garnie de plats froids et de boissons).

## B. RÉUNIONS À DISTANCE

Avec la **télé réunion** (= la **téléconférence**), plusieurs personnes se trouvant dans des endroits séparés sont reliées entre elles par des moyens de télécommunications (Internet, satellite, etc.).

Il existe deux types de télé réunion :

- **la réunion par téléphone** : elle réunit plusieurs personnes au téléphone. On peut aussi l'appeler « **réunion téléphonique** » ou « **audioconférence** » ou « **conférence téléphonique** » ;
- **la visioconférence** (= la **vidéoconférence**) : elle permet aux participants de se voir grâce à des caméras et à des écrans.



**E X E R C I C E S**

**1** Dans quel type de réunions cité en A de la page 10 pouvez-vous le plus probablement entendre les déclarations suivantes ?

On pourrait imaginer une souris avec de grandes oreilles.

Je vous présenterai aujourd'hui les résultats du trimestre. Comme vous pouvez le voir sur ce schéma, les ventes ont progressé de 5 %.

1. Séance de brainstorming

4. \_\_\_\_\_

Voulez-vous une coupe de Champagne ?

Après une pause de 20 minutes, nous poursuivrons ce débat autour d'une table ronde.

2. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

Je vous propose de passer au vote.

Cette semaine sera très chargée.

3. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

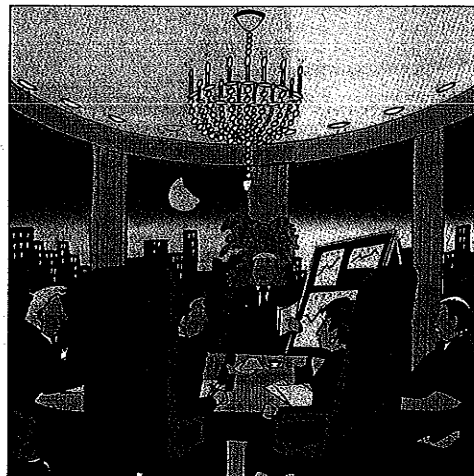
**2** Complétez les mentions manquantes.

**Réunion nocturne chez Ixtel**

Cette année, l'Assemblée générale des actionnaires de Ixtel était c \_\_\_\_\_ pour le 3 mars. Elle s'est t \_\_\_\_\_ à la date prévue dans la grande salle des conférences.

Le président a présenté la situation, puis les m \_\_\_\_\_ de l'assemblée ont d \_\_\_\_\_ jusqu'à une heure du matin.

La direction avait prévu ensuite une r \_\_\_\_\_ autour d'un b \_\_\_\_\_. Mais comme il était tard, tout le monde est parti bien vite.



**3** De quel type de réunion s'agit-il ?

Comme les participants n'ont pas besoin de se déplacer, elle permet de gagner du temps. Mais elle a des limites. Celui qui parle perçoit mal comment son message est perçu par les autres. L'animateur ne peut pas observer les réactions du groupe, et sa tâche est donc plus difficile.

Il s'agit de la \_\_\_\_\_

© CLE/SEJER 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

## RÉUNION 2 : ORGANISATION

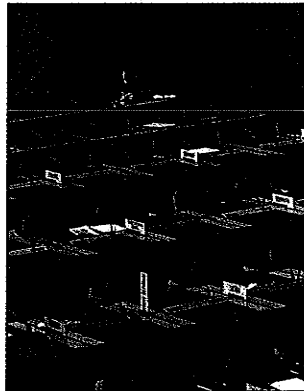
### A. PRÉPARATION

Marius Guillard, consultant, est spécialisé dans l'organisation des réunions. Il donne quelques conseils à un groupe d'**hommes** et de **femmes d'affaires**.

- **Programmez** la réunion bien à l'avance : **lieu, date, durée**, etc.
- Précisez l'**ordre du jour** (= la liste des **sujets à traiter**).
- Faites une liste des **participants**. Invitez uniquement les personnes dont la **présence** à la réunion est nécessaire.
- Il ne faut pas négliger **les conditions matérielles** :
  - réservez **une salle de réunion** confortable, éclairée, spacieuse (grande) ;
  - retenez **le matériel** dont vous aurez besoin : **stylos feutres, bloc-notes**, etc.
  - préparez **les dossiers et documents** qui seront distribués ;
  - pensez aux bouteilles d'eau et aux verres.

### B. SALLE DE RÉUNION

Marius Guillard conseille de bien réfléchir à la **disposition** de la salle.



Cette disposition de type salle de classe freine (limite) les échanges au sein du groupe.



La forme circulaire (en cercle) favorise (aide) le contact **en face-à-face**. L'animateur a une place identique à celle des autres.



Disposer les tables en U facilite la communication et permet de concentrer l'attention sur l'animateur.

### C. AUTOUR DE LA RÉUNION

Les déclarations suivantes ont été entendues dans les couloirs d'un bureau.

- Il prévoit de **faire une réunion** la semaine prochaine.
- La réunion du 8 mars a été **reportée** au 16 mars.
- La réunion du 12 mars a été **avancée** au 3 mars.
- Finalement, il n'y a pas de réunion ! La réunion a été **annulée**.
- Je ne peux pas **assister** à la réunion, j'ai un **empêchement** (un problème).
- La date de la réunion n'a pas encore été **fixée**.

- 1 Voici l'extrait d'une fiche d'évaluation. Complétez les mentions manquantes.

### ÉVALUATION DE LA RÉUNION

Donnez-nous votre avis sur le déroulement de la réunion en répondant aux questions suivantes.

1. La réunion a-t-elle été p \_\_\_\_\_ suffisamment à l'avance ?
2. L'o \_\_\_\_\_ du j \_\_\_\_\_ a-t-il été communiqué à l'avance ?
3. Le s \_\_\_\_\_ traité justifiait-il une réunion ?
4. Les p \_\_\_\_\_ à la réunion ont-ils été bien choisis ?
5. Votre p \_\_\_\_\_ était-elle nécessaire ?
6. Les conditions m \_\_\_\_\_ étaient-elles satisfaisantes ?
7. La d \_\_\_\_\_ des tables facilitait-elle la communication ?
8. Le l \_\_\_\_\_ de la réunion convenait-il ?

- 2 À quelle disposition de la salle de réunion correspondent les caractéristiques suivantes ?

- |  |       |                     |
|--|-------|---------------------|
| 1. L'animateur fait partie du groupe.  | ⇒ ... | a. Salle de classe  |
| 2. La communication est à sens unique :<br>l'animateur parle, les autres écoutent.             | ⇒ ... | b. Tables en U      |
| 3. La communication dans le groupe est possible,<br>mais l'animateur garde une place centrale. | ⇒ ... | c. Tables en cercle |

- 3 Complétez les déclarations suivantes.

1. La réunion d'hier a été r \_\_\_\_\_ à demain.
2. Il faudrait f \_\_\_\_\_ une nouvelle date de réunion.
3. Il ne peut jamais a \_\_\_\_\_ aux réunions, il a toujours un e \_\_\_\_\_.
4. La réunion de demain est inutile, je propose qu'on l'a \_\_\_\_\_.
5. Comme il faut prendre une décision très vite, la réunion a été a \_\_\_\_\_ d'une semaine.
6. Dans cette entreprise, on f \_\_\_\_\_ beaucoup de réunions.

## RÉUNION 3 : ANIMATION

### A. ANNONCER L'ORDRE DU JOUR

Jacques Tissot, directeur général de la société Ixtel, **anime** une réunion. Comme les participants ne se connaissent pas, il propose de **faire un tour de table** : chacun se présente successivement.

Jacques Tissot annonce le **thème** de la réunion :

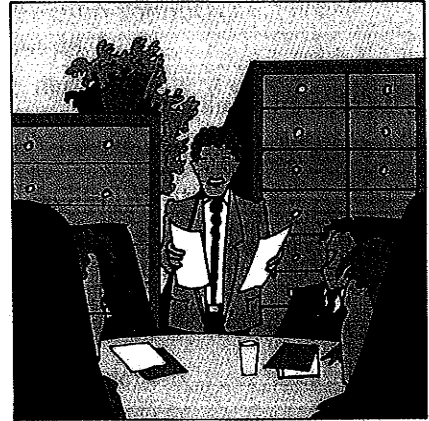
- Nous sommes ici aujourd'hui pour parler de...

Ensuite, Jacques Tissot précise l'**ordre du jour** :

- Si vous le voulez bien, je commencerai par présenter... Ensuite, nous examinerons...

Puis il **entre dans le vif du sujet**.

Le **secrétaire de séance** a déjà commencé à **prendre des notes**. À l'aide de ces notes, il rédigera le **compte rendu écrit** de la réunion.



### B. METTRE DE L'ORDRE

Jacques Tissot doit **gérer les temps de parole** des participants. Pour cela, il peut dire :

- Madame Bernard, c'est à vous de parler.
- Désolé, madame Bernard, mais monsieur Bouquet a demandé la parole.
- Attendez, nous ne pouvons pas tous parler à la fois.

Si quelqu'un s'**écarter de l'ordre du jour**, Jacques Tissot peut dire :

- Revenons à notre sujet, s'il vous plaît.

### C. DEMANDER DES EXPLICATIONS

Jacques Tissot doit **stimuler et clarifier les échanges** entre les participants. Pour cela, il **reformule** certaines positions en disant :

- Si je comprends bien, vous nous dites que...

Au cours de la réunion, Jacques Tissot demande des précisions :

- Qu'entendez-vous par budget important ?
- Pouvez-vous nous donner un exemple de... ?
- Vous nous dites que c'est la meilleure solution. Mais pour quelle raison ?

### D. CONCLURE

Pour résumer ce qui a été dit, Jacques Tissot peut dire :

- En résumé, on peut dire que...
- Donc, si nous résumons ce qui a été dit, ...
- En conclusion, nous pouvons dire que...

« Je crois que nous avons fait le tour de la question. », dit finalement Jacques Tissot.



# RÉUNION 4 : PARTICIPATION

## A. EXPRIMER SON POINT DE VUE

Au cours d'une réunion, vous pouvez exprimer votre point de vue en commençant par dire : « À mon sens... », « À mon avis... », « Je trouve que... », « Je pense que... ».

Voici quelques expressions utiles pour exprimer votre accord ou votre désaccord :

Vous êtes d'accord	Vous n'êtes pas d'accord
Je suis tout à fait d'accord. Je suis de votre avis. Vous avez (absolument) raison. Excellente idée : nous pourrions ainsi...	Je ne suis pas de votre avis. Je ne partage pas votre point de vue. Ce n'est pas vrai de dire que... Il n'a jamais été question de...

## B. GARDER LA PAROLE

Si quelqu'un vous coupe la parole (vous interrompt), vous pouvez dire :

- Laissez-moi continuer, s'il vous plaît.
- Vous permettez que je termine.
- Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je voudrais terminer. Je disais donc que...

Si vous voulez apporter une explication, dites :

- Je tiens à préciser que...
- Je voudrais ajouter un point qui me paraît important.



## C. COMMENT ÉTAIT LA RÉUNION ?

Deux collègues de travail parlent d'une réunion à laquelle ils viennent d'assister.

AURELIE : À mon avis, c'était **une perte de temps** absolue, le genre de réunion **interminable**, qui **ne débouche sur rien**. C'était terriblement **ennuyeux**.

GABRIEL : Je ne suis pas d'accord, j'ai trouvé cette réunion très **utile**, et très **productive**.

AURELIE : Productive ? La seule décision qu'on ait prise, c'est de fixer la date de la prochaine réunion.

GABRIEL : Pas du tout, on a **échangé nos points de vue**, tout le monde a donné son avis.

AURELIE : Sauf que Pauline, comme toujours, **monopolise la parole** les trois quarts du temps, et tout ce qu'elle dit **est hors sujet**.

GABRIEL : Tu exagères ! Bougon a **passé la parole** à tout le monde.

AURELIE : Moi, franchement, je trouve que Bougon est trop **mou**. Il devrait être plus **directif** et limiter le **temps de parole** de chacun. On n'a pas traité la moitié des points **inscrits** à l'ordre du jour et on a terminé avec une heure de retard.



## E X E R C I C E S

**1** Choisissez la signification correcte.

1. Cette réunion est inutile.
  - Elle ne sert à rien.
  - C'est très intéressant.
2. Il monopolise la parole.
  - Il garde la parole.
  - On ne l'entend pas.
3. Il est trop directif.
  - Il est trop mou.
  - Il est autoritaire.
4. Elle ne m'a pas passé la parole une seule fois.
  - Je n'ai pas pu dire un mot.
  - J'ai parlé une seule fois.
5. C'est une perte de temps.
  - Ça ne débouche sur rien.
  - C'est une réunion productive.
6. Cette question était inscrite à l'ordre du jour.
  - Cette question était prévue.
  - Cette question était hors sujet.
7. Il a dépassé son temps de parole.
  - Il a trop parlé.
  - Il ne parle pas assez.
8. C'était une réunion interminable.
  - Elle était trop longue.
  - On est allé trop vite.

**2** Associez les deux parties de la phrase.

- |                                  |       |  |
|----------------------------------|-------|--|
| 1. Permettez-moi au moins de     | ⇒ c   | a. un dernier point.                   |
| 2. Ce n'est pas vrai de dire que | ⇒ ... | b. nous ne faisons rien de la journée. |
| 3. Il n'a jamais été question de | ⇒ ... | c. terminer ma phrase.                 |
| 4. Je ne pense pas que           | ⇒ ... | d. renoncer à ce projet.               |
| 5. Je souhaiterais ajouter       | ⇒ ... | e. ce soit la meilleure solution.      |

**3** Voici des extraits d'un échange entre deux participants à une réunion. Les répliques sont dans le désordre. Mettez dans l'ordre les répliques de l'extrait 1, puis celles de l'extrait 2.

## ■ Extrait 1

- Insister ? Mais pourquoi voulez-vous... ?
- À mon sens, il faudrait insister et...
- Laissez-moi terminer, s'il vous plaît. Je disais qu'il faudrait insister et je suis sûr qu'on y arrivera.

## ■ Extrait 2

- On ferait mieux de laisser tomber.
- Je veux dire qu'il faut être réaliste, on a perdu trop de temps sur cette affaire.
- Que voulez-vous dire par là ?

# TÉLÉPHONE 1 : PRÉPARATIFS

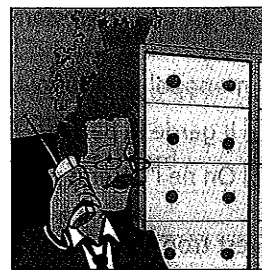
## A. AUTOUR DU TÉLÉPHONE

Il y a plusieurs façons de dire qu'on téléphone : on peut **téléphoner** à quelqu'un, **appeler** quelqu'un, **passer un coup de fil (un coup de téléphone)** à quelqu'un. Le **coût** (prix) de la **communication téléphonique** dépend de l'heure de votre **appel**.

Si vous entendez la **sonnerie** de votre téléphone, c'est que vous **recevez** un appel.

Aujourd'hui, en Europe, presque tout le monde **a le téléphone**. À la maison, les gens ont un **téléphone fixe**. Ils sortent avec leur **téléphone portable** (= **téléphone mobile**).

Dans la rue, vous trouvez des **téléphones publics**. Pour utiliser ce type de téléphone, vous entrez dans **une cabine téléphonique** et vous insérez **une carte téléphonique** dans l'appareil. Si vous cherchez un **numéro de téléphone**, consultez l'**annuaire**.



## B. NUMÉROS

Vous voulez téléphoner à quelqu'un, à Paris. Vous **décrochez** le téléphone. Vous entendez **une tonalité** et vous **composez le numéro**.

Accès à l'international : 00 zéro zéro	Indicatif du pays : 33 trente trois	Indicatif de la ville : 1 un	Numéro du correspondant : 41 42 75 91 quarante et un, quarante-deux, soixante quinze, quatre-vingt-onze
--	---	------------------------------------	---

## C. MESSAGES TÉLÉPHONIQUES

Vous appelez Jonathan à son **domicile**. Vous **tombez sur le répondeur**. Vous entendez :  
■ « Vous êtes bien chez Jonathan Pujol, au 01 41 42 75 91. Vous pouvez **laisser un message** après le **bip sonore**. »

Vous **raccrochez**, sans laisser de message.

Vous appelez le **standard téléphonique** de la société Ixtel, où travaille Jonathan. Mais le **(la) standardiste** ne répond pas et vous entendez ce message :

■ « Bienvenue chez Ixtel. Veuillez ne pas raccrocher. Vous souhaitez **accéder au menu**.

**Appuyez sur la touche étoile (\*)** de votre téléphone. Votre appel concerne le service technique, **faites le 1**. Votre appel concerne le service commercial, faites le 2.

Vous souhaitez être **mis en relation avec** un conseiller, faites le 3. ».

Vous **composez** le numéro direct de Jonathan, à son bureau. Jonathan est **absent** et vous entendez :

■ « Votre appel a été transféré à **une messagerie vocale**. Jonathan Pujol n'est pas **disponible**. Au signal, veuillez dicter votre message. »

Après que vous avez **enregistré** votre message, vous entendez :

■ « Une fois votre message terminé, **pressez le 1**. Pour entendre votre message, pressez le 2. Pour **effacer** et enregistrer de nouveau, pressez le 3. »

## EXERCICES

**1** Entourez la bonne réponse

1. Vous voulez appeler téléphoner à la société Ixtel, mais vous ne connaissez pas le numéro.
2. Vous consultez décitez l'annuaire téléphonique sur Internet. Vous cherchez pressez le numéro.
3. Ça y est ! Vous avez trouvé le numéro. Vous décrochez raccrochez votre appareil. Vous entendez une tonalité sonnerie. Vous composez transférez le numéro.
4. Maintenant, chez Ixtel, le téléphone est en train de sonner recevoir un appel.
5. La standardiste décroche raccroche. « Société Ixtel, bonjour », dit-elle. Maintenant, c'est à vous de parler.

**2** Écrivez les chiffres en lettres, comme dans l'exemple.

Ex. : 34 1221 15 : trente-quatre – douze – vingt et un – quinze

7291 31 14 : \_\_\_\_\_

67 48 09 96 : \_\_\_\_\_

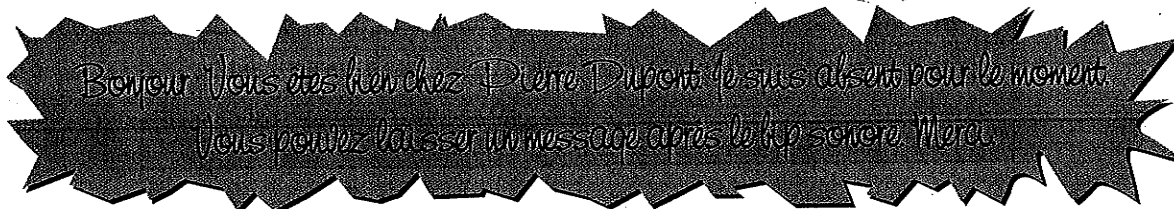
17 82 54 99 : \_\_\_\_\_

**3** Vrai ou faux ?

- |  | VRAI                     | FAUX                     |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Pour appeler l'étranger, faites d'abord le 00. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Un téléphone sans fil = un téléphone portable. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Dans tous les cas, si vous tombez sur un répondeur téléphonique, vous pouvez laisser un message. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**4** Les opérations suivantes sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> J'ai laissé un message. | <input type="checkbox"/> En appelant Ixtel, je suis tombé sur un répondeur. |
| <input type="checkbox"/> J'ai raccroché.         | <input type="checkbox"/> J'ai entendu un message d'accueil.                 |

**5** Pierre Dupont a enregistré le message suivant sur son répondeur téléphonique. Supprimez six mots qui vous paraissent inutiles.

# TÉLÉPHONE 2 : PRISE DE CONTACT

## A. ENTRÉE EN COMMUNICATION

Vous téléphonez à quelqu'un. Plusieurs situations peuvent se présenter :

- Le téléphone **sonne**, mais personne **ne répond** : votre **correspondant est absent**.
- **La ligne est occupée** : votre correspondant **est en ligne**.
- Votre correspondant répond : « **Allô !** », dit-il. La conversation peut commencer.

Bonjour, monsieur.

Pourrais-je parler à M. Pujol ?  
Je souhaiterais parler à M. Pujol, s'il vous plaît.  
Pourriez-vous me passer M. Pujol ?  
Je voudrais parler à la personne qui s'occupe de...

C'est de la part de qui ?  
Qui dois-je annoncer ?  
Ne quittez pas, je vous le passe.  
Un instant, je vous prie.  
Je vous mets en ligne.

Allô ! M. Pujol ?  
Vous êtes bien M. Pujol ?

Oui, c'est lui-même.  
Oui, c'est bien moi.

Je suis Clara Combe, de l'agence Bontour.  
(C'est) Clara Combe Labat à l'appareil.

Bonjour, madame, que puis-je faire pour vous ?  
En quoi puis-je vous être utile ?  
C'est à quel sujet ?

Je vous appelle au sujet de...  
Je vous téléphone parce que...  
J'aurais besoin d'une information...

## B. ABSENT OU INDISPONIBLE

Pourrais-je parler à M. Pujol, s'il vous plaît ?

Je regrette, M. Pujol est en réunion / en déplacement / absent / en ligne pour le moment.  
Vous pouvez le joindre sur son portable.  
Le poste est occupé, voulez-vous patienter ?  
Son poste ne répond pas. Pouvez-vous rappeler un peu plus tard ?  
Voulez-vous lui laisser un message ?

Savez-vous quand je peux le joindre ?  
Je rappellerai plus tard.  
Est-ce que je peux (lui) laisser un message ?  
Pouvez-vous lui dire que Clara Combe a appelé ?  
Pouvez-vous lui demander de me rappeler ?

D'accord, c'est noté. Est-ce qu'il a votre numéro ?

## E X E R C I C E S

**1** Choisissez la bonne réponse.

1. Pourrais-je parler à madame Cartier ?
  - « C'est lui-même. »
  - « C'est de la part de qui ? »
2. Allô ! Jonathan, c'est toi ?
  - « Je vais voir s'il est là. »
  - « Je ne crois pas. »
3. Je suis bien dans l'entreprise Ixtel ?
  - « C'est bien ça. »
  - « Ixtel à l'appareil. »
4. C'est à quel sujet ?
  - « J'aurais besoin d'une information. »
  - « Pouvez-vous lui dire que j'ai appelé ? »
5. Ne quittez pas, je vous la passe.
  - « C'est noté, merci. »
  - « Merci bien. »
6. Voulez-vous patienter ?
  - « Est-ce que je peux laisser un message ? »
  - « Non, je préfère patienter. »
7. À quel moment est-ce que je peux la joindre ?
  - « Pouvez-vous rappeler dans une heure ? »
  - « Est-ce qu'elle a votre numéro ? »
8. Je regrette, elle est en déplacement pour la journée.
  - « Je patiente encore un peu. »
  - « Dans ce cas, je rappellerai demain. »

**2** Dites-le plus poliment.

1. C'est qui à l'appareil ? \_\_\_\_\_
2. C'est pourquoi ? \_\_\_\_\_
3. Rappelez plus tard. \_\_\_\_\_
4. Vous attendez ? \_\_\_\_\_
5. Elle est pas là aujourd'hui. \_\_\_\_\_

**3** Complétez les mentions manquantes.

1. Le téléphone s \_\_\_\_\_, mais personne ne répond : le correspondant est a \_\_\_\_\_ ou alors il ne veut pas répondre.
2. La l \_\_\_\_\_ est o \_\_\_\_\_ : le correspondant est en l \_\_\_\_\_ ou il a oublié de raccrocher son téléphone.
3. Je n'arrive pas à j \_\_\_\_\_ monsieur Pujol. À chaque fois que j'a \_\_\_\_\_, on me dit qu'il est en d \_\_\_\_\_ ou en r \_\_\_\_\_. Je l \_\_\_\_\_ un m \_\_\_\_\_ lui demandant de me r \_\_\_\_\_. Mais il ne me r \_\_\_\_\_ jamais. Je crois qu'il ne veut pas me parler.

# TÉLÉPHONE 3 : COMPLICATIONS

## A. J COMME JACQUES

Madame Jirkowaskonovky

Pourriez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?

Si vous voulez épeler un nom, vous pouvez dire, par exemple, « J comme Jacques » ou « G comme Georges ». Les mots ou expressions suivants peuvent vous être utiles :

- |                              |                          |                  |
|------------------------------|--------------------------|------------------|
| ■ A = A majuscule            | ■ é = E accent aigu      | ■ ' = apostrophe |
| ■ a = petit a ou a minuscule | ■ è = E accent grave     | ■ . = point      |
| ■ ll = deux L                | ■ ê = accent circonflexe | ■ / = slash      |
| ■ ç = C cédille              | ■ - = tiret              | ■ @ = arrobas    |

## B. MAUVAIS NUMÉRO

Monieur Tissot ?

Je suis désolé(e), il n'y a personne de ce nom ici.  
Je crois que vous avez fait le mauvais numéro / que vous faites erreur.  
Êtes-vous sûr d'avoir fait le bon numéro ?

Je ne suis pas au 03 86 01 22 ?

Non, ici, c'est le 01 21.

Excusez-moi, j'ai dû faire une erreur.  
Je me suis trompé de numéro.

Ce n'est pas grave.  
Je vous en prie.

## C. INCIDENTS TECHNIQUES

La ligne est mauvaise, je ne vous entends pas très bien / j'ai du mal à vous entendre.  
Pourriez-vous parler un peu plus fort / répéter plus lentement, s'il vous plaît ?

Allo ! Je ne sais pas ce qui est arrivé.  
La communication a été coupée / nous avons été coupés.  
J'ai raccroché par erreur.  
J'ai appuyé sur le mauvais bouton / la mauvaise touche.

## D. POUR CONCLURE

Pouvez-vous... ?

Vous pouvez compter sur moi.  
Je lui transmettrai votre message.  
Je n'y manquerai pas.

Merci beaucoup, au revoir.

Au revoir.

**1** Choisissez la bonne réponse.

1. Pourriez-vous parler un peu plus fort, s'il vous plaît ?
  - « Bien sûr, est-ce que vous m'entendez mieux maintenant ? »
  - « Ce n'est pas grave. »
2. Dites-lui simplement que j'ai appelé.
  - « Vous pouvez compter sur moi. »
  - « Je crois que nous avons été coupés. »
3. J'ai dû faire une erreur, excusez-moi.
  - « Je vous en prie. »
  - « Je n'y manquerai pas. »
4. Je crois que vous avez fait un mauvais numéro.
  - « Je ne suis pas chez Manuela ? »
  - « Désolé, j'ai raccroché par erreur. »

**2** Voici des extraits de quatre entretiens téléphoniques. Les répliques sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.■ *Entretien 1*

- C'est de la part de qui ?
- Bien sûr, 0-G-E-R.
- Excusez-moi, pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?
- Pierre Oger.

■ *Entretien 2*

- Non, ici, c'est le 73 38.
- Je vous en prie.
- Excusez-moi.
- Je ne suis pas au 04 22 72 38 ?

■ *Entretien 3*

- Pouvez-vous lui dire que la réunion de jeudi est annulé ?
- Pourriez-vous lui transmettre un message ?
- Vous pouvez compter sur moi.
- Bien sûr.

■ *Entretien 4*

- Non, vous êtes au Ministère des transports.
- Je crois que vous faites erreur.
- Allô, Jonathan ?
- Je ne suis pas chez Jonathan ?

**3** Complétez les mentions manquantes.

1. J comme \_\_\_\_\_ ou G comme \_\_\_\_\_ ?
2. Ah bon ? Je ne \_\_\_\_\_ pas \_\_\_\_\_ Ixtel ?
3. La \_\_\_\_\_ n'est pas très bonne, j'ai du \_\_\_\_\_ à vous entendre.
4. J'ai dû \_\_\_\_\_ tromper \_\_\_\_\_ numéro, excusez-moi.

## TÉLÉPHONE 4 : RENDEZ-VOUS

## A. PRENDRE RENDEZ-VOUS

On ne prend pas rendez-vous de la même manière selon qu'il s'agit d'un rendez-vous professionnel ou d'un rendez-vous entre amis.

■ *Rendez-vous professionnel*

- Quel jour vous **conviendrait** ?
- Lundi prochain, **ça m'arrangerait**. Vers 11 heures, **si possible**.
- Je regrette, mais je ne suis pas **disponible** à cette heure-là. **Que diriez-vous de lundi après-midi ? Je peux vous proposer 14 H 00.**
- Un peu plus tard, **c'est possible** ?
- Est-ce que 16 heures **vous irait** ?
- **C'est parfait.**

■ *Entre amis*

- **On pourrait se voir** ?
- Oui, si tu veux. Quand ça ?
- Demain soir, **t'es libre** ?
- **Ça ne m'arrange pas vraiment. Mardi, tu pourrais** ?
- A quelle heure ?
- A dix heures, **ça te va** ?
- Je **préfèrerais** 9 heures.
- **D'accord, ça marche.**
- **On dit « mardi, 9 heures », alors.**

## B. DÉPLACER UN RENDEZ-VOUS

Vous changez l'heure ou la date de votre rendez-vous si **vous avez un empêchement** = un **contretemps** (quelque chose qui vous empêche d'être présent au rendez-vous). Par exemple, vous êtes **pris(e)** = occupé(e). Vous êtes même **débordé(e)** = très occupé(e). Vous pouvez aussi être **en déplacement** (en voyage), **en réunion**, etc.

■ *Comment avancer l'heure*

- **J'ai un rendez-vous** à 11 heures avec monsieur Pujol. Serait-il possible de le **déplacer** ?
- Voulez-vous **avancer** ou **reporter** le rendez-vous ?
- Je voudrais l'**avancer** d'une heure.
- Voulez-vous **fixer le rendez-vous** à 10 heures, alors ?
- C'est ça, 10 heures.
- **Pas de problème, madame, c'est noté.**
- **Formidable, merci bien.**

■ *Comment reporter un rendez-vous*

- Est-ce qu'on pourrait reporter le rendez-vous au lendemain ?
- Un instant, s'il vous plaît, je **consulte son agenda**.... Malheureusement, **ça ne va pas être possible**, monsieur Pujol est pris toute la journée.

■ *Comment annuler un rendez-vous*

- J'ai un empêchement, je serai en déplacement toute la semaine.
- Si je comprends bien, vous souhaitez **annuler** votre rendez-vous. Voulez-vous **prendre un autre rendez-vous** tout de suite ?
- Malheureusement, **je n'ai pas mon agenda sur moi. Je rappellerai** la semaine prochaine.





## E X E R C I C E S

**1** Voici l'extrait d'un entretien téléphonique. Les répliques sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

- Quel jour vous arrangerait ?
- Le mieux, pour moi, serait mercredi à la même heure.
- C'est entendu, monsieur Bertin, mercredi 12, à 10 heures.
- Je voudrais reporter le rendez-vous.

**2** Choisissez deux réponses possibles.

1. Pourrait-on reporter le rendez-vous à la semaine prochaine ?
  - « Je vous rappellerai le mois prochain. »
  - « Je regrette, ça ne va pas être possible. »
  - « Malheureusement, je serai en déplacement toute la semaine. »
2. Demain, t'es libre ?
  - « À quelle heure ? »
  - « P comme Pierre. »
  - « Ça dépend pourquoi. »
3. Que diriez-vous de jeudi à 14 heures ?
  - « C'est parfait. »
  - « J'aimerais autant 14 heures. »
  - « Ça ne m'arrange pas du tout. »
4. Je souhaiterais avancer un peu l'heure. Est-ce que c'est possible ?
  - « À 10 heures, vous seriez disponible ? »
  - « Un instant, je consulte son agenda. »
  - « C'est noté. »

**3** Complétez les mentions manquantes de cet entretien téléphonique.

- Quel jour vous c \_\_\_\_\_, monsieur ?
- Je n'ai pas mon a \_\_\_\_\_ sur moi.
- Est-ce que je peux vous r \_\_\_\_\_ ?
- Oui, bien sûr, nos bureaux sont ouverts jusqu'à 18 heures.
- Je vous r \_\_\_\_\_ d'ici une heure.
- Très bien, monsieur, à tout à l'heure, alors.



## ÉCRIT 1 : LETTRE D'AFFAIRES

## A. PRÉSENTATION

Nathalie Lefranc travaille dans la société IxTEL. Elle explique comment on rédige une lettre d'affaires en France :

- « Pour écrire une lettre, c'est facile.
- Vous prenez une **feuille blanche de format A4** (21 x 29,7cm). En **en-tête** se trouve le nom de l'**expéditeur**. Il y a d'autres informations concernant l'expéditeur tout en bas de la page.
  - Écrivez le nom et l'adresse du **destinataire** en haut, à droite.
  - L'**objet** indique brièvement le motif de la lettre. Écrivez le nom sans article.
  - Pensez à faire des **marges** sur les côtés. Faites beaucoup de **paragraphes**.
  - Bien sûr, n'oubliez pas de **signer**. »

**IXTEL**  
CONSEIL  
INFORMATIQUE

Société RENAUDIN  
67 boulevard Farge  
69007 LYON

Lyon,  
le 16 mars 2010

Objet :  
*Projet Omega*

Madame, Monsieur,  
Nous avons bien reçu ce jour votre lettre du 3 mars concernant...  
Nous vous prions de bien vouloir...  
Nous vous remercions par avance.  
Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Société anonyme  
au capital  
de 60 000 €  
2, rue Bichat  
69002 Lyon  
RCS Lyon B 997 657 009

*Nathalie Lefranc*  
Nathalie LEFRANC  
Chef de projet

## B. TITRE DE CIVILITÉ

Dans le **titre de civilité**, n'indiquez pas le nom de famille du **correspondant**. Écrivez simplement « **Madame** » ou « **Monsieur** ». Si vous envoyez votre lettre à une société, et pas à quelqu'un en particulier, écrivez « **Madame, Monsieur**, ». Vous devez reprendre le titre de civilité à la fin de la lettre, dans la formule de politesse.

## C. CONTENU

Il se compose d'**une introduction**, d'**un développement**, d'**une conclusion**, d'**une formule de salutations**. Vous pouvez employer le « je » ou le « nous », mais pas « je » et « nous » dans la même lettre.

Dans l'introduction, commencez par faire référence à ce qui s'est passé. Par exemple :

- **Je fais suite** à notre entretien téléphonique du 3 mars.
- **Nous vous remercions** de votre lettre du 3 mars.

Dans le développement, on transmet une information et / ou on formule une demande. Voici des expressions extraites de différentes lettres :

- **Nous vous prions de bien vouloir** nous adresser... = **Nous vous demandons de...**
- **Nous sommes heureux** de vous informer... = **Nous avons le plaisir de...**
- **Nous avons le regret** de ne pas pouvoir... = **Nous regrettons de...**

La formule de salutations est souvent précédée d'une conclusion (une attente, un espoir, des remerciements, etc.). Par exemple : « **Dans l'attente de votre réponse**, je vous prie de recevoir... »

**E X E R C I C E S**

**1** Regardez l'extrait de lettre ci-contre. Il y a trois erreurs. Quelles sont ces erreurs ?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**2** Voici des phrases extraites de différentes lettres d'affaires. Les mots sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre, en ajoutant la ponctuation.

1. Nous avons bien reçu / sur / la nouvelle collection / votre documentation / ce jour
2. Avec mes remerciements / Monsieur / distinguées / recevoir / je vous prie de / Madame / mes salutations
3. Nous regrettons de / que nous ne pouvons / répondre favorablement / vous informer / malheureusement pas / à votre demande

**MOBILIA**  
*Location de mobilier*

Sarah GIBERT  
72 rue Beaulieu  
14000 CAEN  
Le 7 juin 2010, Caën

*Objet :*  
La table de ping pong

Madame Gibert,

**3** Voici des phrases extraites de différentes lettres. Complétez les mentions manquantes.

1. Nous avons le plaisir de vous faire savoir que il ne nous sera malheureusement pas possible de nous rendre à votre amable invitation.

2. Nous faisons suite à votre demande d'information concernant le projet Omega.

3. Je vous demande de bien vouloir nous indiquer vos meilleurs prix.

4. Nous vous remercions de votre courtoisie et de votre accueil.

5. Je reste dans l'attente de votre réponse et vous prie de recevoir, Monsieur, mes meilleures salutations.

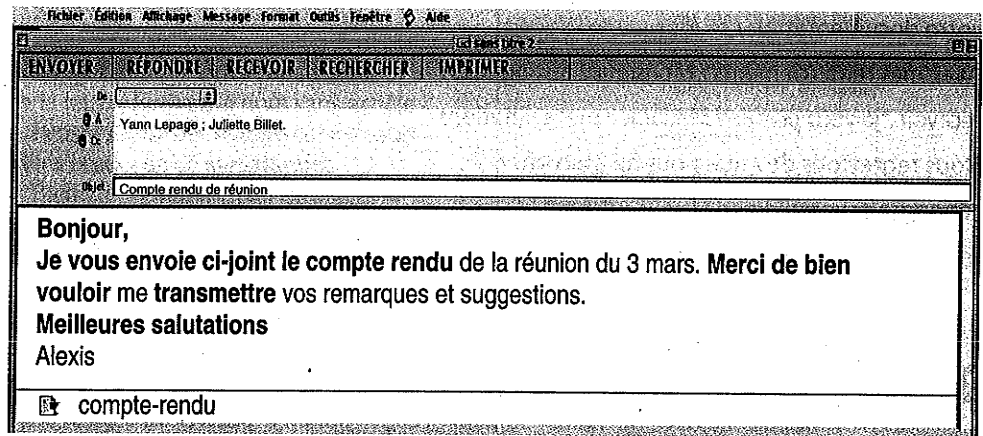
© CLE/SEJER 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

## ÉCRIT 2 : COURRIER ÉLECTRONIQUE

### A. E-MAIL, COURRIER ÉLECTRONIQUE, COURRIEL ?

Le terme « **e-mail** » ou « **mail** » désigne à la fois le message électronique (un e-mail), le moyen de communication (par e-mail) et l'adresse elle-même (« Passe moi ton e-mail »). On dit aussi « **courrier électronique** ». Les Québécois parlent de « **courriel** ».

### B. ÉCRIRE



Pour demander, vous pouvez écrire :

- **Merci de (bien vouloir) m'envoyer...**
- **Pourriez-vous / Pouvez-vous m'envoyer... ?**

Pour saluer, vous pouvez écrire, du plus formel au moins formel :

- **Meilleures salutations**
- **Cordiales salutations / Cordialement**
- **Bien à vous / Bien à toi**

### C. ENVOYER

Pour envoyer un courrier électronique, c'est facile :

- dans la zone **À**, tapez l'adresse du **destinataire** du message ;
- dans la zone **Cc (Copie conforme)**, tapez l'adresse du destinataire de la copie du message ;
- dans la zone **Objet**, expliquez très brièvement pourquoi vous envoyez ce message.

Vous pouvez **insérer un document** sous forme d'**une pièce jointe**. Pour cela, ouvrez la liste « Insertion » et faites un **double clic** sur l'option « Insérer comme pièce jointe ». Pour envoyer le message, cliquez sur le bouton **Envoyer**.

## E X E R C I C E S

**1** Sur quel bouton cliquez-vous dans les situations suivantes ?

1. Vous êtes devant l'écran de votre ordinateur. Vous venez d'ouvrir votre messagerie électronique. Vous voulez savoir si vous avez reçu du courrier. Vous cliquez sur \_\_\_\_\_.
2. Vous venez de recevoir un message. Vous souhaitez répondre tout de suite. Vous cliquez sur \_\_\_\_\_.
3. Vous avez écrit un message et vous êtes prêt à l'envoyer. Vous cliquez sur \_\_\_\_\_.
4. Vous avez besoin d'une copie papier de votre message. Vous cliquez sur \_\_\_\_\_.
5. Vous devez écrire un second message, et vous avez oublié l'adresse e-mail de votre correspondant. Vous cliquez sur \_\_\_\_\_.

**2** Les paragraphes du message suivant sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

À :	Christine Gullard ; Yohan Bocquet
Cc :	
Objet :	voyage de fin d'année

Il propose les destinations suivantes : l'Italie, l'Espagne, la Grèce, l'Allemagne.  
 Cordiales salutations.  
 Pouvez-vous faire une petite enquête dans votre service et nous indiquer quelle est la destination favorite du personnel ?  
 Bonjour,  
 Le comité d'entreprise souhaite organiser un voyage à la fin de l'année.  
 Merci de nous répondre avant la fin de la semaine.

**3** Vous voulez envoyer un e-mail. Un ami vous donne des conseils. A-t-il raison ? A-t-il tort ?

- |   | IL A RAISON              | IL A TORT                |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Dans la zone À, tu écris l'adresse du destinataire. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Dans la zone Cc, tu indiques en quelques mots l'objet du message. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Pour joindre un document, tu ouvres la liste « Fichier » et tu cliques sur « Insérer comme pièce jointe. » ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Finalement, pour envoyer ton message, c'est très simple, il suffit de cliquer sur « Envoyer ». ....              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# PARLER EN PUBLIC 1

## A. TYPES DE DISCOURS

Faire un discours ou prononcer un discours, c'est prendre la parole devant un groupe de personnes. Un discours peut durer de quelques minutes à plusieurs heures.

Voici des exemples de différents types de discours.

- Une **présentation** : un directeur de marketing **présente** un nouveau produit aux responsables des ventes.
- Un **exposé** : un étudiant **fait un exposé** devant la classe.
- Une **conférence** : le **conférencier**, professeur à la Sorbonne, **fait une conférence** qui porte sur les nouvelles technologies de l'information.
- Une **conférence de presse** : le président d'une grande entreprise fait une conférence de presse devant des journalistes.
- Un **toast** : au cours d'un cocktail, le directeur d'une entreprise **porte un toast** à la réussite d'un nouveau projet ; il fait un petit discours et propose de boire.

## B. PRÉPARATIFS

Charlotte Sénéchal, consultante en entreprise, a l'habitude de parler en public. Elle explique comment elle prépare ses **interventions** :

« Je réfléchis beaucoup au **plan** de mes exposés. Mes présentations ont trois **parties** : **une introduction, un développement et une conclusion**. Le développement, en particulier, est très **structuré**, avec deux ou trois parties bien distinctes.

J'arrive toujours 15 minutes à l'avance. Je m'habitue à **la salle et au matériel**. Je place **le tableau, l'écran, le rétroprojecteur, l'ordinateur** à l'endroit qui me convient. Je teste **le micro**. »

## C. INTRODUCTION

Charlotte Sénéchal explique à un groupe d'hommes et de femmes d'affaires comment devenir un **intervenant** efficace. Voici comment elle commence son exposé.

1. Elle indique **le sujet** de son intervention.

Je vous parlerai des conditions de réussite d'une présentation.

2. Elle dit pourquoi c'est un sujet intéressant.

C'est un sujet important parce que vous avez souvent l'occasion d'intervenir en public.

3. Elle annonce **les grandes lignes de son plan**.

Je vous parlerai d'abord des conditions de fond et ensuite des conditions de forme.

Pour présenter une succession de faits ou d'idées, Charlotte Sénéchal utilise de nombreux mots ou expressions. Par exemple :

- pour commencer : **(tout) d'abord, en premier lieu, dans un premier temps ;**
- pour continuer : **puis, ensuite, en second lieu, dans un second temps, par la suite ;**
- pour terminer : **enfin, en dernier lieu, finalement, pour terminer.**

## EXERCICES

**1** Associez chaque déclaration à la situation correspondante.

Déclarations	Situations
1. « Comme vous le voyez sur ce tableau, les ventes ont progressé de 6 %. » ⇒ ...	a. Lors d'un colloque, un conférencier commence un discours.
2. « Je voudrais lever mon verre à la réussite de madame Blandin et de toute son équipe. » ⇒ ...	b. Le directeur d'une entreprise présente les résultats de l'année.
3. « Il ne m'est pas facile de prendre la parole après la brillante intervention du professeur Lavigne. » ⇒ ...	c. Au cours d'un cocktail, un chef de projet fait un petit discours.

**2** Complétez les mentions manquantes.

- Avant de p \_\_\_\_\_ la p \_\_\_\_\_ en p \_\_\_\_\_, mieux vaut connaître quelques techniques de présentation.
- Si la salle est grande, ne prenez pas le risque de casser votre voix, utilisez un m \_\_\_\_\_.
- Pour intéresser le public, commencez par lui dire combien votre s \_\_\_\_\_ est important.
- Pour guider votre public, faites un exposé s \_\_\_\_\_, en distinguant bien l'i \_\_\_\_\_, le d \_\_\_\_\_, la c \_\_\_\_\_, et annoncez tout de suite les principales p \_\_\_\_\_ du p \_\_\_\_\_.
- Bien sûr, vous pouvez utiliser des supports visuels : le mieux est de connecter un r \_\_\_\_\_ à votre o \_\_\_\_\_.
- Parlez toujours face au public : pendant que vous écrivez au t \_\_\_\_\_, arrêtez de parler.

**3** Voici l'introduction d'une conférence sur l'avenir de l'Union européenne. Les phrases sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

- Ensuite, j'examinerai les difficultés que nous rencontrons en ce moment.
- C'est un sujet qui est d'actualité et qui soulève beaucoup de passions.
- Comme vous le savez, mon intervention porte aujourd'hui sur l'avenir de l'Union européenne.
- Pour terminer, j'essaierai de décrire quelques scénarios possibles pour l'avenir.
- Tout d'abord, je ferai un bref rappel historique de la construction européenne depuis ses débuts, en 1957.

## PARLER EN PUBLIC 2

### A. CONTENU

Voici quelques recommandations de Charlotte Sénéchal pour parler en public.

- Ayez un **objectif clair**, **traitez le sujet** annoncé.
- Ne faites pas de **digressions** (ne vous écartez pas du sujet), allez à l'essentiel, ne dépassez pas le **temps imparti** (donné).
- Adaptez votre langage à l'**auditoire** (= au public).
- Racontez des **anecdotes** (petites histoires), ayez un peu d'humour.

Voici des mots ou expressions qu'un **orateur** utilise pour :

- introduire un exemple : **par exemple, je vous donne un exemple** ;
- ajouter : **de plus, en outre, aussi, également** ;
- rectifier : **en fait, en réalité, en vérité** ;
- conclure : **en conclusion, pour conclure, en définitive, finalement**.

Voici ce qu'il peut dire à la fin de son exposé :

« **Je répondrai maintenant volontiers à vos questions.** »

### B. VOIX, GESTES, REGARD

- Parlez **fort** (à **voix haute**), et au bon rythme. Respirez, parlez **distinctement**, ar-ti-cu-lez. Ne soyez pas **monotone**, mettez de l'**intonation** dans votre voix.
- **Faites des pauses**, des silences. Pour **mobiliser l'attention**, arrêtez-vous de parler pendant quelques secondes. Un petit silence peut réveiller ceux qui dorment.
- Ouvrez vos bras en direction de l'auditoire.
- Regardez l'auditoire. Posez votre regard sur chaque personne.
- Soyez **détendu** (pas nerveux) et **gardez le contact** avec le public.

### C. FACE AUX PERTURBATEURS

Avant de prendre la parole en public, beaucoup de personnes **ont le trac**. Elles ont peur des réactions du public. Pour faire face aux **perturbateurs** (les personnes qui dérangent), voici ce que Charlotte Sénéchal recommande.

- **Les retardataires** : s'ils sont bruyants, arrêtez-vous de parler jusqu'à ce qu'ils soient installés.
- **Les bavards** : demandez-leur s'ils ont des remarques à formuler.
- **Les contestataires** : écoutez-les avec attention et sérieux, et répondez-leur calmement.
- **Les somnolents** : s'ils sont nombreux à **somnoler** (dormir), vous devez trouver le moyen de les réveiller.





**1** Complétez les mentions manquantes.

*Julia Lepage est une bonne oratrice.*

1. On comprend facilement où elle veut aller, son o \_\_\_\_\_ est clair.
2. Le c \_\_\_\_\_ est adapté au s \_\_\_\_\_ annoncé et répond aux attentes de l'a \_\_\_\_\_.
3. Elle ne cherche pas à trop dire, elle respecte le temps i \_\_\_\_\_.
4. Elle raconte des a \_\_\_\_\_, mais elle ne fait pas de d \_\_\_\_\_ inutiles.

**2** Associez.

*Arthur Le Breton n'est pas un bon orateur.*

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il n'est pas à l'aise, il semble nerveux, on dirait qu'il a peur. ⇒ <i>b</i></li> <li>2. Les auditeurs n'ont pas le temps de prendre des notes. ⇒ ...</li> <li>3. Il parle toujours sur le même ton, il finit par endormir le public. ⇒ ...</li> <li>4. Il ne respire pas. Du début à la fin, il parle sans s'arrêter. ⇒ ...</li> <li>5. Il est assis, immobile, les bras croisés sur la table. ⇒ ...</li> <li>6. Ses yeux fixent quelque chose au plafond. ⇒ ...</li> <li>7. Les gens assis au fond de la salle n'arrivent pas à l'entendre. ⇒ ...</li> <li>8. Il avale ses mots, et ce qu'il dit est difficilement compréhensible. ⇒ ...</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Il parle trop vite.</li> <li>b. Il a le trac.</li> <li>c. Il n'articule pas.</li> <li>d. Il ne bouge pas.</li> <li>e. Son discours est monotone.</li> <li>f. Il ne fait pas de pause.</li> <li>g. Il ne parle pas assez fort.</li> <li>h. Il ne regarde pas le public.</li> </ol> |
|---|---|

**3** Complétez les mentions manquantes avec *en outre*, *en fait*, *par exemple*, *pour conclure*.

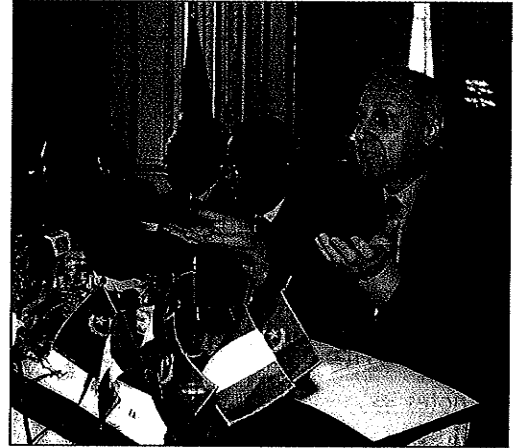
1. Elle devait prendre longuement la parole pendant la réunion. \_\_\_\_\_, elle n'a pas dit un mot.
2. Il connaît bien son sujet. \_\_\_\_\_, c'est un excellent orateur.
3. La salle de conférence est en mauvais état. \_\_\_\_\_, de nombreux sièges sont cassés.
4. \_\_\_\_\_, je dirais que pour bien parler en public, mieux vaut connaître les techniques dont j'ai parlé au cours de cet exposé.

# NÉGOCIATION 1 : SITUATIONS

## A. TYPES DE NÉGOCIATIONS

La négociation est une suite d'entretiens (discussions), d'échanges de **points de vue** (opinions), de demandes. Le but de la négociation est de **parvenir** (arriver) à un **accord**, de **conclure une affaire**. Une personne qui **mène** une **négociation** est un **négociateur** ou une **négociatrice**.

Il y a de nombreux types de négociation. Exemples : **une négociation commerciale** entre un vendeur et un acheteur, **une négociation diplomatique** entre plusieurs États, **une négociation salariale** entre la direction d'une entreprise et un syndicat, etc.



*Une négociation internationale*

## B. AVANCÉE DE LA NÉGOCIATION

À l'**ouverture** de (= au début de) la négociation, les négociateurs **font connaissance**. Ils cherchent à **engager** = **entamer** = **débuter** la négociation dans un **climat de confiance**. Ensuite, la négociation **progress**e = elle est en **bonne voie**. Bientôt, elle est sur le point d'**aboutir** = de **réussir**.

Certaines négociations sont longues et difficiles. Les **rapports** (les relations) sont **conflituels** = les négociateurs **sont en conflit**. À tout moment, une négociation peut **capoter** = **échouer** (= ne pas réussir). Quand personne ne veut **céder** = **faire des concessions** (abandonner un point de la discussion), la négociation ne peut plus **avancer**. Il y a un **blocage**. On dit que la négociation est **dans l'impasse**.

Dans certains cas, on est obligé de **rompre** la négociation = la négociation est **rompue**. On parle alors d'**échec** de la négociation. C'est dommage, car il est toujours préférable de régler un conflit **par la voie de la négociation**.

## C. CONDITIONS DE RÉUSSITE

Nolwen Lepage est **agent immobilier**. C'est une négociatrice **avertie** (expérimentée). Voici ses conseils pour mener une bonne négociation :

« D'abord, vous devez bien vous préparer : pensez à vos **objectifs**, analysez les **enjeux** (ce que vous voulez gagner ou perdre), évaluez vos **forces** et vos **faiblesses**, prenez des informations (sur le produit, sur votre **interlocuteur**, etc.).

- **Faites le point** des problèmes à résoudre.
- **Mettez-vous d'accord** avec votre interlocuteur sur la façon de **traiter** les problèmes.
- **Questionnez-le** sur sa vision du problème. Ecoutez-le.
- Si nécessaire, **faites un peu de chantage** (« Si vous ne faites pas ceci, vous n'obtiendrez pas cela »), mais n'essayez pas de le **tromper**. »

**E X E R C I C E S**

**1** Les situations suivantes POURRAIENT-ELLES être des situations de négociation ?

	OUI	NON
1. Vous achetez une voiture. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vous vendez votre voiture. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vous voulez obtenir une augmentation de salaire. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Vous discutez avec un collègue de travail. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Vous êtes au téléphone avec votre cousine. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Vous êtes seul au bureau en train de lire votre journal. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Complétez les mentions manquantes.

- La négociation a d \_\_\_\_\_ à 9 heures précises.
- Deux heures plus tard, à 11 heures, Félix Cointre, l'un des n \_\_\_\_\_, déclare que la négociation est en b \_\_\_\_\_ v \_\_\_\_\_ et que les entretiens se poursuivent normalement.
- À 15 heures, coup de théâtre : Félix Cointre explique que les r \_\_\_\_\_ sont devenus extrêmement c \_\_\_\_\_. « J'ai peur que nous soyons dans une i \_\_\_\_\_, précise-t-il, personne ne veut c \_\_\_\_\_ quoi que ce soit, nous aurons beaucoup de mal à p \_\_\_\_\_ à un accord ».
- À 17 heures 20, Félix Cointre annonce que la négociation est définitivement r \_\_\_\_\_.

**3** Vrai ou faux ?

	VRAI	FAUX
1. Au travail, nous avons souvent l'occasion de négocier. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Il faut réfléchir à ses objectifs avant de négocier. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. On perd du temps à analyser les enjeux. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Au début, il est important d'établir un climat de confiance. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Mieux vaut contester dès le départ ce que dit l'autre. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Il ne suffit pas de questionner, il faut aussi écouter les réponses. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Il ne faut jamais faire le moindre chantage. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Il est utile de faire le point de temps en temps sur les progrès de la négociation. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Un bon négociateur ne fait jamais de concession. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Au cours d'une négociation, il vaut mieux montrer ses forces et dissimuler (cacher) ses faiblesses. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

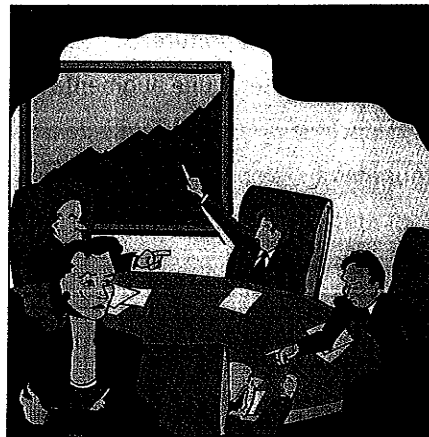
© CLEVER 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

## NÉGOCIATION 2 : STRATÉGIES

Selon Nolwen Lepage, une experte de la négociation, les négociateurs peuvent adopter une stratégie **compétitive** ou une stratégie **coopérative**.

### A. COMPÉTITION

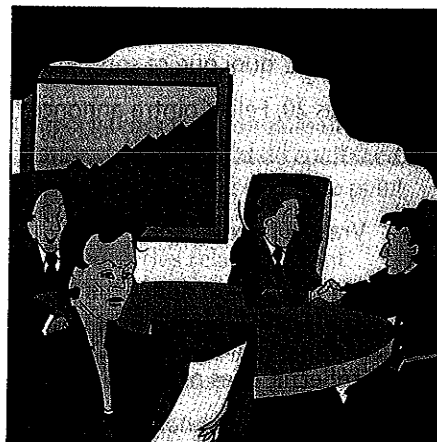
Nolwen Lepage : « Quand les négociateurs jouent la **compétition**, ils acceptent de **s'asseoir à la table de négociation**, mais ils ne **se font pas confiance**. Ils cherchent à **maximiser leurs gains**, c'est-à-dire à augmenter au maximum ce qu'ils gagnent. Leur relation est basée sur un **rapport de force** : le plus fort **gagne**. Après la négociation, la **partie perdante** cherche, si elle le peut, à **remettre en cause** (= à ne pas appliquer) l'accord. »



Stratégie compétitive

### B. COOPÉRATION

Nolwen Lepage : « Si les négociateurs décident de **coopérer**, ils vont essayer de **réaliser un projet en commun**. Ils se font **mutuellement confiance**. Ils souhaitent **instaurer une relation à long terme**, et non pas à **court terme**. Ils **font des concessions** pour arriver à un **compromis** (un arrangement). Ils ne cherchent pas à **imposer** (faire accepter par la force) leurs solutions. Finalement, il n'y a pas de **perdant**. Tout le monde gagne quelque chose. C'est une stratégie **gagnant-gagnant**. »



Stratégie coopérative

### C. CHOISIR SA STRATÉGIE

Nolwen Lepage parle de son **expérience** :

« Je cherche d'abord à connaître la **position** de l'autre. Au cours de la négociation, je n'hésite pas à changer de stratégie selon les circonstances. Une stratégie n'est pas **statique** : elle peut évoluer.

Dans la dernière négociation que j'ai **menée**, mon interlocuteur et moi-même sommes tout de suite **tombés d'accord** pour coopérer. Tout au long de la négociation, nous avons cherché à **calmer les tensions**, à **minimiser** (diminuer le plus possible) les obstacles. Plusieurs fois, **je suis revenu sur ma position** (j'ai changé d'avis). Finalement, nous avons trouvé un **terrain d'entente** (une position commune). Nous avons réussi à **passer une transaction** (un contrat) **avantageuse** pour les deux parties. »

**E X E R C I C E S**

**1** Compétition ou coopération ?

	COMPÉTITION	COOPÉRATION
1. Les parties sont adversaires.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. On cherche un terrain d'entente.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. On essaye de trouver un accord.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. On veut se montrer le plus fort.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. On fait confiance.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. On fait des concessions.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. On menace.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. On fait son possible pour éviter les tensions.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. On souhaite entretenir des relations à long terme.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Complétez les mentions manquantes avec les mots suivants :

*compromis – gains – intérêts – partie – projet – relation – stratégie – transaction*

1. Ils réalisent ensemble un grand \_\_\_\_\_.
2. Elle cherche à maximiser ses \_\_\_\_\_.
3. Ils ont passé une \_\_\_\_\_.
4. Ils ont trouvé un \_\_\_\_\_.
5. Ils veulent instaurer une \_\_\_\_\_ durable.
6. Elle a brusquement changé de \_\_\_\_\_.
7. Elle représente la \_\_\_\_\_ adverse.
8. Nous essayons de respecter les \_\_\_\_\_ de tout le monde.

**3** Remplacez les mots barrés par les mots qui conviennent.

1. Ils se sont assis à la ~~chaise~~ \_\_\_\_\_ de négociation.
2. Il cherche à ~~refaire~~ \_\_\_\_\_ en cause l'accord qui a été passé.
3. Ils n'ont pas réussi à ~~se porter~~ \_\_\_\_\_ d'accord.
4. Elle est têtue : elle ne revient jamais sur ~~son avis~~ \_\_\_\_\_.
5. Avant toute négociation, il faut soigneusement analyser le ~~tour~~ \_\_\_\_\_ de force.
6. À la fin d'une négociation, il y a souvent un gagnant et un ~~gagnant~~ \_\_\_\_\_.
7. Ils ne ~~s'accordent~~ \_\_\_\_\_ pas confiance.
8. Ils ont finalement trouvé ~~une terre~~ \_\_\_\_\_ d'entente.

## NÉGOCIATION 3 : ENTRE CULTURES

### A. SITUATION INTERCULTURELLE

Tony Fritsch, consultant, parle de la culture : « **La culture**, c'est la manière dont un groupe fait les choses. Le groupe peut être familial, professionnel, religieux, social, national, etc. Ainsi, par exemple, chaque famille, chaque métier, chaque religion a sa propre culture.

Quand des personnes appartenant à des cultures différentes se rencontrent, elles se retrouvent dans une situation **interculturelle**. La communication est parfois difficile parce que chacun a des habitudes, des **valeurs** (ce qui est vrai, beau, bien, etc.), des règles, des **comportements** (attitudes) différents. Ces différences peuvent être à l'origine de **malentendus** – on croyait se comprendre, mais on ne s'est pas compris – ou même de **conflits**. »

### B. OBJECTIFS

Imaginons trois négociateurs, Jennifer, Yoshi et Félix, chacun étant le stéréotype d'une culture différente, avec ses propres priorités dans la négociation.

- Jennifer : elle veut être **performante**, c'est-à-dire obtenir des résultats. « Je suis là pour **faire des affaires**, pour **gagner de l'argent**. », dit-elle très franchement.
- Yoshi : il voudrait **aboutir** (arriver) à un **consensus** (= un accord mutuel), il fait son possible pour mettre tout le monde d'accord.
- Félix : il veut que les autres remarquent combien il est intelligent.

### C. COMMUNICATION

Dans une négociation, chacun a une manière différente de se comporter, de s'exprimer, de saluer, de s'habiller, etc.

- Jennifer : elle est **pragmatique** et **directe**. Elle veut rapidement **entrer dans le vif du sujet** (parler du point essentiel). Elle pose à Yoshi des tas de questions indiscretes. Elle est habillée (de façon) **décontractée** (relax).
- Yoshi : il est **réservé** et **courtois** (poli). Il sourit beaucoup. Il réfléchit longtemps avant de parler. Quand il dit « Nous étudierons votre proposition », cela signifie « Votre proposition ne nous intéresse pas ».
- Félix : En arrivant à la réunion, il **serre la main** des participants. Quand il parle, il est **logique**, **abstrait**, souvent **passionné**. Il apprécie les **déjeuners d'affaires** au restaurant.

### D. PRISE DE DÉCISION

Chaque négociateur a sa manière de **prendre une décision**.

- Jennifer : c'est **une fonceuse** (elle agit et décide vite) et **une battante** (elle aime se battre... pour gagner).
- Yoshi : il a besoin de **collecter** beaucoup d'informations avant de prendre une décision.
- Félix : il hésite, il n'aime pas **prendre de risques**, il se **méfie** des autres (= il n'a pas confiance dans les autres).

## E X E R C I C E S

**1** À quelle culture se réfère chacune des situations suivantes ?

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1. Chez les Dupont, on mange en regardant la télévision. ⇒ c                            | a. Nationalité   |
| 2. Comme tous les Français, il est arrivé en retard à la réunion ⇒ ...                  | b. Profession    |
| 3. Avant d'ouvrir la négociation, ils ont fait une prière. ⇒ ...                        | c. Famille       |
| 4. Les deux négociateurs, deux grands et riches bourgeois, s'entendent très bien. ⇒ ... | d. Religion      |
| 5. Un colloque scientifique international se tient en ce moment à Bruxelles. ⇒ ...      | e. Entreprise    |
| 6. Dans cette banque, tous les hommes portent un costume noir. ⇒ ...                    | f. Milieu social |

**2** Associez.

- |                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| 1. Entrer ⇒ ...  | a. la main              |
| 2. Serrer ⇒ ...  | b. des résultats        |
| 3. Prendre ⇒ ... | c. à un consensus       |
| 4. Faire ⇒ ...   | d. dans le vif du sujet |
| 5. Obtenir ⇒ ... | e. des affaires         |
| 6. Aboutir ⇒ ... | f. une décision         |

**3** Trouvez le mot manquant à la page ci-contre.

1. – Je le trouve un peu hypocrite, pas toi ?  
– Ah bon ? Moi, au contraire, je le trouve toujours franc et \_\_\_\_\_.
2. – Elle voit toujours le côté pratique des choses.  
– Tu as raison, c'est quelqu'un de \_\_\_\_\_.
3. – C'est un intellectuel, il n'a pas l'esprit très concret.  
– C'est vrai, tout ce qu'il dit est \_\_\_\_\_.
4. – Est-ce qu'il se laisse décourager facilement ?  
– Absolument pas, les obstacles ne lui font pas peur, c'est un \_\_\_\_\_.
5. – Il se contredit sans arrêt, un jour il dit « blanc », un autre jour il dit « noir ».  
– Je suis d'accord avec toi, il n'est pas très \_\_\_\_\_.
6. – C'est un grossier personnage, il manque totalement d'éducation.  
– Avec moi, au contraire, il s'est toujours montré poli et \_\_\_\_\_.
7. – Il fait les choses trop vite, il devrait réfléchir un peu avant d'agir.  
– On ne le changera pas, c'est un \_\_\_\_\_.

# TYPES D'ENTREPRISES 1

## A. AUTOUR DE L'ENTREPRISE

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

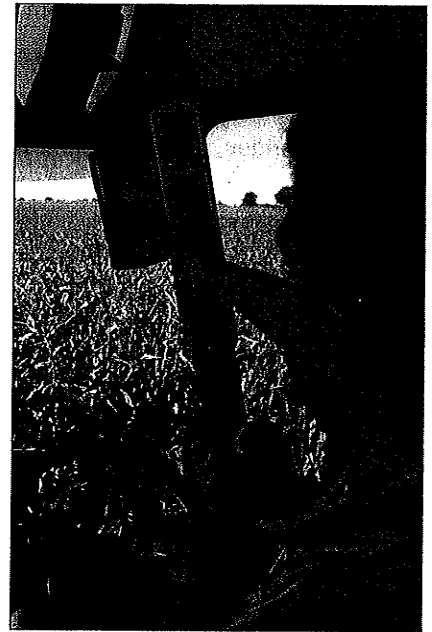
Dans certains cas, on utilise les mots suivants pour désigner une entreprise :

- Une firme : c'est une grande entreprise.
- Une exploitation : exploitation agricole, exploitation minière, etc.
- Une compagnie : compagnie d'assurances, compagnie d'aviation, compagnie de navigation, compagnie de chemin de fer, etc.
- Une agence : agence de publicité, agence matrimoniale, agence de voyage, agence immobilière, etc.

Une entreprise peut avoir plusieurs établissements, situés à des endroits différents.

Un établissement est une unité de production (ex. : une usine) ou une unité commerciale ou administrative (= une succursale) qui appartient à l'entreprise, mais qui fonctionne de façon relativement indépendante.

NOTE : Le mot « société » est un terme juridique. L'économiste parle de l'entreprise Dupont alors que le juriste préfère parler de la société Dupont.



Une exploitation agricole

## B. TAILLE DES ENTREPRISES

Pour mesurer la taille (= la dimension) d'une entreprise, on utilise généralement deux critères : le chiffre d'affaires et le nombre de salariés (travailleurs).

Le chiffre d'affaires est le total des ventes d'une période déterminée. Le chiffre d'affaires annuel correspond à toutes les ventes réalisées par l'entreprise pendant un an. Plus le chiffre d'affaires est élevé, plus l'entreprise est grande.

Selon le nombre de salariés, on peut distinguer :

- les très petites entreprises : moins de 10 salariés ;
  - les petites entreprises : de 10 à 50 salariés ;
  - les moyennes entreprises : de 50 à 500 salariés ;
  - les grandes entreprises : plus de 500 salariés.
- } Les PME (petites et moyennes entreprises)

On parle même d'entreprises géantes. On dira, par exemple, que la société IBM est un géant de l'informatique.

Une entreprise locale est une entreprise qui exerce ses activités dans une région déterminée. Une entreprise multinationale = une internationale est présente dans plusieurs pays.



**E X E R C I C E S**

**1** Vrai ou faux ?

	VRAI	FAUX
1. Un établissement peut avoir plusieurs entreprises. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Une entreprise peut avoir plusieurs succursales. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Un employé de bureau travaille généralement dans une usine. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. IBM est à la fois une entreprise et une société. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Parmi les « organismes » suivants, soulignez ceux qui sont des entreprises.

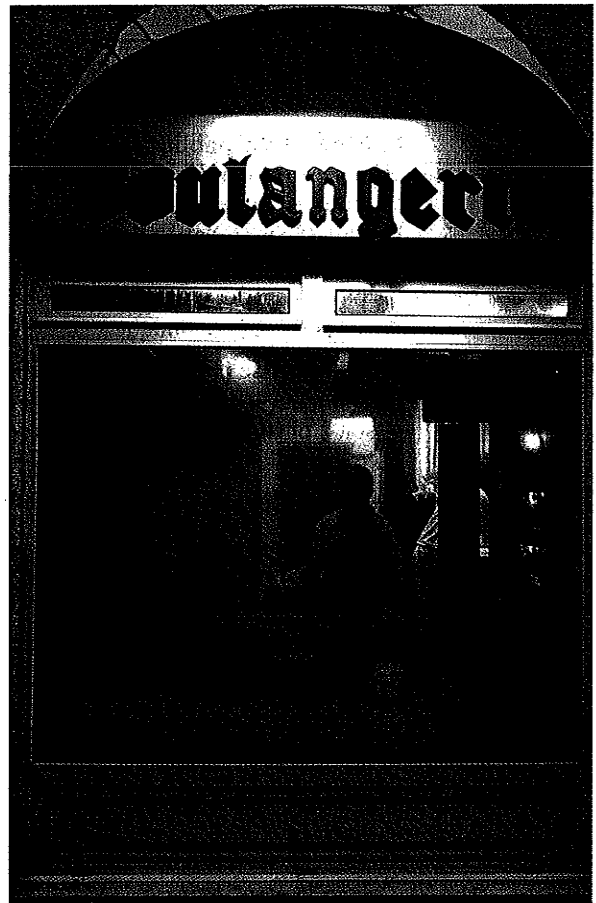
- |   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> La Croix-Rouge             | <input type="checkbox"/> Un hôtel | <input type="checkbox"/> Un hôpital public         |
| <input type="checkbox"/> Le Ministère de la Défense | <input type="checkbox"/> Toyota   | <input type="checkbox"/> Une compagnie d'assurance |

**3** Associez.

- |                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| 1. Une exploitation ⇒ ... | a. d'aviation   |
| 2. Une compagnie ⇒ ...    | b. agricole     |
| 3. Une agence ⇒ ...       | c. informatique |
| 4. Une entreprise ⇒ ...   | d. de publicité |

**4** Complétez les mentions manquantes.

Il existe des entreprises de toutes tailles. Par exemple, la boulangerie du coin de la rue est une entreprise, tout comme la m \_\_\_\_\_ qui emploie des milliers de s \_\_\_\_\_ et qui réalise des centaines de millions d'euros de c \_\_\_\_\_ d'a \_\_\_\_\_ par an dans le monde entier. Aujourd'hui, les entreprises sont de plus en plus g \_\_\_\_\_. Certaines sont même devenues des entreprises g \_\_\_\_\_. Mais de nombreuses p \_\_\_\_\_ et m \_\_\_\_\_ entreprises (les P \_\_\_\_\_) restent encore très dynamiques.



Une très petite entreprise

# TYPES D'ENTREPRISES 2

## A. ACTIVITÉS DES ENTREPRISES

L'exploitation agricole	C'est une ferme. On y <b>cultive</b> des légumes, des fruits, des céréales, etc. On peut aussi y pratiquer l'élevage.
L'entreprise industrielle	Elle transforme et fabrique des biens matériels en grandes quantités. Ex. : <b>une entreprise automobile</b> , <b>une entreprise agroalimentaire</b> (Danone).
L'entreprise artisanale	Une personne, l' <b>artisan</b> , travaille <b>pour son propre compte</b> en exerçant <b>un métier</b> (travail) <b>manuel</b> (avec les mains). L'artisan est un <b>ouvrier qualifié</b> (= qui a reçu une <b>formation professionnelle</b> particulière). Il peut être aidé par un <b>apprenti</b> (une personne en <b>apprentissage</b> = qui apprend le métier). Ex. : <b>un plombier</b> , <b>un menuisier</b> , <b>un tailleur</b> , etc.
L'entreprise commerciale	Elle achète et vend des biens <i>sans</i> les transformer. Ex. : <b>une épicerie</b> , <b>un supermarché</b> , <b>une librairie</b> , etc.
L'entreprise de services	Elle vend des services. Exemples : <b>une agence de voyage</b> , <b>une entreprise de transport</b> , etc.

## B. À QUI APPARTIENNENT LES ENTREPRISES ?

**Une entreprise publique** appartient à l'État. Son rôle principal est de **rendre un service public**.

Ex. : **une entreprise de transport public** comme la SNCF (Société Nationale des Chemins de Fer).

La notion de service public est différente selon les pays : cela dépend de la place de l'État dans l'activité économique.

**Une entreprise privée** appartient :

- soit à une seule personne : on parle alors d'**entreprise individuelle**,
- soit à plusieurs personnes qui **s'associent** pour créer **une personne juridique**, qu'on appelle **une société** ; la société est alors propriétaire de l'entreprise.

NOTE : **une entreprise familiale** est une entreprise qui appartient à une famille.

Comme chaque pays a son propre système juridique, les types de société diffèrent d'un pays à l'autre. Selon le pays où se trouve le **siège social** (= l'adresse principale de la société), on parlera de **société de droit japonais**, de **société de droit allemand**, etc.

À l'intérieur d'un même pays, il existe de nombreux types de sociétés. En France, par exemple, une entreprise peut avoir **la forme d'une société anonyme (SA)**, d'une **société à responsabilité limitée (SARL)**, d'une **société en nom collectif (SNC)**, etc.

Une entreprise privée peut être **nationalisée** (= achetée par l'État) et une entreprise publique peut être **privatisée** (= vendue par l'État). En France, à certaines époques (1945, 1981), il y a eu beaucoup de **nationalisations**. À d'autres époques (à partir de 1996), au contraire, il y a eu des **privatisations**.



**E X E R C I C E S**

**1** Vrai ou faux ?

- |  | VRAI                     | FAUX                     |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Air France est une entreprise industrielle. ....          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Carrefour est une entreprise commerciale. ....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Un petite boulangerie est une entreprise artisanale. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Nestlé et Danone sont des exploitations agricoles. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**2** Associez.

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. société ⇒ ...    | 4. personne ⇒ ...  |
| 2. siège ⇒ ...      | 5. transport ⇒ ... |
| 3. entreprise ⇒ ... | 6. métier ⇒ ...    |

- |                 |              |
|-----------------|--------------|
| a. individuelle | d. manuel    |
| b. public       | e. social    |
| c. anonyme      | f. juridique |

**3** Voici un extrait de trois différents entretiens. Complétez les mentions manquantes.

■ *Entretien 1*

- Vous travaillez chez un artisan plombier, n'est-ce pas ?
- Oui, c'est exact, mais pour le moment, j'apprends le \_\_\_\_\_, je suis seulement un \_\_\_\_\_.
- Combien de temps dure l' \_\_\_\_\_ ?
- Trois ans, et après je pourrai m'installer comme artisan à mon propre \_\_\_\_\_.

■ *Entretien 2*

- À votre avis, faut-il \_\_\_\_\_ les entreprises publiques ?
- Non, je ne suis pas favorable aux \_\_\_\_\_, l'État ne doit pas vendre ses entreprises.
- Alors, êtes-vous favorable aux \_\_\_\_\_ ?
- Non plus, je pense qu'il faut laisser les choses comme elles sont : les entreprises \_\_\_\_\_ doivent rester privées et que les entreprises \_\_\_\_\_ doivent rester \_\_\_\_\_.

■ *Entretien 3*

- Il y a cinq ans, mon frère et moi nous sommes \_\_\_\_\_ pour créer notre entreprise.
- Une entreprise \_\_\_\_\_, alors ?
- Exactement, c'est une affaire de famille.
- Et où se trouve-t-elle, cette entreprise ?
- Le \_\_\_\_\_ social est à Bruxelles. C'est une \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ belge.

# SECTEURS D'ACTIVITÉ

## A. ACTIVITÉ PRINCIPALE

Un **secteur** est un ensemble d'entreprises exerçant la même activité principale.

Mathieu, 34 ans, travaille dans un laboratoire spécialisé dans la recherche en **biotechnologie**.

« Le **laboratoire** appartient à un grand groupe **pharmaceutique**. La biotechnologie est une activité de plus en plus importante, *explique-t-il*. Pour certaines entreprises, c'est même devenu l'activité principale. »

Mathieu travaille dans le secteur pharmaceutique. Il existe bien d'autres **secteurs d'activité**. En voici quelques-uns :

Secteurs	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>agroalimentaire</b> : produits alimentaires</li> <li>• <b>automobile</b> : automobiles</li> <li>• <b>bancaire</b> : banques</li> <li>• <b>immobilier</b> : immeubles</li> <li>• <b>informatique</b> : ordinateurs</li> <li>• <b>textile</b> : tissus, vêtements</li> <li>• <b>pétrolier</b> : pétrole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>de la distribution</b> : grand et petit commerce</li> <li>• <b>des télécommunications</b> : téléphonie, services Internet</li> <li>• <b>du tourisme</b> : voyages, loisirs</li> <li>• <b>de l'hôtellerie</b> : hôtels</li> <li>• <b>de la restauration</b> : cafés, restaurants</li> <li>• <b>des médias</b> : journaux, télévision, cinéma</li> </ul>

Certains secteurs **se portent bien** : ils sont en **pleine croissance** (ils se développent). Ce sont **des secteurs de croissance = des secteurs d'avenir = des secteurs porteurs**.

D'autres secteurs **se portent mal** : ils sont en **difficulté**. Ce sont des secteurs **en crise**.

## B. PRIMAIRE, SECONDAIRE, TERTIAIRE

On peut classer **les actifs** (les gens qui travaillent) dans trois grands secteurs :

- **le secteur primaire** : activités agricoles (agriculture, forêts, pêche) et minières (extraction de matières premières. Ex. mines de charbon).
- **le secteur secondaire** : production industrielle et artisanale.
- **le secteur tertiaire** : services (transports, assurances, commerce, administrations, etc.)



Personnes au travail dans une entreprise du tertiaire

**E X E R C I C E S**

**1** Les phrases suivantes sont extraites de la presse économique. À quel secteur d'activité se réfère chacune d'elles ?

- |  | Secteurs            |
|--|---------------------|
| 1. Sur le site Internet de Carrefour, vous pouvez faire vos achats en ligne.                           | <i>distribution</i> |
| 2. Les ventes de logements neufs sont restés très dynamiques.  | _____               |
| 3. L'usine de Montluçon produit des camions et des autobus.  | _____               |
| 4. Les adolescents s'habillent de plus en plus tôt en tailles adultes.                                 | _____               |
| 5. Le laboratoire de Lyon a découvert deux nouvelles molécules dans le domaine du diabète.             | _____               |
| 6. Paris reçoit annuellement 26 millions de visiteurs.   | _____               |
| 7. Joël Carlier est le spécialiste incontesté de la nouvelle cuisine.                                  | _____               |
| 8. Le plus gros fabricant d'ordinateurs au monde est américain.  | _____               |
| 9. La société Fournil fabrique des viennoiseries surgelées (croissants, brioches, etc.).               | _____               |
| 10. Les réserves mondiales de brut au Moyen-Orient s'élèvent à environ 360 milliards de barils.        | _____               |
| 11. Le crédit reste fortement encadré par l'État.  | _____               |
| 12. Un prix spécial a été décerné au film <i>Les images du travail à la chaîne</i> de Alain P. Michel. | _____               |

**2** Dans quel secteur d'activité travaillent-ils ?

	PRIMAIRE	SECONDAIRE	TERTIAIRE
1. Un directeur d'hôtel.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Un employé de banque.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Un artisan menuisier.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Un ouvrier agricole.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Un ouvrier d'usine.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Un agriculteur.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Un chauffeur de taxi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Un agent immobilier.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# CULTURE D'ENTREPRISE 1

## A. LA CULTURE D'ENTREPRISE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Tony Fritsch, consultant, parle de la culture d'entreprise : « L'entreprise est un groupe social avec son langage, son histoire, ses valeurs, ses interdits, ses tabous, ses rites, ses symboles, etc. Une entreprise est comme une grande famille. Dans chaque entreprise, il y a un **climat social** particulier, un « **esprit maison** », comme on dit. »

Tony Fritsch : « La manière dont le **temps de travail** est **aménagé** (organisé) est un bon indicateur de la culture de l'entreprise. »

## B. GESTION DU TEMPS

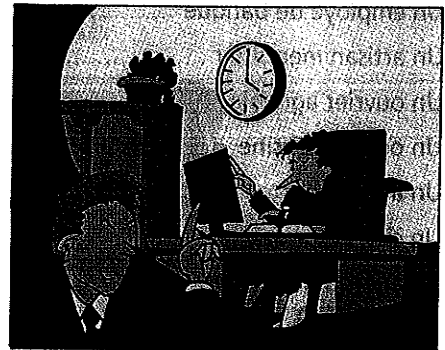
Pierre Corbeau travaille chez GASS, une entreprise de 65 salariés qui fabrique des filtres à eau. Il parle des **horaires de travail** :

« Nous avons des **horaires variables** : nous pouvons arriver entre 8 heures et 10 heures du matin, et partir entre 16 et 19 heures. À chaque fois que vous arrivez ou que vous partez, vous devez **pointer** (= enregistrer l'heure). La **pointeuse** (machine qui sert à pointer) se trouve dans le hall d'entrée. Chacun est libre d'**aménager son emploi du temps** (= **planning**) comme il veut. »

L'entreprise NAVARRO est un autre fabricant de filtres à eau, mais chez Navarro il n'y a ni horaires variables ni pointeuse. Victor Michon, qui travaille chez Navarro, explique comment les choses fonctionnent :

« Nous devons arriver au bureau à 9 heures précises. Madame Fauvel, la directrice, est très stricte sur l'heure. Elle-même est toujours **ponctuelle**. Pour elle, la **ponctualité** est très importante. Les réunions commencent toujours à **l'heure prévue**, et il est très mal vu d'arriver **en retard**. Chez Navarro, la **discipline** est très stricte. On est un peu comme à l'armée. »

Tous les lundis, de 9 heures à 10 heures, nous établissons l'emploi du temps **hebdomadaire** (= de la semaine). Madame Fauvel établit un **tableau détaillé** indiquant la **répartition des tâches** (travail). Notre emploi du temps est extrêmement **chargé**. Madame Fauvel dit toujours que le **temps, c'est de l'argent** et qu'il n'y a pas une minute à perdre. »



## EXERCICES

1 Différentes personnes parlent de l'aménagement du temps de travail dans leur entreprise. Complétez les mentions manquantes.

1. Je peux a \_\_\_\_\_ mon t \_\_\_\_\_ de t \_\_\_\_\_ comme je veux parce que nous avons un système d'horaires v \_\_\_\_\_

2. Depuis qu'ils ont installé une p \_\_\_\_\_ à l'entrée, je dois travailler plus. Avant, je prenais au moins deux heures pour le déjeuner. Maintenant qu'il faut p \_\_\_\_\_, je déjeune en 30 minutes.

3. On a tous énormément de travail, nos e \_\_\_\_\_ du t \_\_\_\_\_ sont très c \_\_\_\_\_. Mais le temps, c'est de la \_\_\_\_\_, comme on dit, et c'est pour quoi on ne veut pas p \_\_\_\_\_ une m \_\_\_\_\_.

4. Ici, p \_\_\_\_\_, chez nous, ça n'existe pas, les réunions ne commencent jamais à l'heure p \_\_\_\_\_. Mais comme tout le monde arrive en r \_\_\_\_\_, il n'y a pas de problème.

5. Ici, vous êtes l \_\_\_\_\_ de travailler quand vous voulez, chacun a ses propres h \_\_\_\_\_ de travail, on ne vous demande même pas combien d'h \_\_\_\_\_ vous travaillez ou si même vous travaillez.

6. Le problème, c'est que la r \_\_\_\_\_ des tâches n'est pas très précise, on ne sait pas exactement qui fait quoi.

7. Le directeur est un ancien militaire, et il se croit encore à l'armée. Il ne tolère aucun r \_\_\_\_\_ et il nous impose une d \_\_\_\_\_ très s \_\_\_\_\_.

8. Je travaille dans une e \_\_\_\_\_ de huit personnes. Nous avons réparti les t \_\_\_\_\_ de chacun aussi précisément que possible. Pour que tout soit clair, nous avons fait un petit t \_\_\_\_\_ qui est accroché au mur.

## CULTURE D'ENTREPRISE 2

## A. DISTANCE HIÉRARCHIQUE

Tony Fritch est consultant en entreprise. Il parle de deux entreprises qu'il connaît bien : la société Delattre et la société Miok.

« Dans une entreprise, la **distance hiérarchique** entre les **supérieurs** (les directeurs) et les **subordonnés** (les « inférieurs ») peut être plus ou moins longue. Chez Delattre, la distance hiérarchique est longue : les **supérieurs hiérarchiques** ont des relations **distantes** avec les employés. Par exemple, pour rencontrer le patron, un employé doit prendre rendez-vous avec la secrétaire au moins deux semaines à l'avance.

Dans l'entreprise Miok, en revanche, les supérieurs sont facilement **accessibles** : on peut les rencontrer facilement. La **hiérarchie** est **plate** : il n'y a pas beaucoup d'**échelons** (= **niveaux**) **hiérarchiques**. Le directeur général de Miok est toujours **disponible** pour écouter **ses collaborateurs**. Sa porte est tout le temps grand ouverte. »

## B. SYMBOLES

Tony Fritch : « Chez Delattre, on attache beaucoup d'importance au **statut social** et particulièrement au **statut hiérarchique**.

Le directeur **occupe** un immense bureau au dernier étage d'une tour de 30 étages. Il vient au travail dans sa grosse voiture, il ne prend jamais les **transports en commun** (bus, métro, etc.). Il soigne sa **tenue vestimentaire** (vêtements) : il est très chic et porte toujours un **costume cravate**.

Quand il est en **voyage d'affaires**, il prend l'**avion en classe affaires**, jamais en **classe économique**, et bien sûr, il **descend** dans des **hôtels quatre étoiles**. »

## C. LANGAGE

Dans les entreprises françaises, l'utilisation de « monsieur » ou de « madame » est un **signe** de respect et marque aussi les différences de statut hiérarchique.

**Tutoyer** (dire « tu ») ou **vouvoyer** (dire « vous ») n'a pas toujours une signification claire. Dans certains milieux, on **se tutoie** facilement et dans d'autres milieux, tout le monde **se vouvoie**.

Tony Fritch : « Le **tutoiement** n'implique pas nécessairement des relations **étroites**, et le **vouvoiement** ne veut pas nécessairement dire que les relations sont distantes. Chez Miok, par exemple, bien que le patron soit **proche** du personnel, tout le monde le vouvoie. »





## E X E R C I C E S

1 Dans chacune des situations suivantes, dites si la distance hiérarchique est courte ou longue.

	COURTE	LONGUE
1. Il n'y a que trois niveaux hiérarchiques entre le grand patron et l'employé de base.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Dans le restaurant de l'entreprise, une salle est spécialement réservée au personnel de direction.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Les supérieurs hiérarchiques préfèrent garder une certaine distance avec leurs subordonnés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Pour rencontrer le directeur, il suffit de frapper à la porte de son bureau et d'entrer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Pour prendre rendez-vous avec madame la directrice, vous devez appeler l'un de ses trois secrétaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Le directeur n'a pas de subordonnés, il n'a que des collaborateurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 Dites le contraire en remplaçant l'adjectif.

1. Il travaille dans un bureau *minuscule*. ⇒ *Il travaille dans un immense bureau.*
2. Ils entretiennent des relations *distantes*. ⇒ \_\_\_\_\_
3. Il est tout le temps *occupé*. ⇒ \_\_\_\_\_
4. C'est quelqu'un de tout à fait *inaccessible*. ⇒ \_\_\_\_\_
5. Elle est très *éloignée* de son personnel. ⇒ \_\_\_\_\_
6. La hiérarchie est *élevée*. ⇒ \_\_\_\_\_

3 Terminez les phrases.

- |                                 |       |                    |
|---------------------------------|-------|--------------------|
| 1. Il fait un voyage            | ⇒ e   | a. social          |
| 2. Il voyage en classe          | ⇒ ... | b. quatre étoiles. |
| 3. Il descend dans des hôtels   | ⇒ ... | c. cravate         |
| 4. Il travaille en costume      | ⇒ ... | d. affaires        |
| 5. Il surveille sa tenue        | ⇒ ... | e. d'affaires.     |
| 6. Ils n'ont pas le même statut | ⇒ ... | f. en commun       |
| 7. Il prend les transports      | ⇒ ... | g. vestimentaire   |

4 Complétez avec les mots suivants : *tutoyer, vouvoyer, se tutoyer, se vouvoyer*.

1. Au bureau, il est normal de \_\_\_\_\_ un collègue de travail et de \_\_\_\_\_ le directeur.
2. On pourrait \_\_\_\_\_, qu'en pensez-vous ?
3. Bien qu'ils se connaissent depuis longtemps, ils continuent de \_\_\_\_\_.

## CROISSANCE DE L'ENTREPRISE

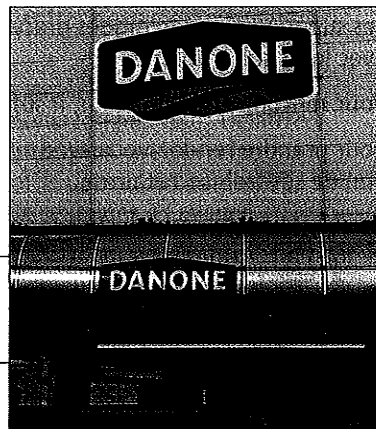
## A. CROISSANCE INTERNE

Une entreprise **croît** ou **se développe** quand son chiffre d'affaires ou quand le nombre de ses salariés augmente.

On parle de **croissance interne** quand l'entreprise se développe par ses propres moyens.

C'est le cas, par exemple, de la société Danone, du jour de **sa création** en 1919 jusqu'aux années 60.

1919	Isaac Carasso, le <b>fondateur</b> (= le créateur) de la société Danone, commence la <b>fabrication</b> de yaourts dans un petit atelier.
1932	Isaac Carasso construit une <b>usine</b> à Levallois-Perret, dans la région parisienne.
1958	Danone <b>modernise</b> ses <b>installations</b> (= équipements) à Levallois-Perret et construit une autre usine, la plus moderne d'Europe, qui <b>fabrique</b> 200 000 pots par jour.
1960	Danone est en <b>plein essor</b> (= en pleine croissance). L'entreprise vend ses produits dans toute la France.



## B. CROISSANCE EXTERNE

Dans le cas d'une **croissance externe**, l'entreprise se développe en rachetant d'autres entreprises. C'est le cas de Danone, après 1967.

1967	Année de la <b>fusion</b> : Danone <b>fusionne</b> avec le fabricant de fromages frais Gervais. L'entreprise s'appelle maintenant <b>Gervais-Danone</b> .
1973	Année de l' <b>absorption</b> : la société BSN <b>absorbe</b> (achète) Gervais Danone. L'entreprise s'appelle maintenant BSN.
1999	BSN abandonne son nom pour s'appeler Danone.
Aujourd'hui	Danone est devenu un <b>leader mondial</b> sur plusieurs <b>produits alimentaires</b> .

Danone est aujourd'hui un **groupe** de plusieurs entreprises : une **société mère**, dont le **siège** est en France, **contrôle** d'autres sociétés, appelées des **filiales**. Une filiale appartient à plus de 50 % à une société mère, mais elle est juridiquement indépendante.

Quand une société X achète une partie d'une société Y, on parle de **prise de participation** : X **prend une participation** dans Y. Si X achète la totalité ou une part **majoritaire** de Y, on parle de **prise de contrôle** : X **prend le contrôle** de Y.

Aujourd'hui, les entreprises sont de moins en moins nombreuses et de plus en plus grandes. C'est ce qu'on appelle la **concentration** des entreprises.

## E X E R C I C E S

**1** Qu'est-ce que c'est ?

1. C'est le lieu de travail d'un artisan.  
⇒ C'est un a \_\_\_\_\_.
2. Il a fondé une entreprise.  
⇒ C'est un c \_\_\_\_\_.
3. Cette entreprise est la première sur son marché.  
⇒ Elle est l \_\_\_\_\_.
4. Elle emploie de plus en plus de salariés.  
⇒ C'est une entreprise en p \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_.
5. C'est un lieu de fabrication.  
⇒ C'est une u \_\_\_\_\_.
6. C'est lui qui fabrique.  
⇒ C'est un f \_\_\_\_\_.
7. C'est fait pour être mangé.  
⇒ C'est un p \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_.
8. C'est là où se trouve l'adresse principale de la société.  
⇒ C'est son s \_\_\_\_\_.

**2** Vrai ou faux ?

- |  | VRAI                     | FAUX                     |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Pour se développer, une entreprise doit nécessairement moderniser ses installations.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Une entreprise en pleine croissance, c'est une entreprise qui se développe.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Une filiale contrôle à plus de 50 % la société mère. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Une filiale est une société.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Deux sociétés X et Y qui se regroupent pour créer une société Z réalise une fusion. ....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Une société qui achète une autre société réalise une absorption.....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. En principe, une société qui absorbe une autre société change de nom. ....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Dans tous les cas, quand une société X prend une participation minoritaire dans une société Y, on peut dire que X prend le contrôle de Y. ....                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Un groupe d'entreprises comprend généralement une société mère et des filiales. ....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. De nos jours, la concentration des entreprises est le résultat (la conséquence) aussi bien de la croissance externe que de la croissance interne des entreprises. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## DISPARITION DE L'ENTREPRISE

## A. DÉCLARATION DE FAILLITE

Quand une entreprise ne peut plus payer ses **créanciers** (fournisseurs, banques, etc.), on dit qu'elle est devenue **insolvable** ou qu'elle est **en cessation de paiement**. Elle doit **déposer son bilan** auprès du **tribunal de commerce** et le tribunal déclare que l'entreprise est **en faillite**. C'est ce qui est arrivé à Sud Marine, une entreprise de construction navale installée à Marseille.

## SUD MARINE FERME SES PORTES

Qui veut acheter Sud Marine ? Personne. Aucun **repreneur** (= acheteur) ne s'étant présenté, le tribunal de commerce de Marseille a **prononcé hier la liquidation** (= la vente) des biens de l'entreprise. La décision n'a surpris personne.

Depuis plusieurs années déjà, Sud Marine **tournait au ralenti** (= produisait moins). Le **carnet de commandes** était de plus en plus vide.

L'entreprise, fortement **endettée**, avait du mal à **rembourser ses dettes**. Bref, **les affaires allaient mal**.

Il y a deux ans, Alain Tournier avait **pris la tête** de Sud Marine avec une mission très claire : le **redressement** (= le sauvetage) de cette

entreprise **au bord de la faillite** (= sur le point de faire faillite).

« Nous **redresserons rapidement l'entreprise** », avait promis le nouveau **P-DG** (Président-Directeur général).

À peine arrivé, Alain Tournier avait mis en place un **plan de restructuration** : des ateliers ont été fermés, des emplois supprimés. Selon les syndicats, **ces restructurations** auraient entraîné la **suppression (perte)** de 160 emplois.

Mais ces efforts n'ont pas été suffisants. Sud Marine n'a pas pu **résister** à la crise du secteur. Au début de l'année, l'entreprise a perdu son plus **gros client**. Le plan a **échoué** (= n'a pas réussi).

Résultat : pour la quatrième année consécutive, **les comptes étaient dans le rouge** (= Sud Marine perdait

de l'argent). **Son endettement** n'avait pas diminué. Bien au contraire, l'entreprise **s'était endettée** davantage.

**Les affaires ont donc mal tourné** pour Sud Marine. Dans un mois, l'entreprise **cessera** (= arrêtera) **ses activités** et fermera définitivement ses portes.



Sud Marine ferme ses portes

## B. CAUSES ET CONSÉQUENCES

La faillite de Sud Marine est **due à** = **provient de** = **est causée par** = **a pour cause** = **s'explique par** la crise.

La crise **a entraîné** = **a conduit à** = **a provoqué** = **a causé** = **a occasionné** la faillite de Sud Marine

**1** Choisissez la bonne réponse.

1. Une entreprise en difficulté a du mal à payer :
  - ses clients.
  - ses fournisseurs.
2. Une entreprise qui ne peut plus payer ses dettes doit :
  - déposer son bilan.
  - payer ses créanciers.
3. Une entreprise qui rembourse ses dettes :
  - continue de s'endetter.
  - diminue son endettement.
4. Quand une entreprise perd de l'argent, on dit :
  - que ses comptes sont dans le rouge.
  - qu'elle tourne au ralenti.
5. Le chef d'une entreprise en difficulté doit essayer de :
  - redresser l'entreprise.
  - liquider l'entreprise.
6. Le plan de redressement d'une entreprise peut occasionner :
  - des suppressions d'emplois.
  - une crise économique.
7. La faillite d'une entreprise peut s'expliquer par :
  - la faillite d'un gros client.
  - le redressement de cette entreprise.
8. Une entreprise qui cesse ses activités :
  - est nécessairement en faillite.
  - peut être en bonne santé.

**2** Mettez dans l'ordre.

## ■ Scénario 1

- Il met en place un plan de restructuration.
- En juin un nouveau P-DG prend la tête de l'entreprise.
- Il a pour mission de redresser l'entreprise.
- L'entreprise doit déposer son bilan.
- Le plan de restructuration échoue.

## ■ Scénario 2

- Cortex fait faillite.
- Conclusion : les affaires ont mal tourné.
- Mais peu à peu le carnet de commandes se vide.
- Au début, les affaires vont plutôt bien.
- La société Cortex est au bord de la faillite.

## ■ Scénario 3

- Elle devient insolvable.
- L'entreprise a du mal à payer ses dettes.
- Elle doit déposer son bilan.
- Le tribunal prononce sa liquidation.
- Elle est déclarée en faillite.

## ■ Scénario 4

- Mais deux ans plus tard, Telton est sauvée et crée de nouveaux emplois.
- Arrive un nouveau P-DG qui met en place un plan de redressement.
- Le plan entraîne la perte de 300 emplois.
- C'est l'histoire de Telton, une entreprise endettée, au bord de la faillite.

## PROFESSIONS 1

## A. QU'EST-CE QUE VOUS FAITES DANS LA VIE ?

Il arrive qu'on vous demande : « **Qu'est-ce que vous faites dans la vie ?** » ou alors « **Quelle est votre profession ?** » ou encore « **Vous faites quoi comme métier ?** »

Si vous ne travaillez pas, vous pouvez répondre, par exemple : « **Je ne travaille pas encore, je suis étudiant(e)** ». Si vous travaillez, la réponse dépend évidemment du travail que **vous** exercez. Vous pouvez dire : « **Je suis caissier dans un supermarché** », « **Je travaille comme hôtesse de l'air** », etc.

Il existe des centaines de professions différentes et il n'est pas possible ici de les énumérer toutes. En voici juste quelques-unes, à titre d'exemples :

ingénieur	réceptionniste	comptable	analyste financier	audit
conseiller fiscal	modéliste	vendeur	chef de produit	
juriste d'entreprise	attaché commercial	employé de bureau		
webmestre	contrôleur de gestion	garçon de café		



## B. VOUS FAITES QUOI EXACTEMENT ?

Chaque profession a ses particularités, sa culture, son langage. Voici deux personnes qui parlent de leur métier :

**Marius, agent immobilier :**

« Je travaille pour une petite agence immobilière. **Je suis chargé des transactions** sur les locaux professionnels. D'abord, je recherche à Paris des bureaux ou des boutiques à vendre. Ensuite, **je dois** trouver des acheteurs. **Ce n'est pas moi qui vends** ou qui achète. Moi, je suis simplement **un intermédiaire, je joue le rôle d'arbitre** entre le vendeur et l'acheteur, **je conseille.** »

**Gaëlle, chargée de clientèle :**

« Je travaille dans une agence bancaire, à Marseille. **Mon rôle consiste à conseiller** les clients et à leur proposer des produits de la banque. Depuis trois ans, **je m'occupe des petites entreprises, j'ai donc surtout affaire à des chefs d'entreprise.** Je cherche à développer **un portefeuille de clients**, et pour cela, je dois **prospector le marché**, c'est-à-dire rechercher de nouveaux clients. J'ai des **objectifs à atteindre** et, avec **la concurrence**, ce n'est pas facile. »

**E X E R C I C E S**

**1 Associez.**

- |                       |       |  |
|-----------------------|-------|--|
| 1. Mon rôle consiste  | ⇒ ... | a. qui suis responsable de l'organisation. |
| 2. Je m'occupe        | ⇒ ... | b. des relations avec les fournisseurs.    |
| 3. Nous avons affaire | ⇒ ... | c. d'interprète.                           |
| 4. Je dois            | ⇒ ... | d. atteindre des objectifs                 |
| 5. C'est moi          | ⇒ ... | e. à informer les visiteurs.               |
| 6. Je joue le rôle    | ⇒ ... | f. à une clientèle internationale.         |

**2 Trois personnes parlent de leur travail. Lisez ce qu'elles disent et découvrez la profession de chacune.**



Bonjour, je m'appelle Julie. Mon travail consiste d'abord à assurer la sécurité à bord. Pendant le vol, je demande aux passagers de respecter les consignes de sécurité, je leur présente les équipements de sauvetage, etc. J'essaye aussi de leur rendre le voyage le plus agréable possible. Je distribue des journaux, des boissons, des jouets aux enfants, et c'est nous qui servons les repas.



Bonjour, je suis Antonin, c'est moi qui suis chargé d'accueillir les clients et de leur donner des informations sur les chambres disponibles. Les clients me posent aussi beaucoup de questions sur ce qui se passe dans la ville, sur les possibilités de loisirs, etc. Souvent, ils me demandent de leur réserver une place au restaurant ou au théâtre. Côté administratif, je dois tenir à jour le fichier des clients, en notant les arrivées et les départs, et quand le client s'en va, c'est moi qui fais la note et qui encaisse les paiements.



Bonjour, moi, c'est Caroline, et j'ai 25 ans. Le soir et le samedi, je fais une trentaine de clients par heure, et j'enregistre vingt ou trente articles à la minute. Le magasin vend surtout des produits alimentaires. La direction compare mes résultats avec ceux de mes collègues, je dois donc être très rapide. En même temps, il faut que je sois très attentive pour ne pas faire d'erreur, et on me demande aussi d'être aimable et souriante avec les clients.

**3 Vrai ou faux?**

- |  | VRAI                     | FAUX                     |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Un garçon de café est en contact avec le public.....      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Un ingénieur exerce un métier artistique.....             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Un comptable travaille avec les chiffres.....             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Un juriste d'entreprise exerce une activité sportive..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Un employé de bureau fait de la recherche.....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## PROFESSIONS 2

## A. CARRIÈRE PROFESSIONNELLE

La **carrière professionnelle** est la progression dans une profession. On peut aussi parler de **parcours professionnel**. **Faire carrière**, c'est réussir dans une profession. Un(e) **carriériste** est une personne qui cherche à faire carrière.

Deux personnes, Izir et Françoise, parlent de leur carrière professionnelle :

Izir, 48 ans, est **ingénieur** :

« Je suis arrivé en France il y a 18 ans. Les deux premières années, j'ai travaillé **au noir** (= illégalement), comme certains **travailleurs immigrés**. Je travaillais **d'arrache-pied** (= sans interruption), et j'étais très **mal payé**.

Ensuite, heureusement, j'ai pu **exercer** un travail **déclaré** (= légal) et **stable** (= permanent) dans une grande entreprise. **Je suis monté** peu à peu **dans la hiérarchie**. Aujourd'hui, **je dirige** une équipe de six ingénieurs. Je travaille **dur** (beaucoup), mais je **gagne bien ma vie** ».

Françoise, **retraitée**, 68 ans, **travailleuse bénévole** :

« J'ai travaillé **dans les affaires** pendant près de 40 ans. J'ai commencé par vendre des aspirateurs en faisant du **porte à porte** chez les clients. À la fin de ma carrière, j'étais chef des ventes chez un fabricant de meubles. Il y a deux ans, **j'ai pris ma retraite**, mais je n'ai pas vraiment **cessé** (= arrêter) de travailler. Je suis restée très **active**. Aujourd'hui, je travaille **bénévolement** (= gratuitement) dans une association. Nous aidons les jeunes à trouver un emploi. »



## B. COMMENT TROUVEZ-VOUS VOTRE TRAVAIL ?

Votre travail peut être :

- **dur, ardu, pénible**
- **épuisant, harassant**
- **ennuyeux, fastidieux**
- **routinier, répétitif**
- **enrichissant**
- **passionnant**
- **prenant**

le travail est difficile.

le travail est très fatigant.

le travail n'est pas intéressant, vous vous ennuyez.

il faut toujours faire, répéter la même chose.

le travail vous apporte de nouvelles connaissances.

le travail vous intéresse beaucoup, il vous passionne.

le travail prend du temps et vous occupe beaucoup l'esprit.

## C. MOTS FAMILIERS : AUTOUR DU BOULOT

- J'adore mon **boulot**.
- J'ai trouvé un bon **job**.
- J'ai du **pain sur la planche**.
- Il **bosse dur**. C'est un **bosseur**.

J'adore mon travail.

J'ai trouvé un bon travail.

J'ai beaucoup de travail.

Il travaille beaucoup.



## EXERCICES

**1** Complétez les mentions manquantes.

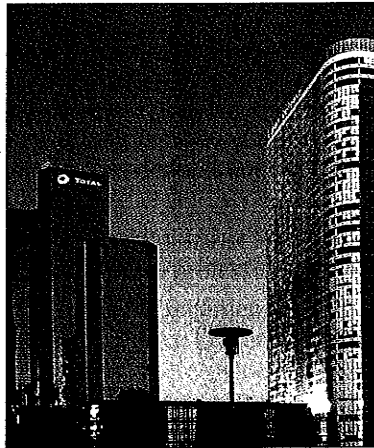
- 1.- Est-ce qu'elle travaille encore au noir ?  
- Non, maintenant elle a un travail d \_\_\_\_\_.
- 2.- Tu es payé combien ?  
- Je ne gagne rien du tout, je travaille b \_\_\_\_\_.
- 3.- Il a l'air un peu paresseux.  
- Et pourtant, il travaille d \_\_\_\_\_.
- 4.- Vous aimez ce que vous faites ?  
- Bof ! À vrai dire, pas tellement, c'est toujours pareil, c'est très r \_\_\_\_\_.
- 5.- Elle pense à son travail ?  
- Elle ne pense qu'à ça, elle a un travail extrêmement p \_\_\_\_\_.
- 6.- Il est toujours fatigué.  
- Ce n'est pas étonnant, il a un boulot é \_\_\_\_\_.
- 7.- Il paraît que votre travail est très ennuyeux.  
- Ce n'est pas vrai, j'ai un travail très intéressant, p \_\_\_\_\_ même.
- 8.- Vous ne vous ennuyez pas au bureau ?  
- Pas du tout, j'apprends tous les jours quelque chose, ce que je fais est très e \_\_\_\_\_.
- 9.- Qu'est-ce qu'il fait comme boulot ?  
- Pour l'instant, je ne sais pas, il change sans arrêt, il n'a pas de travail s \_\_\_\_\_.
- 10.- Est-ce qu'il travaille beaucoup ?  
- Énormément. C'est un gros b \_\_\_\_\_.

**2** Associez pour compléter les phrases.

- |  |       |                            |
|--|-------|----------------------------|
| 1. Il a fait                             | ⇒ b   | a. d'arrache pied.         |
| 2. Il a pris                             | ⇒ ... | b. une belle carrière.     |
| 3. Il est monté très haut                | ⇒ ... | c. sa retraite très jeune. |
| 4. Il travaille du matin au soir         | ⇒ ... | d. du pain sur la planche  |
| 5. Il a immigré aux États-Unis           | ⇒ ... | e. à l'âge de 20 ans.      |
| 6. On a encore                           | ⇒ ... | f. sa vie.                 |
| 7. Bien qu'il ne travaille pas, il reste | ⇒ ... | g. une petite entreprise.  |
| 8. C'est un petit boulot                 | ⇒ ... | h. dans la hiérarchie      |
| 9. Il dirige                             | ⇒ ... | i. très actif.             |
| 10. Il gagne très bien                   | ⇒ ... | j. mal payé.               |

## LIEU DE TRAVAIL

## A. À LA VILLE



« Bonjour, je m'appelle Sophie. L'entreprise où je travaille vient de **déménager** dans le **quartier des affaires**, loin du centre ville. Nos bureaux se trouvent maintenant au **28<sup>e</sup> étage d'une tour** de 35 étages. **Les installations** sont modernes, nous sommes très bien **équipés**. À cause de la **climatisation**, il est interdit d'ouvrir les fenêtres. **L'insonorisation** est parfaite : on n'entend aucun bruit de l'extérieur, c'est très bien **insonorisé**. Ce sont des bureaux de type **paysager**. »

NOTE : Dans un bureau paysager, l'espace est divisé par des **cloisons mobiles** ou par des plantes, de différente hauteur. Chacun **dispose de son propre espace de travail**, et peut aisément communiquer avec ses collègues. Il est facile de modifier la **disposition**.

Sophie, de nouveau : « Avant le **déménagement**, nos bureaux se trouvaient dans un **immeuble** ancien du centre ville. Ils **donnaient sur** une rue bruyante. Nous n'avions pas beaucoup d'espace, on était **serrés comme des sardines**. Je **partageais** un bureau **minuscule** (très petit) avec un collègue. Seul avantage : comme nous étions dans un **quartier commerçant** (avec beaucoup de commerces), je pouvais **faire les magasins** (= faire des achats) pendant la pause déjeuner. »

## B. À LA CAMPAGNE



« Bonjour, je m'appelle Tony. Je travaille chez Petit Beurre, un fabricant de gâteaux industriels installé à la campagne. Nous avons **une petite usine**, où nous fabriquons 8 000 gâteaux par jour. L'usine est divisée en quatre **ateliers**.

Moi, je ne travaille pas dans l'usine. Je travaille dans les **bureaux** du premier étage, dans le service administratif. Chacun a son propre bureau. Le mien est particulièrement **spacieux** (grand). Il donne sur un jardin. De l'autre côté du **bâtiment** (immeuble), il y a un **parking** réservé au personnel. Au deuxième et dernier étage, il y a la **cantine**, où on peut manger à midi. »

Tony, de nouveau : « Ma femme est graphiste. Elle travaille **à domicile**. »

NOTE : Le **travail à domicile**, qu'on appelle aussi le **télétravail**, est en plein développement. D'après certaines études, les **travailleurs à domicile** ou **télétravailleurs** seraient les plus efficaces.

## E X E R C I C E S

**1** Lisez les témoignages suivants et complétez les mentions manquantes.

1. Je travaille dans le q \_\_\_\_\_ des affaires.

5. On est trois à p \_\_\_\_\_ un bureau minuscule, on est très s \_\_\_\_\_, on peut à peine bouger.

2. Mon bureau se trouve au 3<sup>e</sup> é \_\_\_\_\_ d'un petit i \_\_\_\_\_.

6. On est mal é \_\_\_\_\_, les installations sont vieilles, il y a des fils électriques par terre.

3. S'il y avait un p \_\_\_\_\_, je viendrais travailler en voiture.

7. Le bureau donne sur la rue, et même avec les fenêtres fermées, il y a beaucoup de bruit, c'est vraiment très mal l \_\_\_\_\_.

4. En ce moment, il fait très chaud, la c \_\_\_\_\_ ne fonctionne pas, c'est difficile de travailler dans ces conditions.

8. Dans notre c \_\_\_\_\_, on mange bien pour pas cher.

**2** Éliminez l'intrus.

1. minuscule / petit / spacieux / serré.
2. une tour / un déménagement / un immeuble / un bâtiment.
3. une cloison / un domicile / un bureau / une usine.
4. climatisé / insonorisé / silencieux / tranquille.

**3** Vrai ou faux ?

- |  | VRAI                     | FAUX                     |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Dans un bureau paysager, il y a toujours beaucoup de plantes.....                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Dans un atelier, il peut y avoir plusieurs usines.....                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Les usines sont souvent situées dans le quartier commerçant de la ville.....        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Les employés du service administratif travaillent généralement dans un atelier..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. En principe, les télétravailleurs travaillent à domicile.....                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# DIPLÔMES ET FORMATION

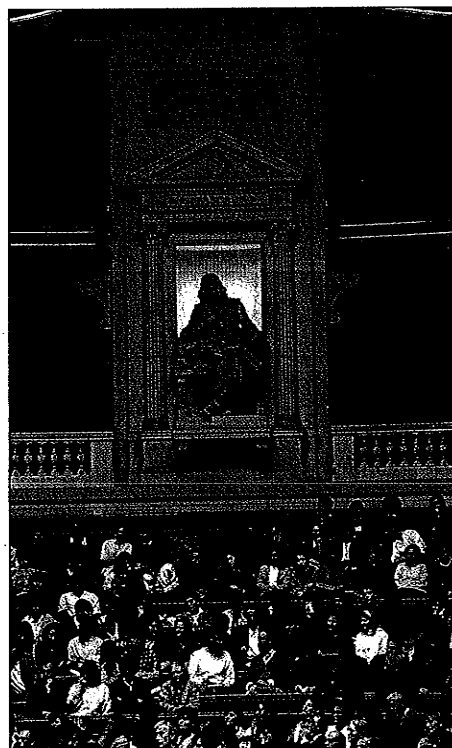
## A. UNIVERSITÉ ET GRANDE ÉCOLE

En France, les lycéen(ne)s – les élèves des lycées (= écoles secondaires) – passent le baccalauréat (= le bac) vers l'âge de 18 ans. Ils peuvent soit **réussir** soit **rater** (= ne pas réussir) l'examen. Après le bac, beaucoup **s'inscrivent à = entrent à l'Université** et quelques-uns – une minorité – **entrent dans une grande école**.

Agathe et Caroline travaillent chez PPX, une entreprise industrielle installée dans la région parisienne. Elles parlent de leurs études après le bac.

Agathe, 40 ans, est **responsable du personnel** :  
 « J'ai une formation de juriste, j'ai fait des études de droit à la faculté de droit, à Paris. J'ai écrit une thèse en droit du travail et j'ai obtenu un doctorat. Tout de suite après mes études, j'ai trouvé un emploi à la direction du personnel d'une grande entreprise. Je suis restée près de cinq ans dans cette entreprise, puis je suis entrée comme directrice du personnel chez PPX, et c'est le poste que j'occupe encore aujourd'hui. »

Caroline, 31 ans, est **directrice commerciale** :  
 « Après le bac, j'ai préparé le concours d'entrée d'une grande école de commerce. Nous étions environ 2000 candidats pour une centaine de places. Heureusement, j'ai réussi le concours. Pendant ma scolarité (= le temps passé à l'école), j'ai fait des stages dans plusieurs entreprises pour acquérir de l'expérience. À ma sortie de l'école, je suis entrée chez PPX. »



Amphithéâtre de la Sorbonne

## B. FORMATION CONTINUE

Jordan, 38 ans, travaille également chez PPX. Il parle de sa formation :  
 « J'ai commencé à travailler à 16 ans. Je n'avais aucun diplôme, pas même le bac. J'ai commencé ma carrière comme ouvrier. Le travail n'était pas très intéressant. J'ai suivi des cours du soir. Ce n'était pas facile, je travaillais le jour, et j'étudiais le soir. J'ai fini par décrocher (= obtenir) un diplôme d'ingénieur. Aujourd'hui, chez PPX, je continue à suivre des stages de formation continue. On n'en sait jamais assez, n'est-ce pas ?

NOTE : La formation continue est la formation que vous recevez pendant que vous travaillez.

Jordan, de nouveau : « Comme nous travaillons beaucoup avec l'Allemagne, PPX m'a envoyé deux semaines à Berlin pour pratiquer mon allemand. »

**E X E R C I C E S**

**1 Associez**

■ Scénario 1

- 1. Elle entre ⇒ d a. un stage.
- 2. Elle reçoit ⇒ ... b. une bonne formation.
- 3. Elle fait ⇒ ... c. de l'expérience.
- 4. Elle acquiert ⇒ ... d. dans une grande école.

■ Scénario 3

- 1. Elle fait ⇒ ... a. un diplôme d'ingénieur.
- 2. Elle obtient ⇒ ... b. des études d'ingénieur.
- 3. Elle travaille ⇒ ... c. son français.
- 4. Elle pratique ⇒ ... d. comme ingénieur.

■ Scénario 2

- 1. Il écrit ⇒ ... a. dans une entreprise.
- 2. Il passe ⇒ ... b. une thèse.
- 3. Il entre ⇒ ... c. un poste important.
- 4. Il occupe ⇒ ... d. son doctorat.

■ Scénario 4

- 1. Il étudie ⇒ ... a. d'étudier.
- 2. Il rate ⇒ ... b. l'économie.
- 3. Il arrête ⇒ ... c. au chômage.
- 4. Il se retrouve ⇒ ... d. ses examens.

**2 Mettez dans l'ordre chronologique.**

- Les cours commencent début septembre.
- Le jour J arrive : elle passe le concours avec deux mille autres candidats.
- Trois semaines plus tard, elle apprend ses résultats. Quel bonheur ! Elle a réussi.
- Éva travaille dix heures par jour : elle prépare le concours d'une grande école.
- Elle entre dans un cabinet de consultant.
- Trois ans plus tard, elle obtient le diplôme de l'école.
- Elle suit assidûment (régulièrement) les cours.

**3 Complétez les mentions manquantes.**

- 1. Pour entrer dans une g \_\_\_\_\_ école, il faut passer un c \_\_\_\_\_ difficile. Il y a toujours beaucoup de c \_\_\_\_\_ pour un nombre limité de p \_\_\_\_\_.
- 2. Chez PPX, les salariés peuvent s \_\_\_\_\_ des s \_\_\_\_\_ de formation c \_\_\_\_\_.
- 3. Il a une f \_\_\_\_\_ scientifique. Maintenant, il travaille c \_\_\_\_\_ directeur financier chez PPX.
- 4. Il a beaucoup de d \_\_\_\_\_, et pourtant il a du mal à trouver un e \_\_\_\_\_ intéressant.
- 5. En France, il faut avoir le bac pour s'i \_\_\_\_\_ à l'u \_\_\_\_\_.
- 6. Mathieu, 18 ans, n'a rien fait pendant sa s \_\_\_\_\_ et il a fini par r \_\_\_\_\_ son b \_\_\_\_\_.

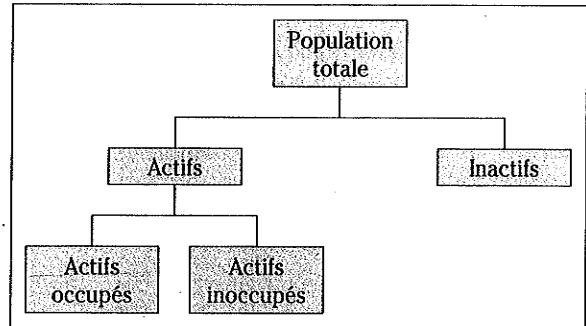
## EMPLOI ET CHÔMAGE

## A. POPULATION ACTIVE

La population active (= les actifs) comprend les personnes présentes sur le marché de l'emploi (= le marché du travail), à savoir :

- les personnes qui travaillent : les actifs occupés ;
- les personnes qui sont à la recherche d'un emploi : les actifs inoccupés = les chômeurs.

La population inactive (= les inactifs) comprend les enfants, les retraités, les personnes qui restent au foyer (à la maison), les malades, etc.



Un chômeur est aussi appelé un demandeur d'emploi ou un sans-emploi. Un chômeur de longue durée est une personne qui est au chômage depuis longtemps.

Les chiffres de l'emploi sont publiés régulièrement par le gouvernement. Le taux de chômage est un indicateur intéressant pour apprécier l'état de santé d'une économie.

$$\text{Taux de chômage} = \frac{\text{Actifs inoccupés (= chômeurs)}}{\text{Population active}}$$

Dans de nombreux pays, la situation de l'emploi est préoccupante parce que le taux de chômage est élevé. Le chômage touche (= concerne) environ 10 % de la population active, et la situation se dégrade (= empire) d'année en année.

## B. RÉSULTATS ET TENDANCES

L'emploi et surtout le chômage font souvent les titres de la presse. Voici quelques titres :

**CREATION D'EMPLOIS :**  
la guerre  
des chiffres

Des emplois ont été créés, mais combien ? Les experts ne sont pas d'accord.

**Société KM7 :**  
les salariés manifestent  
contre les suppressions d'emploi

Les salariés de la société KM7 protestent parce que la société supprime des emplois.

**Comment toucher  
les indemnités  
de chômage.**

Les conditions qu'un chômeur doit remplir pour toucher (= recevoir) les aides de l'État.

## 1 Vrai ou faux ?

- |   | VRAI                     | FAUX                     |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Les retraités font partie de la population inactive.....                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Les chômeurs font partie de la population active.....                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Un chômeur = un actif inoccupé = un demandeur d'emploi = un sans-emploi..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. L'état de santé de l'économie dépend du taux de chômage.....                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. En principe, les inactifs touchent des indemnités de chômage.....            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 2 Complétez les mentions manquantes.

EMPLOI

## Chômage : les jeunes fortement touchés

L'Institut national des statistiques a publié hier les chiffres de l'emploi. Mauvaise nouvelle : la situation de l'emploi dans le pays continue de se dégrader, en particulier pour les jeunes.

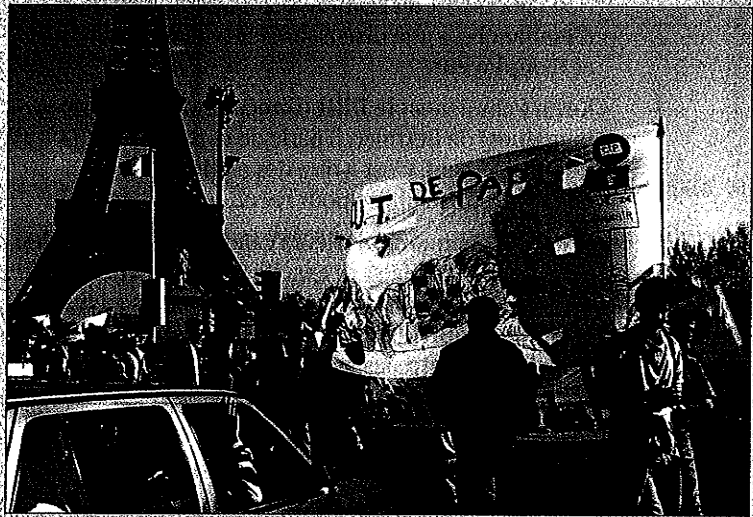
Le taux de chômage reste très élevé. Il est maintenant 11,6 % de la population active.

La moitié des jeunes diplômés sortant de l'Université sont à la recherche d'un emploi. Ils sont souvent dans une situation difficile. Pour l'instant, en effet, un jeune qui n'a pas encore travaillé ne reçoit aucune indemnité de chômage.

Les étudiants ont manifesté dans les rues de la capitale. Ils veulent obtenir des aides de

l'État et des collectivités d'emplois de la part des entreprises. « Nous allons vous aider », a déclaré le ministre de l'emploi devant un groupe de jeunes. Jonathan Lambert, le porte-parole de l'Union des étudiants, a dit que le ministre de l'emploi devrait plutôt s'appe-

ler ministre du chômage. Seule consolation : les chiffres de longue date sont en diminution. Les jeunes diplômés peuvent donc garder espoir : ils restent de moins en moins longtemps au chômage. ■



Des étudiants manifestent à Paris

## RECHERCHE D'EMPLOI

## A. MÉTHODES DE RECHERCHE

Pour trouver un emploi, vous pouvez :

- consulter les **offres d'emploi** dans la presse et sur Internet,
- faire paraître (= publier) **une demande d'emploi**,
- utiliser vos **relations** personnelles ou professionnelles,
- vous adresser à un **cabinet de recrutement** (= un « chasseur de tête »), etc.

## B. CV ET LETTRE DE MOTIVATION

Noémie Poulain est à la recherche d'un emploi. Elle répond à **une petite annonce** publiée dans la presse par l'entreprise Berthier. Elle envoie à la **Direction des ressources humaines** (= le **service du personnel**) de l'entreprise un **CV (curriculum vitae)** et **une lettre de motivation**.

Dans son CV, Noémie donne des informations sur :

- son **état civil** : elle a 26 ans, elle est célibataire, etc.
- sa **formation** : elle a fait une grande école d'ingénieur,
- son **expérience professionnelle** : elle a travaillé comme ingénieur pendant trois ans,
- ses **activités extra-professionnelles** : elle joue souvent au tennis.

Dans sa lettre de motivation, Noémie **postule** (= demande = **pose sa candidature** à) l'emploi proposé. Elle explique pourquoi elle veut le travail et en quoi **son profil** (ses **compétences**, qualités, formation, âge, etc.) correspond à l'emploi.

## C. ENTRETIEN D'EMBAUCHE

Noémie obtient un rendez-vous pour un **entretien d'embauche** = une discussion entre le **candidat** et l'**employeur**.

Kevin Pelissier est le **DRH (Directeur des ressources humaines)** de Berthier. Il parle de la **procédure de recrutement**, c'est-à-dire des méthodes que l'entreprise utilise pour **recruter** du personnel :

« Nous **convoquons** plusieurs candidats à un **entretien de groupe**. Nous faisons ensuite **une première sélection** et nous convoquons les meilleurs candidats à plusieurs **entretiens individuels**. Finalement, nous choisissons le meilleur d'entre les meilleurs. »

Finalement, Noémie **obtient le poste**. Elle est **embauchée / recrutée / engagée** par Berthier le 1<sup>er</sup> mars = Berthier l'**embauche / la recrute / l'engage** le 1<sup>er</sup> mars.



Un entretien d'embauche



**E X E R C I C E S**

**1** Qui est-il ? Le candidat ou l'employeur ?

	CANDIDAT	EMPLOYEUR
1. Il fait paraître une offre d'emploi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Il consulte les demandes d'emploi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Il actualise son CV.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Il rédige une lettre de motivation.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Il reçoit les CV et fait une première sélection.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Il est convoqué à un entretien.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Il pose la plupart des questions.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Il a le profil recherché.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Il embauche un nouveau salarié.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Il obtient le poste.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** De quel type de document est extrait chacune des informations suivantes ?

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_

**■ EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE**  
 2008-2012 : Editions Lombard, Bruxelles  
 Responsable des ventes  
 Chargée d'animer une équipe de six vendeurs

Merci d'adresser  
 lettre manuscrite + CV + photo  
 à BCT, 92 rue Danton, 35000 Rennes.

**3** Complétez les mentions manquantes.

- Dans votre CV, donnez quelques détails sur votre é \_\_\_\_\_ c \_\_\_\_\_ (âge, nationalité, etc.), décrivez votre e \_\_\_\_\_ p \_\_\_\_\_, expliquez votre f \_\_\_\_\_, dites un mot sur vos a \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_-professionnelles. Dites la vérité, mais ne vous sous-estimez pas.
- Envoyez votre CV et une l \_\_\_\_\_ de m \_\_\_\_\_ soit à un c \_\_\_\_\_ de r \_\_\_\_\_, soit directement au s \_\_\_\_\_ du p \_\_\_\_\_ de l'entreprise (ou à la direction des r \_\_\_\_\_ h \_\_\_\_\_).
- Pendant l'e \_\_\_\_\_ d'e \_\_\_\_\_, mettez en avant vos qualités et vos c \_\_\_\_\_, essayez de convaincre l'employeur que votre p \_\_\_\_\_ correspond bien au p \_\_\_\_\_ proposé.

© CLÉSEUIL 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

# CONTRAT DE TRAVAIL

## A. LETTRE D'ENGAGEMENT

Le **contrat de travail** est une **convention** (= un accord) entre un(e) **salarié(e)** et un **employeur**. L'**obligation** principale du salarié est d'**exécuter le travail**. Celle de l'employeur est de payer le **salaire**. Ce contrat peut prendre la forme d'une **lettre d'engagement**, qu'on appelle aussi une **lettre d'embauche**. Voici des extraits d'une lettre d'engagement :

Madame,

À la suite de notre entretien du 18 février, nous vous confirmons votre engagement en qualité d'ingénieur à compter du 1<sup>er</sup> mars pour une durée indéterminée. [...]

Vous exercerez vos fonctions sous l'autorité du directeur de la production.

Votre rémunération annuelle est fixée à 42 000 euros. [...]

Nous vous rappelons que nous sommes convenus d'une période d'essai de deux mois. Pendant cette période, chacune des parties est libre de résilier le contrat de travail, à tout moment, sans indiquer de motif. »

En France, pour un emploi à **plein temps**, la durée du travail est de 35 heures par semaine. Si vous travaillez moins de 35 heures, vous travaillez à **temps partiel**. Mais si vous dépassez 35 heures par semaine, vous faites des **heures supplémentaires**.

## B. TRAVAIL TEMPORAIRE



« Bonjour, je m'appelle Thomas. Je travaille pour Attica, qui est une **entreprise de travail temporaire** ou, comme on dit aussi, une **entreprise intérimaire**. Je fais de l'**intérim**. Attica m'envoie en **mission** (travailler) dans différentes entreprises pour une **durée déterminée**. En ce moment, je suis en **mission** dans l'entreprise Berthier pour une durée de six mois. Je **remplace** madame Leduc, qui est en **congé maternité** (elle vient d'avoir un bébé). »

## C. FIN DU CONTRAT

Le contrat de travail peut prendre fin :

- soit à l'initiative du salarié : dans ce cas, on parle d'une **démission**. On dit que le salarié **donne sa démission** ou qu'il **démissionne**.
- soit à l'initiative de l'employeur : il s'agit alors d'un **licenciement**. On dit que le salarié **est licencié** ou que l'employeur **licencie** le salarié.

Dans les deux cas, les parties doivent **donner un préavis** (= un **délai de préavis**), c'est-à-dire informer l'autre partie à l'avance.

Un **contrat à durée déterminée** prend fin à l'**expiration** (fin) de la durée fixée.

**E X E R C I C E S**

**1** Voici des extraits d'un contrat de travail. Complétez les mentions manquantes.

Entre la société Berthier et Mme Noémie Poulain, il est c \_\_\_\_\_ ce qui suit :

Article 1. La société Berthier engage Mme Noémie Poulain à c \_\_\_\_\_ du 1<sup>er</sup> mars en q \_\_\_\_\_ d'ingénieur.

Article 2. Mme Poulain exercera ses f \_\_\_\_\_ sous l'a \_\_\_\_\_ directe du directeur général.

Article 3. Le présent contrat est conclu pour une d \_\_\_\_\_ indéterminée. Il ne deviendra définitif qu'à l'e \_\_\_\_\_ d'une p \_\_\_\_\_ d'e \_\_\_\_\_ de deux mois. Durant cette période, chacune des parties pourra r \_\_\_\_\_ le contrat sans donner de p \_\_\_\_\_ et sans indiquer de m \_\_\_\_\_.

Article 4. Le salaire a \_\_\_\_\_ brut de Mme Poulain est f \_\_\_\_\_ à 42000 euros.

**2** Complétez les mentions manquantes.

1. – Est-ce qu'il a été \_\_\_\_\_ ?  
– Non, il est parti de sa propre initiative, il a donné sa \_\_\_\_\_.
2. – Vous travaillez à \_\_\_\_\_ partiel, n'est-ce pas ?  
– Absolument pas. Non seulement je travaille à \_\_\_\_\_ temps, mais en plus je \_\_\_\_\_ des heures \_\_\_\_\_.
3. – Avez-vous toujours travaillé dans la même entreprise ?  
– Pas du tout, comme je fais de \_\_\_\_\_, je change souvent d'entreprise. Je travaille pour une \_\_\_\_\_ de travail \_\_\_\_\_, qui s'appelle Attica. Pour l'instant, je suis en \_\_\_\_\_ dans une entreprise de transport. Je \_\_\_\_\_ quelqu'un qui est en congé maladie.
4. – Il travaille du 1<sup>er</sup> juin au 31 août. Il a passé un CDD.  
– Un CDD, qu'est-ce que c'est ?  
– C'est un \_\_\_\_\_ à durée \_\_\_\_\_.

**3** Complétez les phrases.

1. L'obligation principale de l'employeur est d(e) \_\_\_\_\_
2. Le salarié a pour obligation principale d(e) \_\_\_\_\_
3. En principe, la partie qui veut résilier le contrat de travail doit \_\_\_\_\_

## RÉMUNÉRATION DU TRAVAIL

## A. SALAIRE DE CADRE

Audrey est **directrice du marketing** dans une grande entreprise.

Bonjour, je suis Audrey. Je **touche un salaire annuel** de 52 000 euros. En plus de ce **salaire de base** (= salaire principal), je reçois un **intéressement aux bénéfices** de l'entreprise.

## B. POURBOIRES ET CONGÉS PAYÉS

Émilie est **serveuse** dans un restaurant.

Bonjour, je m'appelle Émilie. Tous les mois, je reçois un **salaire fixe**. C'est le **salaire minimum** prévu par la loi. Ce n'est pas un **gros salaire**. Heureusement, les clients me donnent des **pourboires**, et certains clients sont assez généreux. En été, je prends quatre semaines de **congés** (= vacances). Ce sont des **congés payés**, c'est-à-dire que je suis payé alors que je ne travaille pas. Mais bien sûr, pendant ces congés, je ne reçois pas de pourboires.

## C. RÉMUNÉRATION DU VENDEUR

Yann travaille comme **vendeur** pour un **fabricant** de chaussures.

Moi, c'est Yann. Je reçois chaque mois un **fixe** (= un **salaire mensuel fixe**) et une **commission** (= un pourcentage des ventes). Le fixe m'apporte un minimum de **sécurité**. Mais la commission est plus **motivante** : plus je vends, plus je gagne. Comme je suis presque toujours en déplacement, l'entreprise me prête une **voiture de fonction** et **prend en charge** (= paie) mes **frais de déplacement** (essence, péage d'autoroute, hôtels, etc.).

## D. PRIMES

Certains salariés reçoivent une **prime** (= un **bonus**). Voici les principaux types de primes :

• <b>Prime d'ancienneté</b>	Elle est <b>accordée</b> (donnée) en fonction des années passées dans l'entreprise.
• <b>Prime d'assiduité</b>	L' <b>assiduité</b> est l'application et la présence régulière au travail.
• <b>Prime de rendement = prime de productivité</b>	Son montant dépend du résultat du travail.
• <b>Prime de nuit</b>	Pour ceux qui travaillent la nuit.
• <b>Treizième (13<sup>e</sup>) mois</b>	Au mois de décembre, le salarié reçoit deux mois de salaire.

En France, les salariés reçoivent chaque mois un **bulletin de salaire** (= une **fiche de paie**) qui mentionne en détail les différents éléments du salaire.

## EXERCICES

**1** Lisez les déclarations suivantes et complétez les mentions manquantes.

1.

À la fin de l'année, je reçois un t \_\_\_\_\_  
m \_\_\_\_\_, c'est une sorte de prime  
de Noël.

5.

Ça fait presque 30 ans qu'il travaille  
dans l'entreprise, c'est pourquoi il reçoit  
une prime d'a \_\_\_\_\_ si importante.

2.

Les ouvriers de cette usine t \_\_\_\_\_  
une p \_\_\_\_\_ de r \_\_\_\_\_.  
Plus ils produisent, plus ils gagnent.

6.

Comme il arrive tous les jours en retard  
au bureau, le patron lui a sucré (supprime)  
sa p \_\_\_\_\_ d'a \_\_\_\_\_.

3.

Je reçois un f \_\_\_\_\_  
et une c \_\_\_\_\_ de 6 %  
sur le m \_\_\_\_\_ des ventes.

7.

On a droit à cinq semaines de c \_\_\_\_\_  
p \_\_\_\_\_ par an.

4.

L'employeur ne peut pas nous payer  
en dessous du s \_\_\_\_\_  
m \_\_\_\_\_ fixé par la loi.

8.

Si le service est compris dans l'addition,  
je ne donne pas de p \_\_\_\_\_ au serveur.

**2** Complétez les mentions manquantes.

1. Madame Cellier, la directrice commerciale, reçoit un intéressement sur les \_\_\_\_\_.
2. Pour ses déplacements, elle dispose d'une voiture de \_\_\_\_\_.
3. Quand elle voyage, la société lui rembourse ses \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.
4. Monsieur Lavigne, le comptable, ne reçoit rien de plus que son salaire de \_\_\_\_\_.
5. Il y a une erreur de calcul sur son bulletin de \_\_\_\_\_.
6. Léo travaille jusqu'à 5 heures du matin, et pourtant il ne touche aucune \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

## PERSONNEL ET ENCADREMENT

### A. TYPES DE SALARIÉS

Un salarié est une personne qui travaille **pour le compte** et **sous la subordination** (= sous l'autorité) d'un employeur. L'ensemble des salariés forme le **personnel** de l'entreprise.

Tellier est une entreprise industrielle qui **emploie** plusieurs types de salariés :

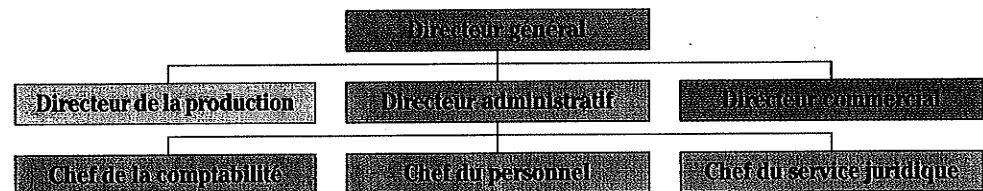
- **les ouvriers**, qui travaillent dans les différents **ateliers** de l'**usine**, font des travaux manuels ou mécaniques sous l'autorité d'un **contremaître** (chef d'équipe);
- **les employés** travaillent dans les **bureaux**;
- **les cadres**, qu'on appelle aussi les **dirigeants** ou les **managers**, occupent des **postes de direction**. Ils **encadrent** (= **dirigent**) le personnel. L'ensemble des cadres forme l'**encadrement** = le **management** = la **direction**.

### B. TYPES DE CADRES

Tellier emploie trois catégories de cadres : des **cadres techniques**, qui sont des **ingénieurs**, des **cadres commerciaux**, des **cadres administratifs**.

Ces cadres occupent des **niveaux hiérarchiques** différents. Chez Tellier, on distingue les **cadres supérieurs** et les **cadres moyens**. Un cadre moyen occupe un poste de direction **sous la direction / sous la responsabilité** d'un cadre supérieur.

Le personnel de Tellier est réparti dans de nombreux services. Par exemple : **le service de la comptabilité**, **le service du personnel**, **le service des ventes**, **le service des achats**, **le service après-vente**, etc. Des **chefs de service** sont responsables de / **dirigent** un service et les directeurs **supervisent** plusieurs services. Voici un extrait de l'**organigramme** de l'entreprise Tellier :



Dans les grandes entreprises le chef du personnel s'appelle souvent le **directeur des ressources humaines (DRH)**.

### C. DIRECTION GÉNÉRALE

Le **directeur général** est responsable de la **gestion** devant les propriétaires de l'entreprise.

Dans une **société anonyme**, comme Tellier, les propriétaires sont des **actionnaires**.

Ils élisent un **conseil d'administration** pour les représenter. Les membres de ce conseil, les **administrateurs**, élisent leur **président**.

Le **Président-directeur général (le P-DG)** :

- **préside** le conseil d'administration, en tant que président;
- **gère** (s'occupe de) l'entreprise, en tant que directeur général.

**1** Complétez les phrases avec les verbes suivants :  
encadre – gère – fait – occupe – préside

1. Jacques, le P-DG, \_\_\_\_\_ le conseil d'administration.
2. Fanny \_\_\_\_\_ seule sa petite entreprise.
3. Julien, contremaître, \_\_\_\_\_ une équipe de dix ouvriers.
4. Émilie \_\_\_\_\_ un poste de direction dans une grande entreprise.
5. Émilie dit que Paul, employé de bureau, \_\_\_\_\_ bien son travail.

**2** Complétez les mentions manquantes.

La société Tellier e \_\_\_\_\_ près de 200 s \_\_\_\_\_. L'e \_\_\_\_\_ regroupe une vingtaine de cadres. Comme Tellier est une entreprise industrielle, les cadres t \_\_\_\_\_ sont les plus nombreux. Mais bien sûr il y a aussi des cadres a \_\_\_\_\_ et des cadres c \_\_\_\_\_.

Marius Guillemot est d \_\_\_\_\_ de la p \_\_\_\_\_. C'est un i \_\_\_\_\_ de formation.

Il supervise les cinq ateliers de l'u \_\_\_\_\_. Les chefs d'atelier travaillent s \_\_\_\_\_ sa r \_\_\_\_\_.

Les commerciaux sont répartis dans deux services : le service des v \_\_\_\_\_ et le service des a \_\_\_\_\_.

Les chefs de ces deux services sont placés s \_\_\_\_\_ la d \_\_\_\_\_ d'un d \_\_\_\_\_ c \_\_\_\_\_.

Le directeur administratif s'appelle Sébastien Goujon. Il contrôle le service de la c \_\_\_\_\_, le service du p \_\_\_\_\_ et le service j \_\_\_\_\_.

**3** Vrai ou faux ?

- |  | VRAI                     | FAUX                     |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Le directeur commercial est un cadre supérieur. ....                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Un contremaître travaille sous la responsabilité d'un directeur commercial. ....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Le chef du personnel travaille généralement sous la responsabilité d'un DRH. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Le nom des actionnaires n'apparaît pas dans l'organigramme de l'entreprise. ....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Dans une société anonyme, un administrateur est un cadre administratif. ....      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Les administrateurs sont choisis par les salariés de l'entreprise. ....           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Les actionnaires sont les propriétaires de l'entreprise. ....                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# CONFLITS DU TRAVAIL

## A. SYNDICALISME

« Bonjour, je m'appelle Thierry Minot et je travaille comme ouvrier mécanicien chez BMX, une entreprise qui fabrique des batteries de voitures. En entrant chez BMX, j'ai **adhéré à un syndicat**. Je suis devenu **un syndicaliste** très actif. Je pense qu'il est important de défendre les intérêts des travailleurs.

Depuis deux ans, nos salaires n'ont pas été **revalorisés** (= augmentés). Nous **réclamons** (= **revendiquons** = demandons) **une revalorisation** (= **une augmentation**), mais la direction refuse systématiquement toutes nos **revendications** (= demandes). Cette fois-ci, on se battra jusqu'à ce qu'on obtienne satisfaction. S'il le faut, **nous nous mettrons en grève.** »

## B. DROIT DE GRÈVE

En France, le **droit de grève** est reconnu par la **constitution**.

Mais il y a des limites au droit de grève. Par exemple :

- Les **piquets de grève** sont des **grévistes** qui restent sur place pour s'assurer que la grève est bien **suivie**. Ils n'ont pas le droit d'empêcher les **non-grévistes** de travailler.
- La grève **avec occupation des locaux** (lieux de travail : bureaux, usine, etc.) est **tolérée** (autorisée), mais seulement pendant les **horaires de travail**.
- La grève est un **arrêt de travail** clair et net. La **grève perlée**, qui consiste à travailler mal ou au ralenti (lentement), est **illégale**.

## C. TYPES DE GRÈVES

Il y a plusieurs types de grèves. Voici les principaux :

• Grève surprise	C'est une grève sans <b>préavis</b> : les travailleurs <b>font grève</b> sans prévenir l'employeur.
• Grève sauvage	Les grévistes agissent sans l'accord des syndicats.
• Grève de solidarité	Elle vise à <b>soutenir</b> (aider) les revendications d'autres salariés (de la même entreprise ou d'autres entreprises).
• Grève sur le tas	Les grévistes <b>occupent</b> les locaux de l'entreprise

## D. JOURS DE GRÈVE

L'article suivant est extrait d'un journal économique.

### BMX : FIN DE LA GRÈVE...

Hier soir, après une grève de 20 jours, les ouvriers de BMX ont **repris le travail**. Ils réclamaient 6 % d'augmentation de salaire. Après qu'un **accord** a été trouvé avec la direction, les grévistes ont décidé de **mettre fin** à leur grève. « *Dans l'ensemble, nos revendications ont été satisfaites* », a déclaré Thierry Minot, **responsable syndical**. ●





# BIENS DE PRODUCTION

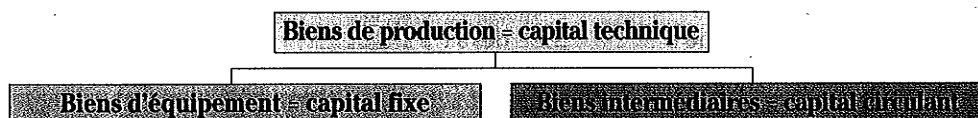
## A. CAPITAL TECHNIQUE

Jean-Noël Bert est le fondateur de Technitec, une entreprise de 200 salariés, qui fabrique des composants électroniques. Il parle des **investissements** qu'il faut réaliser pour créer et développer une entreprise.

« Pour créer une entreprise, il faut des capitaux. Avec l'argent **investi** dans l'entreprise, on achète des **biens de production**, c'est-à-dire des biens qui sont utilisés pour créer un autre bien ou un service. Les biens de production sont aussi appelés **capitaux techniques**. »

Il existe deux types de biens de production :

- d'une part, **les biens d'équipement**, appelés aussi le **capital fixe** ;
- d'autre part, **les biens intermédiaires**, appelés aussi le **capital circulant**. »



## B. CAPITAL FIXE

Les biens d'équipement sont des **biens durables** car ils sont faits pour durer (pendant au moins un an). Exemples : les bâtiments, les machines, les **véhicules de transports**, etc.

Quand une entreprise acquiert (= achète) du capital fixe, on dit qu'elle **investit** (= elle **réalise un investissement**).

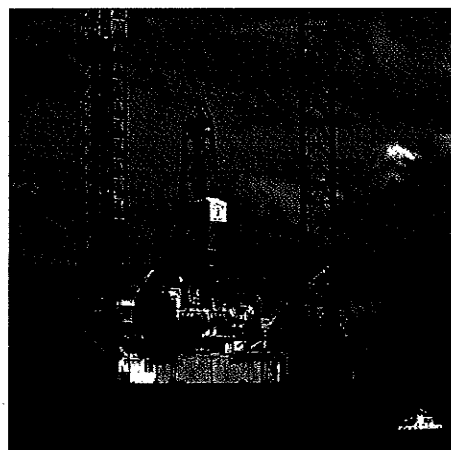
Jean-Noël Bert : « Chaque année, nous **consacrons** au moins 7 % de notre chiffre d'affaires à l'investissement. L'année prochaine, nous investirons dans une nouvelle usine en Pologne. Une entreprise qui veut rester à **la pointe** (= moderne) et **compétitive** doit investir. »

## C. CAPITAL CIRCULANT

Les biens intermédiaires sont des **biens non durables** car ils sont consommés ou transformés dans le **processus de production**. C'est le cas des **matières premières** et de l'**énergie**.

Les matières premières sont des **produits de base**, non élaborés, utilisés pour produire un bien. Ex. : le bois utilisé pour fabriquer le papier, la farine du boulanger.

Pour produire, les entreprises peuvent utiliser différents types d'énergie. Exemples : énergies **électrique** (électricité), **nucléaire**, **fossile** (charbon, gaz, pétrole, etc.), **solaire** (soleil), **thermique** (chaleur), **éolienne** (vent), etc. Les **ressources énergétiques** varient d'un pays à l'autre.



Une plateforme pétrolière

## E X E R C I C E S

**1** Capital fixe ou capital circulant ?

Une agence de voyages achète :

	FIXE	CIRCULANT
1. un ordinateur .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. un fauteuil de bureau .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. des feuilles de papier .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. une machine à café .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. quelques paquets de café .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Vrai ou faux ?

	VRAI	FAUX
1. Les biens intermédiaires sont des biens non durables .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Un chauffeur de taxi qui achète un nouveau taxi réalise un investissement. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Le vent et le soleil sont des matières premières .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Le plus souvent, on met du pétrole dans sa voiture. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3** Associez

- |              |            |                   |
|--------------|------------|-------------------|
| 1. Bien      | ⇒ <i>b</i> | a. technique.     |
| 2. Capital   | ⇒ ...      | b. de production. |
| 3. Énergie   | ⇒ ...      | c. de base.       |
| 4. Véhicule  | ⇒ ...      | d. de transport.  |
| 5. Ressource | ⇒ ...      | e. énergétique.   |
| 6. Produit   | ⇒ ...      | f. nucléaire.     |

**4** Complétez les mentions manquantes avec des sources d'énergie.

1. Cette entreprise exploite plusieurs puits de \_\_\_\_\_ en Irak.
2. Il fait une \_\_\_\_\_ étouffante dans cette région !
3. Aujourd'hui, le \_\_\_\_\_ souffle très fort.
4. Il y a eu une panne d' \_\_\_\_\_ dans toute la ville.
5. Tu ne trouves pas que ça sent le \_\_\_\_\_ ici ?
6. En France, on a fermé pratiquement toutes les mines de \_\_\_\_\_.

# PRODUIRE

## A. OBJECTIFS DE LA PRODUCTION

Max Jobert est le **directeur technique** (= le **directeur de production**) de Technitec. Il parle de son métier :

« Nous **poursuivons trois objectifs** :

1. **Réduire les coûts de production** (= l'argent qu'il faut dépenser pour produire).
2. **Respecter les délais.**
3. **Améliorer la qualité des produits.**

Autrement dit, nous cherchons à produire à **moindre coût** (= le moins cher possible), aussi rapidement que possible, des produits de meilleure qualité. »

## B. ÉTAPES DE LA PRODUCTION

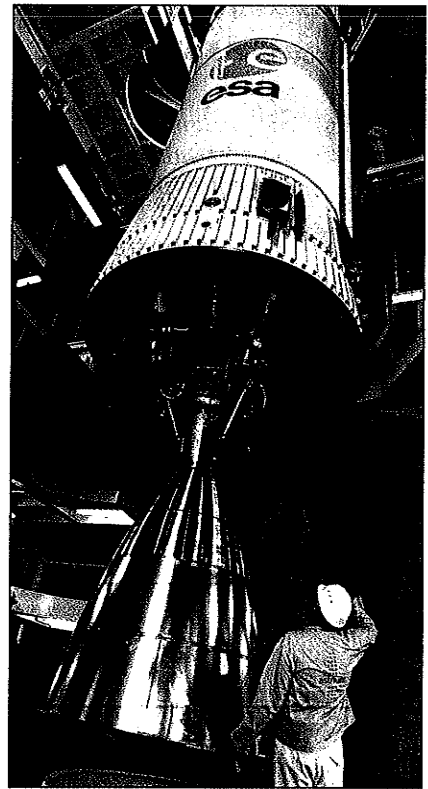
Max Jobert : « Nous commençons par **concevoir** les produits. Ensuite, nous organisons le **processus de production** : nous choisissons le matériel, nous organisons **les tâches** (le travail) des ouvriers, etc. À la fin, nous **contrôlons la qualité** des produits. »

## C. MODES DE PRODUCTION

Voici différents modes de production :

- **Production à l'unité** : réalisation d'un projet unique (ex. : une fusée).
- **Production en petite série** : en petite quantité (ex. : des avions).
- **Production en grande série** : fabrication de **produits standardisés**. On parle aussi de **production de masse** ou de **production à la chaîne**.
- **Production continue** ou **en continu** : production réalisée sans interruption. Le travail est réalisé par **des équipes d'ouvriers** qui se succèdent nuit et jour. On utilise le **travail posté** : les 24 heures d'une journée sont divisées en périodes de travail.
- **Ateliers flexibles** :

Max Jobert, de nouveau : « Notre usine comprend quatre ateliers flexibles. Ces ateliers sont dits « flexibles » parce que nous pouvons à tout moment adapter la production à l'**évolution de la demande**. Nous réalisons ainsi une production qui est à la fois individualisée et en grande série. La production est **automatisée** et **informatisée**. L'usine est **équipée de robots** et d'**ordinateurs**. Deux **informaticiens** s'occupent exclusivement des questions **informatiques**. »



Construction d'une fusée

**E X E R C I C E S**

**1** Complétez les mentions manquantes.

1. Grâce à la baisse du prix du pétrole, nous avons r\_\_\_\_\_ nos c\_\_\_\_\_ de p\_\_\_\_\_ de 10 %.

3. Nos équipes travaillent en c\_\_\_\_\_ 24 heures sur 24.

6. Grâce à notre m\_\_\_\_\_ de production très f\_\_\_\_\_, nous pouvons nous adapter rapidement à l'e\_\_\_\_\_ de la d\_\_\_\_\_.

2. Il faut produire toujours plus vite, les d\_\_\_\_\_ sont de plus en plus difficiles à r\_\_\_\_\_.

4. Notre objectif, le zéro défaut. C'est pourquoi nous c\_\_\_\_\_ de très près la q\_\_\_\_\_ des produits.

7. Dans le service i\_\_\_\_\_, travaillent une dizaine d'i\_\_\_\_\_.

5. L'usine est e\_\_\_\_\_ de robots, notre production est entièrement a\_\_\_\_\_.

**2** À quel type de production correspond chacune des situations suivantes ?

	À L'UNITÉ	EN PETITE SÉRIE	DE MASSE
1. Une entreprise fabrique des trains à grande vitesse. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Des ouvriers construisent un pont. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Un metteur en scène réalise un film. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Michelin fabrique des pneus. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Dans cette usine, on fabrique des savons. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Les Chinois construisent un satellite. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La Poste fabrique des timbres de collection. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Un tailleur fait des vêtements sur mesure. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3** Vrai ou faux ?

	VRAI	FAUX
1. Les produits standardisés sont fabriqués en grande série. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pour produire en continu, on utilise le travail posté. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Avant de concevoir les produits, il faut contrôler leur qualité. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

© CLESEJER 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

# PRODUCTIVITÉ

## A. PRODUCTIVITÉ ET RENTABILITÉ

Max Jobert, directeur de la production de la société Technitec, explique ce qu'est la **productivité** :

« C'est le rapport entre le résultat obtenu et les efforts qui ont été nécessaires pour obtenir ce résultat. Une entreprise est **productive** quand elle produit efficacement. Autrement dit, être productif, c'est être efficace. Quand nos ouvriers produisent plus efficacement – c'est-à-dire mieux et plus vite –, on dit que la **productivité du travail** augmente. Grâce à une meilleure productivité, Technitec est devenue plus **rentable** (= profitable). Nous avons augmenté notre **rentabilité** = nous gagnons plus d'argent. »

## B. FACTEURS DE PRODUCTIVITÉ

Max Jobert : « Pour être productive, une entreprise, qu'elle soit grande ou petite, doit :

- disposer de bons **outils (biens) de production** ;
- être bien **organisée** ;
- employer une **main-d'œuvre** (des travailleurs) **qualifiée et motivée**. »

## C. COÛTS DE PRODUCTION

Il existe deux types de coûts de production :

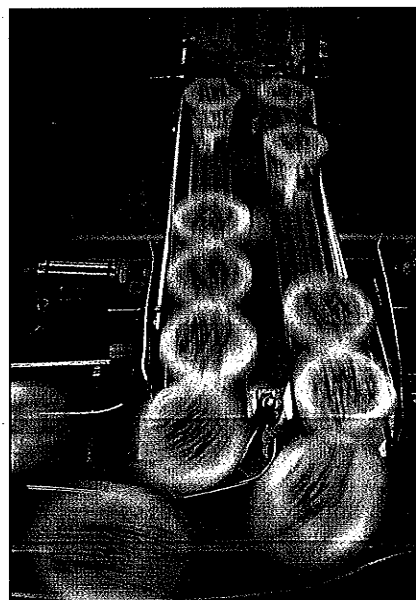
- les **coûts fixes** : ils ne dépendent pas de la quantité produite. Ex. : loyer d'un immeuble.
- les **coûts variables** : ils varient avec la quantité produite. Ex. : matières premières, énergie.

## D. GAINS DE PRODUCTIVITÉ

Une entreprise **gagne en productivité** = **augmente sa productivité** quand elle produit plus sans augmenter les **coûts de production**.

Pour être **compétitives** = pour **résister à la concurrence** (= la compétition), les entreprises cherchent à augmenter leur productivité « Nous devons produire plus et moins cher des produits de meilleure qualité. », explique Max Jobert.

Dans les pays de l'Union européenne, il fallait en moyenne 500 heures de travail en 1960 pour acheter une machine à laver. En 1980, il en fallait 100. Aujourd'hui, il en faut seulement 30. Les **gains** (= l'augmentation) de **productivité** entraînent une augmentation du **niveau de vie** de la population. Ils permettent d'augmenter le **pouvoir d'achat des ménages (consommateurs)**, qui peuvent acheter plus en travaillant moins.



Production agroalimentaire

## E X E R C I C E S

**1** Coûts fixes ou coûts variables ?

	FIXES	VARIABLES
1. Les assurances contre l'incendie des locaux. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Le salaire du directeur administratif. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Le chauffage du bureau du directeur administratif. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Les commissions versées aux vendeurs. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. L'électricité consommée par les machines. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Les frais de transport. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Complétez les mentions manquantes.

- Pour faire face à la c \_\_\_\_\_, les entreprises doivent être p \_\_\_\_\_.
- Depuis qu'ils ont modernisé leur o \_\_\_\_\_ de p \_\_\_\_\_, les g \_\_\_\_\_ de productivité ont augmenté de 15 % et l'entreprise est devenue r \_\_\_\_\_.
- Le p \_\_\_\_\_ d'a \_\_\_\_\_ d'un ouvrier augmente si son salaire augmente plus vite que les prix.
- La productivité est faible pour deux raisons : l'entreprise est mal o \_\_\_\_\_ et le personnel n'est pas m \_\_\_\_\_.
- Dans un pays développé, la m \_\_\_\_\_ d'o \_\_\_\_\_ est généralement q \_\_\_\_\_ et le n \_\_\_\_\_ de v \_\_\_\_\_ des habitants est élevé.

**3** Une entreprise améliore-t-elle la productivité du travail dans les cas suivants ?

	OUI	NON
1. Elle a créé trois postes supplémentaires, mais le niveau de production n'a pas varié. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Elle a réduit le coût du travail de 10 % et la production a baissé de 5 %. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Le niveau de production ne varie pas alors que plusieurs emplois ont été supprimés. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Le temps de travail et la production ont augmenté de 10 %. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## A. DE LA RECHERCHE AU DÉVELOPPEMENT

La mise au point d'un produit passe souvent par les trois **phases** (étapes) suivantes :

- Phase 1 : **la recherche fondamentale.**
- Phase 2 : **La recherche appliquée.**
- Phase 3 : **Le développement du produit.**

Henri Tissier dirige le **laboratoire** d'une entreprise pharmaceutique. Il parle de **recherche et développement** :

« Notre **labo** emploie 19 **chercheurs**. Nous **mettons au point** des médicaments anti-infectieux.

Nous travaillons **en partenariat** (= en association) avec **un centre de recherche** universitaire installé à Paris. Ce centre est très réputé (connu) dans les **milieux scientifiques**. Ses **découvertes** sont régulièrement **publiées** dans des **revues spécialisées**.

Dans notre laboratoire, nous **faisons** surtout de **la recherche appliquée**, c'est-à-dire que nous recherchons des **applications industrielles**.

Après avoir **découvert** un nouveau médicament, nous passons à la phase de développement : nous **pratiquons** de nombreux **tests** (ou **essais**), nous contrôlons **la fiabilité** du produit, pour nous assurer qu'il peut être utilisé sans problème.

Finalement, nous devons obtenir **l'agrément** (= l'autorisation) de l'administration pour avoir le droit de vendre le nouveau médicament. »



## B. VEILLE TECHNOLOGIQUE

Jean-Michel Combe dirige une société privée de veille technologique. Il explique ce qu'est **la veille technologique** :

« Elle consiste à surveiller l'environnement et principalement les concurrents. C'est une sorte d'**espionnage industriel** légal. Les Américains parlent d'« intelligence service ». Aujourd'hui, les **procédés de fabrication** et les produits eux-mêmes sont vite **obsolètes** (= vieillissent). Pour survivre, l'entreprise doit continuellement s'adapter au **progrès technologique**, utiliser une **technologie de pointe** (= **high tech**), **innover** (changer, inventer). Une **obsolescence** (= un vieillissement) détectée trop tard peut être fatale (mortelle) pour l'entreprise.

L'objectif final de la veille technologique, c'est **l'innovation**, qui permet à l'entreprise de s'adapter aux **mutations** (= changements) de plus en plus rapides de son environnement. **La collecte** d'informations est parfaitement légale. Vous pouvez trouver 90 % des informations dans la presse, dans les **rapports d'experts**, sur Internet, dans les documentations commerciales et même dans les publicités de vos concurrents. »



**1** Complétez les mentions manquantes.

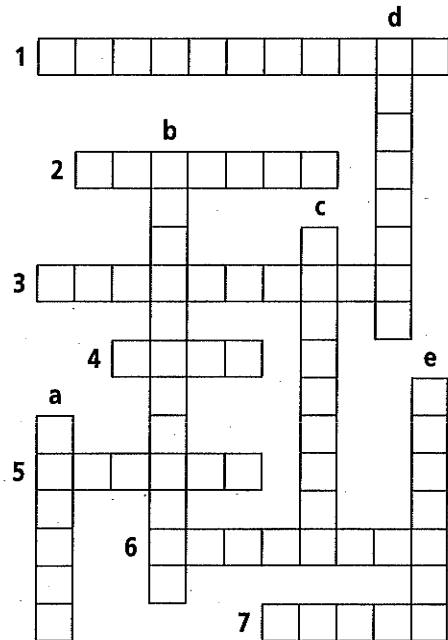
1. Grégoire Delaporte dirige un centre de r \_\_\_\_\_ à Montréal.
2. C'est un c \_\_\_\_\_ de haut niveau.
3. Il est très connu dans les milieux s \_\_\_\_\_.
4. Son équipe a réalisé plusieurs d \_\_\_\_\_ importantes.
5. Les résultats de ses travaux sont p \_\_\_\_\_ dans des r \_\_\_\_\_ spécialisées.

**2** Mots croisés.*Horizontalement*

1. Association d'entreprises, d'institutions en vue de mener une action commune. *Ex. : un accord de ...*
2. Mouvement en avant. *Ex. : les ... de la médecine.*
3. Changement, nouveauté. *Ex. : une ... scientifique.*
4. Essai. *Ex. : un ... de laboratoire.*
5. Spécialiste. *Ex. : un ... en acoustique.*
6. Recueil d'informations. *Ex. : la ... des données d'une enquête.*
7. Étape d'une évolution. *Ex. : la première ... d'une maladie.*

*Verticalement*

- a. Surveillance. *Ex. : la ... technologique.*
- b. Dépréciation. *Ex. : l'... d'une machine.*
- c. Aptitude d'un matériel ou d'un système à fonctionner sans problème. *Ex. : un appareil de grande ...*
- d. Permission. *Ex. : il a besoin de l'... du directeur.*
- e. Méthode employée pour parvenir à un certain résultat. *Ex. un ... de fabrication.*



# PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

## A. DÉPÔT DE BREVET

Un brevet est un certificat qui protège **une invention**.

Claire Flageul travaille à l'INPI (Institut National de Propriété Intellectuelle), à Paris. Elle parle du **dépôt de brevet** :

« Celui qui a **inventé** quelque chose est **l'inventeur**. Il est **propriétaire** de son invention. Pour garantir **son droit de propriété**, il a intérêt à **faire un dépôt** de brevet auprès d'un organisme public, comme l'INPI. Les brevets que nous **délivrons** protègent l'invention pendant une durée déterminée. Mais attention ! Seules les inventions **susceptibles** (capables) **d'applications industrielles** sont **brevetables**. Une simple idée n'est pas brevetable.

Le **titulaire** (propriétaire) d'un brevet bénéficie d'une **protection juridique** pour **l'exploitation exclusive** du brevet. Il a un **monopole d'exploitation**, c'est-à-dire qu'il est le seul à pouvoir **exploiter** l'invention **brevetée** dans le ou les pays où il a **déposé le brevet**. Parfois, l'inventeur n'exploite pas lui-même son invention. Il autorise un **tiers** (une autre personne) à utiliser son brevet. En contrepartie, il reçoit une somme d'argent, appelée **une redevance**. Cette autorisation s'appelle **une licence**. Le contrat entre l'inventeur et ce tiers s'appelle un **contrat de licence**. »

## B. DESSINS, MODÈLES, MARQUES

Claire Flageul : « À l'INPI, il est également possible de déposer :

- **un modèle de fabrication** : un **dessin** ou un objet (par exemple : un **prototype**, c'est-à-dire le premier exemplaire pour une fabrication industrielle),
- **une marque** : un nom, un **logo**, etc.

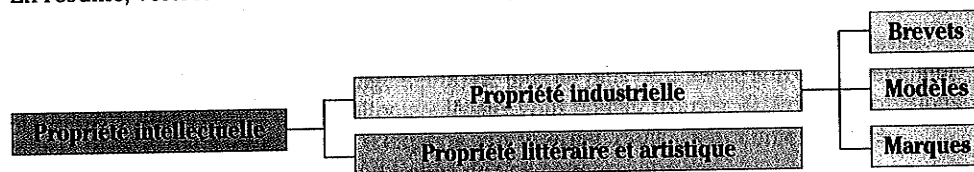


## C. PROPRIÉTÉ LITTÉRAIRE ET ARTISTIQUE

La **propriété littéraire et artistique** concerne les droits des écrivains et des artistes sur leurs **œuvres**.

Le **droit d'auteur** permet à l'auteur d'exploiter son œuvre à son profit pendant une durée déterminée. En règle générale, la protection du droit d'auteur dure pendant la vie de l'auteur et subsiste 50 ans après sa mort au profit des héritiers. Passé ces 50 ans, l'œuvre **tombe dans le domaine public**.

En résumé, voici les différents domaines de la propriété intellectuelle :



**E X E R C I C E S**

**1** Voici deux articles extraits de la loi sur la propriété industrielle. Complétez les mentions manquantes.

**PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE**

Art 2. Les br \_\_\_\_\_ d'in \_\_\_\_\_ sont ex \_\_\_\_\_ d'ex \_\_\_\_\_  
 dé \_\_\_\_\_ pour une du \_\_\_\_\_ de vingt Art. 10. Sont br \_\_\_\_\_ les inventions nouvelles  
 ans à compter du dé \_\_\_\_\_ de la demande. impliquant une activité inventive et su \_\_\_\_\_  
 Ils confèrent (donnent) à leur ti \_\_\_\_\_ un droit d'ap \_\_\_\_\_ industrielle.

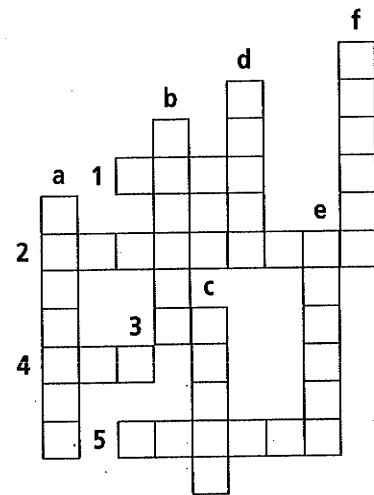
**2** Mots croisés.

*Horizontalement*

1. Symbole graphique servant à distinguer un produit ou une entreprise.
2. Nouveauté scientifique ou technique.
3. Conjonction de coordination.
4. Mot ou groupe de mots servant à désigner un produit ou une entreprise.
5. Signe servant à distinguer un produit de celui de la concurrence.

*Verticalement*

- a. Autorisation d'exploiter un brevet d'invention.
- b. Objet servant de prototype à une fabrication industrielle.
- c. Quelqu'un d'autre.
- d. Ce qui est permis conformément à la loi.
- e. Production littéraire ou artistique.
- f. Représentation d'un objet sur une surface (papier ou informatique).



**3** Vrai ou faux ?

	VRAI	FAUX
1. En principe, le titulaire d'un brevet d'invention bénéficie d'un monopole d'exploitation de son invention dans le monde entier. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Selon le contrat de licence, il doit payer une redevance à l'autre partie. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Après une certaine période, les droits d'auteur tombent dans le domaine public. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## SOUS-TRAITANCE

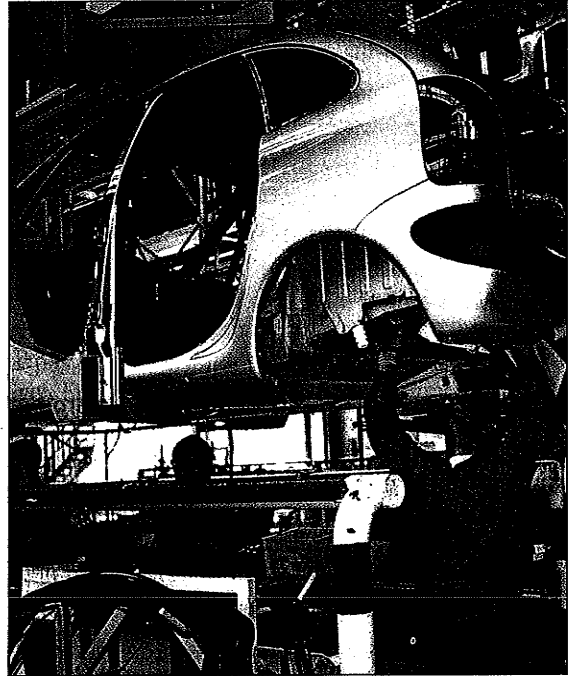
## A. LA SOUS-TRAITANCE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Axelle Rougier travaille comme **ingénieur de production** chez un **constructeur automobile**. Elle explique ce qu'est la **sous-traitance** :

« Dans la sous-traitance, une entreprise, appelée **le donneur d'ordre**, confie une partie de sa production à une autre entreprise, **le preneur d'ordre**, qu'on appelle aussi **le sous-traitant**.

Dans les voitures que nous fabriquons, environ 70 % de l'équipement de base est fabriqué par des sous-traitants. Nous les appelons des **équipementiers**. Ils **sont spécialisés dans la fabrication de pièces détachées**. Quant à nous, nous nous limitons de plus en plus à **l'assemblage**, c'est-à-dire à **assembler** ces pièces.

**Nous nous recentrons** (= nous nous concentrons) **sur notre métier de base**, c'est-à-dire **sur le cœur de notre métier : la conception des voitures**. Bientôt peut-être, nous n'aurons plus d'usines. Il ne nous restera plus que le **bureau d'études**. »



Assemblage d'une automobile

## B. EST-CE LA MEILLEURE SOLUTION ?

Une entreprise **sous-traite** (= fait faire) sa production. On dit aussi qu'elle **externalise** sa production (elle fait faire à l'extérieur).

Axelle Rougier : « **L'externalisation** est une solution intéressante car elle permet d'être plus **flexible**. Mais elle pose aussi des problèmes. Quand il y a une multitude de sous-traitants spécialisés, comme chez nous, l'organisation de la production devient très complexe.

D'abord, nous devons rédiger en détail le **cahier des charges** (= **le contrat de sous-traitance**) entre nous et le sous-traitant. Ensuite, nous devons **assurer le suivi** de ce cahier des charges, c'est-à-dire contrôler que le produit **livré** est bien **conforme** à ce qui a été demandé.

Souvent, nous devons communiquer au sous-traitant des informations sur nos **méthodes de fabrication**. Nous pouvons même lui **révéler des secrets de fabrication**.

Ces informations sont **confidentielles** (secrètes), et le sous-traitant ne doit pas les **divulguer** (= révéler). Mais on ne peut jamais être sûr. »

« La sous-traitance n'est pas toujours le meilleur moyen d'organiser la production », conclut Axelle Rougier.

## EXERCICES

**1** Dites qui parle. Le donneur d'ordre (DO) ou le sous-traitant (ST) ?

La sous-traitance nous permet de réduire nos coûts de production et d'être plus flexibles.

1. DO

Nous dépendons d'un seul client.

4. \_\_\_\_\_

Nous devons respecter les délais de livraison.

2. \_\_\_\_\_

Nous devons faire attention à ne pas leur révéler tous nos secrets de fabrication.

5. \_\_\_\_\_

Notre personnel a peur que l'externalisation des tâches entraîne une suppression de postes.

3. \_\_\_\_\_

Nous sous-traitons quand nous manquons de savoir-faire pour fabriquer tel ou tel produit.

6. \_\_\_\_\_

**2** Entourez la bonne réponse.

- Pour rester compétitives, beaucoup de grandes entreprises sous-traitent assemblent une partie de leur production équipement. Elles se recentrent sont spécialisées sur leur métier de base de cœur.
- Ainsi, les constructeurs équipementiers automobiles sous-traitent à des constructeurs équipementiers la fabrication des pièces détachées spécialisées.
- Dans les usines bureaux d'études, les ouvriers s'occupent de l'assemblage la conception. Dans les usines bureaux d'études, les ingénieurs travaillent à l'assemblage la conception des voitures.
- Le donneur d'ordre sous-traitant a de nombreuses obligations. Il doit livrer des produits conformes confidentiels au cahier des charges de sous-traitance.
- Si le donneur d'ordre sous-traitant lui a externalisé révélé des informations conformes confidentielles, voire des secrets ordres de fabrication, le sous-traitant n'a pas le droit de les externaliser divulguer.

# GESTION DE STOCKS

## A. INVENTAIRE

Les **stocks** sont des **marchandises** que l'entreprise a **en réserve** et qu'elle veut :

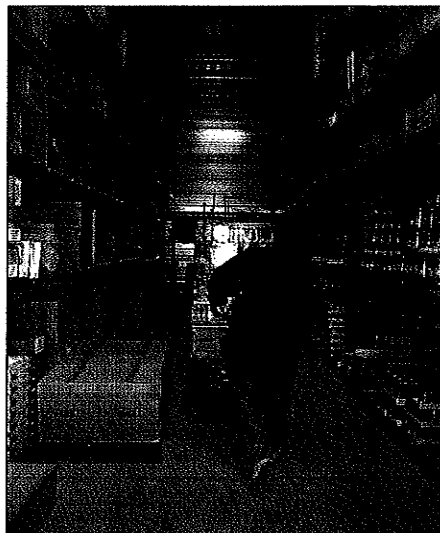
- soit vendre,
- soit utiliser pour fabriquer un produit.

Dans les stocks, on trouve :

- des **produits finis** : ils sont prêts à être vendus.
- des **produits semi-finis** : ils ne sont pas encore tout à fait finis ;
- des **pièces détachées** ;
- des **emballages** (packaging) ;
- des **matières premières** (l'acier, le bois, etc.)

Ces différentes marchandises sont **stockées** (= **entreposées**) dans un bâtiment spécial, qu'on appelle **un entrepôt** ou **un magasin**.

NOTE : un **magasin** est aussi une boutique ou un commerce où vous pouvez faire vos achats. Ex. : un magasin d'alimentation, un magasin de vêtements, etc.



*Un entrepôt*

Le **stockage** doit être fait dans de bonnes conditions pour conserver les marchandises en bon état. **Gérer** (administrer) les stocks coûte cher. **Les frais de stockage** – ou **coûts de stockage** – comprennent les frais de **manutention** et d'**entretien** (= de **maintenance**) des marchandises, la surveillance du magasin, les assurances, etc.

Pour connaître précisément les stocks de l'entreprise, **on fait l'inventaire** des stocks. Quand les stocks sont importants, on dit que **le niveau des stocks est élevé**

Quand l'entreprise n'a plus de marchandise en stock, on dit qu'elle **est en rupture de stock**. Une rupture de stock peut avoir plusieurs causes. Par exemple :

- le **fournisseur** n'a pas livré **dans les délais** (il est en retard) ;
- l'entreprise a **écoulé** (vendu) la marchandise plus vite que prévu ;
- le responsable des achats a oublié d'**approvisionner** (= d'acheter les marchandises pour) le magasin.

## B. JUSTE À TEMPS

Axelle Rougier, ingénieur de production, explique comment les stocks sont gérés dans son entreprise :

« Comme les stocks coûtent cher, nous travaillons **à flux tendus**, c'est-à-dire que **nous nous approvisionnons** en pièces détachées (nous achetons des pièces détachées) au dernier moment, une fois la production lancée. Notre objectif : **le zéro-stock**.

Les sous-traitants nous livrent **juste à temps**, c'est-à-dire juste au moment où nous avons besoin des pièces. De cette façon, nous n'avons pas besoin de stocker la marchandise.

Mais cette organisation comporte un risque : le moindre **retard de livraison** peut paralyser la production. »

**1** Complétez les mentions manquantes de cet extrait d'interview.

1. – De quoi se composent vos stocks ?  
– De p \_\_\_\_\_ f \_\_\_\_\_, qui sont prêts à être vendus.
2. – Où sont-ils e \_\_\_\_\_ ?  
– Dans notre e \_\_\_\_\_ central, à Senlis.
3. – Sont-ils importants ?  
– Cette année, avec la crise, nous n'avons pas réussi à é \_\_\_\_\_ nos stocks. Leur n \_\_\_\_\_ est donc très é \_\_\_\_\_ et nous avons des f \_\_\_\_\_ de s \_\_\_\_\_ importants.
4. – Vous arrive-t-il d'être en r \_\_\_\_\_ de stock ?  
– Rarement. Généralement, nous veillons à nous a \_\_\_\_\_ à temps.
5. – Vos fournisseurs vous livrent-ils toujours dans les d \_\_\_\_\_ ?  
– Toujours, non. Mais dans l'ensemble, il y a peu de r \_\_\_\_\_ de l \_\_\_\_\_.

**2** Complétez le texte ci-dessous avec les mots ou expressions suivants :

fournisseurs – gestion des stocks – juste-à-temps – matières premières – zéro stock

La méthode du (1) \_\_\_\_\_ est une méthode de (2) \_\_\_\_\_ qui vise (a pour objectif) le (3) \_\_\_\_\_. Pour cela, les (4) \_\_\_\_\_ et les pièces détachées sont livrées juste avant qu'on en ait besoin. Cette méthode nécessite une parfaite coordination entre l'entreprise et ses (5) \_\_\_\_\_.

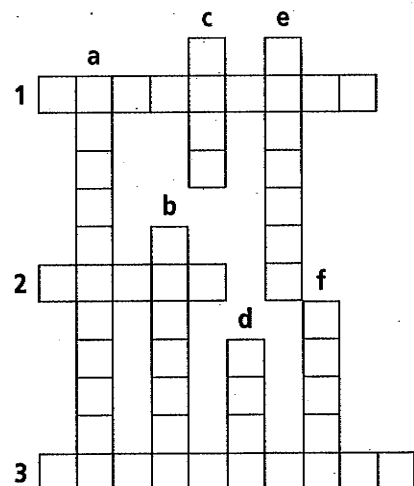
**3** Mots croisés.

Horizontalement

1. Packaging. Ex. : papier d'...
2. S'occuper de (quelque chose). Ex. : ... les stocks.
3. Description détaillée d'un ensemble de choses.  
Ex. : faire l'... d'un magasin.

Verticalement

- a. Déplacement manuel ou mécanique de marchandises.  
Ex. : la ... des bagages.
- b. Provision, stocks. Ex. : du bois en ...
- c. Mouvement, déplacement. Ex. : ... tendus.
- d. Montant, prix. Ex. : le ... d'une marchandise.
- e. Entrepôt. Ex. : dépôt des marchandises dans le ...
- f. Temps accordé pour faire quelque chose. Ex. : le ... de livraison.



## RISQUES INDUSTRIELS

### A. HYGIÈNE

Alice Boisseau est responsable du personnel chez Navel, une entreprise de construction mécanique. Elle parle de l'**hygiène** dans l'usine :

« J'attache beaucoup d'importance à l'hygiène, c'est-à-dire à tout ce qui **préserve** (protège) la santé des ouvriers. Dans notre entreprise, les **maladies professionnelles** (= maladies causées par le travail) n'existent pas.

Je fais attention à la **propreté** de nos ateliers, à l'**aération**, au **chauffage**, à l'**éclairage**, au **bruit**, aux **installations sanitaires**, bref, à tout ce qui permet de travailler dans de bonnes conditions. Si vous visitez nos ateliers, vous verrez qu'ils sont **propres**, bien **aérés** (il y a de l'air), bien **chauffés**, bien **éclairés**, peu **bruyants**.

De bonnes **conditions de travail** favorisent une bonne **ambiance** (atmosphère) de **travail**. Chez nous, il y a peu d'**absentéisme** : les ouvriers ne sont pas souvent absents, ils ne prennent pas de **congé de maladie** pour un petit rhume. »

### B. SÉCURITÉ

Michel Lopez est « **responsable sécurité** » chez Navel. Il parle de son travail :

« Mon travail consiste à **évaluer** (calculer) et à **gérer les risques**. En plus des **prescriptions** (ordres) de la loi, j'ai moi-même établi un certain nombre de règles, qui sont inscrites dans le **règlement intérieur** de l'usine. Il s'agit de **mesures de prévention**, car mon rôle est de **prévenir** les accidents, non pas de guérir les malades. Par exemple, tous les ouvriers de l'atelier 3 doivent **porter des gants de protection**. De même, le **port d'un masque est obligatoire** pour l'utilisation de certaines machines.

Mais le **risque zéro** n'existe pas. Cette année encore, malheureusement, un ouvrier a été victime d'un **grave accident du travail**. »



*Risques du travail*

### C. ENVIRONNEMENT

Les entreprises consomment des énergies, elles produisent des **déchets** (des restes qu'il faut jeter), elles génèrent de la **pollution** et des **nuisances** (elles nuisent / sont un danger pour la qualité de la vie). Certaines **polluent** et ne **respectent pas l'environnement**.

Mais, chez Navel, on se préoccupe beaucoup de la **protection de l'environnement**. « Nous sommes une entreprise responsable », conclut Alice Boisseau.



## E X E R C I C E S

**1** Trouvez la cause.

- |  |       |  |
|--|-------|--|
| 1. Il fait un froid de canard ici !        | ⇒ e   | a. Le système d'aération est défectueux. |
| 2. C'est un peu sale chez lui !            | ⇒ ... | b. L'éclairage n'est pas très bon.       |
| 3. On ne voit rien dans cette pièce !      | ⇒ ... | c. La propreté n'est pas son fort.       |
| 4. On étouffe, l'air est irrespirable !    | ⇒ ... | d. Il n'y a aucun risque.                |
| 5. Il n'entend pas bien ce que vous dites. | ⇒ ... | e. Le chauffage ne fonctionne pas.       |
| 6. Ce n'est pas un travail dangereux.      | ⇒ ... | f. Les machines font beaucoup de bruit.  |

**2** Entourez la bonne réponse.

- Dans cette entreprise, il y a une très bonne ambiance prévention de travail.
- C'est bien connu, mieux vaut guérir prévenir que guérir prévenir.
- Certaines entreprises sont accusées de ne pas respecter l'environnement la pollution.
- Il y a des fuites d'eau, il faudrait refaire les installations professionnelles sanitaires.
- Comme le personnel n'est pas très motivé, il y a beaucoup d'absentéisme de risques.
- Il n'y pas assez de lumière dans les ateliers, c'est mal éclairé aéré.

**3** Complétez les mentions manquantes.

- Le r \_\_\_\_\_ intérieur de l'entreprise est affiché à l'entrée de l'usine.
- Le p \_\_\_\_\_ d'un casque est o \_\_\_\_\_ sur le chantier.
- Les d \_\_\_\_\_ industriels p \_\_\_\_\_ les rivières.
- Malgré les nombreuses mesures de p \_\_\_\_\_, il y a eu un accident du travail dans l'usine.
- La tâche du responsable sécurité consiste à é \_\_\_\_\_ et à g \_\_\_\_\_ les risques.
- Les c \_\_\_\_\_ de t \_\_\_\_\_ concernent principalement l'h \_\_\_\_\_ et la s \_\_\_\_\_.

**4** Complétez les phrases.

- Les mesures d'hygiène ont pour objectif (but) de \_\_\_\_\_
- Une maladie professionnelle trouve son origine dans \_\_\_\_\_
- Quand il est sérieusement malade, un salarié doit \_\_\_\_\_
- Une nuisance, c'est quelque chose qui \_\_\_\_\_
- Toute entreprise responsable devrait \_\_\_\_\_

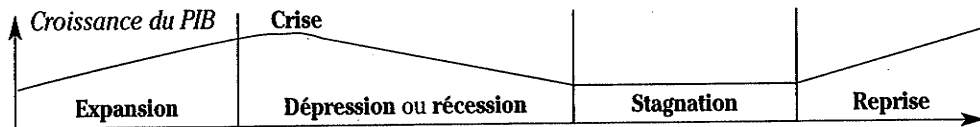
# INDICATEURS ÉCONOMIQUES

## A. MESURES DE LA PRODUCTION

La valeur ajoutée	C'est la richesse créée = biens et services produits (principalement par les entreprises).
Le PIB	Le <b>produit intérieur brut (PIB)</b> d'un pays est la valeur des biens et services produits pendant une année à l'intérieur de ce pays.
La croissance	C'est l'augmentation du PIB.

## B. CYCLES ÉCONOMIQUES

Les **cycles économiques** sont des **fluctuations** (= variations) plus ou moins régulières de la **conjoncture** (= situation) économique. Voici les différentes **phases** (périodes) d'un cycle économique :



L'expansion	C'est une phase de croissance : le PIB <b>progress</b> e (= augmente).
La crise	C'est le passage d'une phase d'expansion à une phase de dépression.
La dépression	C'est une <b>chute</b> (= forte et brutale diminution) de la production. Quand la production diminue <b>faiblement</b> , on parle d'une <b>récession</b> .
La stagnation	La production <b>stagne</b> (elle n'augmente pas et elle ne diminue pas). La croissance est <b>nulle</b> (= zéro).

Ces différentes phases s'accompagnent de variations plus ou moins importantes des prix. On parle d'**inflation** quand les prix **montent** (augmentent) et de **déflation** quand les prix **baissent**.

### L'INFLATION REPART EN EUROPE

L'INFLATION a de nouveau **fortement** augmenté en mai dans la **zone euro**, pour **atteindre une hausse** de 3,4 % sur un an, un **chiffre record** depuis 1993. Le **taux d'inflation** annuel de la zone euro s'établissait à 2,9 % en avril....

## C. MONDIALISATION

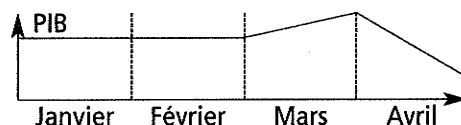
Autrefois, les crises étaient **localisées** (= limitées) à un secteur de l'**activité économique** ou à un pays. Mais aujourd'hui, en raison des **progrès des communications** et des **transports**, de la **libéralisation des échanges** (dans le commerce international), le monde est devenu un vaste marché. Avec la **mondialisation** de l'économie, les crises sont devenues mondiales.

- 1** Complétez le texte avec les mots suivants :  
dépressions – cycles – phases – crises – récessions – taux

Les économistes ont d'abord analysé les (1) \_\_\_\_\_ économiques comme des accidents, irréguliers et imprévisibles. Puis s'est développée la thèse des (2) \_\_\_\_\_ économiques réguliers et de durée déterminée. Ces cycles comprennent quatre (3) \_\_\_\_\_ : expansion, crise, dépression, reprise. Aujourd'hui, les (4) \_\_\_\_\_, caractérisées par une chute importante de la production, ont laissé place à des (5) \_\_\_\_\_, caractérisées par une légère baisse du (6) \_\_\_\_\_ de croissance de la production.

- 2** À l'aide du graphique ci-contre, complétez les phrases suivantes.

1. En janvier et février, l'activité économique a s \_\_\_\_\_.
2. En mars, elle a légèrement p \_\_\_\_\_.
3. En avril, elle a f \_\_\_\_\_ b \_\_\_\_\_.



- 3** Les phrases suivantes sont extraites de la presse économique. Entourez la bonne réponse.

1. Le groupe PPX a annoncé un chiffre d'affaires  intérieur  record de 230 millions d'euros.
2. La BCE (Banque centrale européenne) prévoit une  activité  croissance nulle dans la  région  zone euro au deuxième trimestre.
3.  La déflation  l'inflation continue : les prix ont encore baissé lors des six derniers mois.
4. L'industrie chimique est principalement  localisée  créée dans la vallée du Rhône.
5. Le chiffre d'affaires de la société Ribox a légèrement baissé, mais son bénéfice est  en chute  en hausse de 4 %.

- 4** Dans la liste ci-dessous, retrouvez deux causes à la mondialisation de l'économie.

- La conjoncture économique s'est nettement améliorée.
- Les entreprises créent plus de valeur ajoutée.
- Il est devenu plus facile de transporter les marchandises et les personnes.
- L'économie mondiale a échappé à la récession.
- La libéralisation des échanges s'est considérablement développée.
- Les fluctuations de l'activité économique sont restées limitées.

# AGENTS DU MARCHÉ

## A. QU'EST-CE QU'UN MARCHÉ ?

Avant de vendre un produit, l'entreprise doit savoir *quoi* vendre et *à qui*. Elle doit savoir *où* vendre, *comment* vendre, *quand* vendre, etc. Bref, avant toute chose, l'entreprise doit connaître le **marché**. « Connaître avant d'agir », c'est l'idée force du marketing.

Le marché est un lieu de rencontre entre des **agents économiques** qui vendent et achètent des produits divers (biens, services, etc.). L'entreprise vend ses biens ou ses services sur un marché où elle trouve des **concurrents**, des **distributeurs**, des **consommateurs**.

NOTE : Le mot « **marché** » a un autre sens. Il désigne également les **clients, actuels et potentiels** (= possibles). Dans ce sens, on peut aussi parler d'un **débouché**. Par exemple : Avec l'apparition du DVD, le marché (= le débouché = les clients) pour les cassettes vidéo a disparu.

## B. CONCURRENTS

La **libre concurrence** est une caractéristique de l'**économie de marché**. Sur un **marché concurrentiel**, les entreprises **sont en concurrence** les unes avec les autres. Souvent la concurrence est très **vive**. Une petite entreprise peut difficilement **concurrencer** un **grand groupe**.

## C. DISTRIBUTEURS

Les **distributeurs** sont des **intermédiaires** entre le **producteur** et le **consommateur final**.

Le **circuit de distribution** peut être direct, court ou long :

- **Circuit direct** : Producteur → Consommateur
- **Circuit court** : Producteur → **Détaillant** → Consommateur
- **Circuit long** : Producteur → **Grossiste** → Détaillant → Consommateur

Le grossiste achète **en gros** (= en grandes quantités) au producteur et revend au détaillant. Le détaillant vend **au détail** (= en petites quantités) au **consommateur final**.

## D. DU CÔTÉ DES CONSOMMATEURS

<b>Le consommateur ou l'utilisateur final</b>	Il <b>consomme</b> ou utilise un bien ou un service pour un usage non professionnel.
<b>Le consommateur intermédiaire</b>	Il consomme un bien ou un service pour produire un autre bien ou un autre service. Exemple : le boulanger achète de la farine pour faire du pain.
<b>Le prescripteur</b>	Il conseille. Parfois, il décide. Exemple : un médecin, pour des médicaments.

Attention ! L'**acheteur** n'est pas toujours le consommateur ou l'utilisateur. Par exemple : un père achète un jouet pour son enfant. Le père est l'acheteur, l'enfant est l'utilisateur.

**E X E R C I C E S**

**1** Qu'est-ce que c'est ?

1. Un client qui pourrait acheter le produit dans le futur : c'est un client \_\_\_\_\_.
2. Une concurrence qui peut s'exercer librement, sans l'intervention de l'État : c'est une \_\_\_\_\_.
3. Une économie où le prix des biens et des services est fixé librement par le vendeur et l'acheteur : c'est une \_\_\_\_\_.
4. Un marché où s'exerce la concurrence : c'est un \_\_\_\_\_.
5. Le chemin qui conduit un produit du producteur au consommateur : c'est un \_\_\_\_\_.
6. Un commerçant qui achète en gros et qui revend au détail : c'est un \_\_\_\_\_.

**2** Complétez les mentions manquantes.

1. Le p \_\_\_\_\_ produit, le d \_\_\_\_\_ distribue, le p \_\_\_\_\_ conseille, l'a \_\_\_\_\_ achète, le consommateur c \_\_\_\_\_.
2. En Chine, le m \_\_\_\_\_ des produits de confiserie atteint 5 milliards de dollars. Shanghai est considérée comme le meilleur d \_\_\_\_\_.
3. Julien Rondeau, directeur de marketing : « L'objectif de l'activité marketing n'est pas de se battre contre des c \_\_\_\_\_, mais de répondre aux besoins des c \_\_\_\_\_ . »

**3** Consommateur, utilisateur, acheteur ou prescripteur ?

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1. Un expert-comptable conseille à un client un système de gestion. | <i>Prescripteur</i><br>_____ |
| 2. Un professeur demande à ses étudiants d'acheter son livre.       | _____                        |
| 3. Un employé de bureau travaille sur un ordinateur.                | _____                        |
| 4. Un particulier passe une commande sur Internet.                  | _____                        |
| 5. Un chien mange des croquettes de bœuf.                           | _____                        |

**4** Dans chacun des cas suivants, dites si le circuit de distribution est direct, court ou long.

	DIRECT	COURT	LONG
1. Le producteur vend directement au détaillant. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Il n'y a pas d'intermédiaire entre le producteur et le consommateur.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Les produits sont d'abord stockés chez un grossiste. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Une société de vente par correspondance achète directement au producteur. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

© CLÉPES/LEA 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

## A. SEGMENTATION

Pendant des années, Henri Ford a vendu un seul modèle de voiture, en une seule couleur, à des centaines de milliers d'Américains : c'était la Ford T noire.

Mais aujourd'hui, en général, une entreprise ne peut pas proposer un même produit à une large population. Elle est obligée de **segmenter** son marché, c'est-à-dire de diviser le marché en plusieurs groupes d'individus ayant des caractéristiques communes. Ces groupes s'appellent des **segments**.

Pour constituer ces différents segments, on utilise des **critères de segmentation** : l'âge, le sexe, le revenu, la profession, le niveau d'éducation, etc. Il faut choisir un ou des critères **pertinents** (appropriés). Par exemple, le niveau d'éducation ne serait pas un critère pertinent pour vendre un savon.

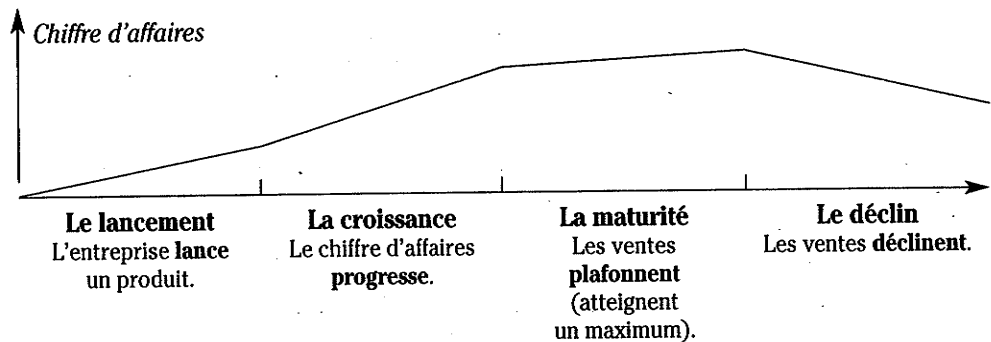
**Cibler** un marché consiste à choisir un segment comme **cible** (= objectif). Une entreprise peut cibler un **segment de marché** plus ou moins important. Un segment très petit, pour lequel il n'existe pas ou pratiquement pas de concurrence, s'appelle un **créneau** ou une **niche**. L'entreprise vend des produits différents à chacun de ces segments. Coca Cola, par exemple, vend du « Coca light » aux femmes, du « Coca sans caféine » aux écologistes, de grandes bouteilles aux familles, etc.

Pour bien définir ces différents segments, les entreprises **font des études de marché**. Elles **réalisent** des **marché-tests**, c'est-à-dire qu'elles **mettent** le produit **en vente** dans un magasin pendant un certain temps afin d'étudier les réactions des consommateurs. Au moyen d'un **questionnaire**, elles réalisent également des **enquêtes de marché**. Le **sondage** est un type d'enquête réalisée auprès d'un **échantillon** (petit groupe représentatif de consommateurs).

## B. CYCLE DE VIE

Les produits ne sont pas éternels. Comme les êtres vivants, ils naissent et ils meurent. Il est important d'observer le marché pour savoir à quel moment de sa vie se trouve le produit. Car il ne faut pas attendre que le produit soit mort pour le remplacer.

Le **cycle de vie** ou la **courbe de vie** d'un produit comprend les quatre **phases** suivantes :



## E X E R C I C E S

**1** Pour chaque produit, choisissez le critère de segmentation le plus pertinent.

1. Un appareil pour les dentistes. ⇒ *b*
2. Un parfum. ⇒ ...
3. Un produit bon marché. ⇒ ...
4. Une tondeuse à gazon. ⇒ ...
5. Un jouet. ⇒ ...
6. Un appareil de chauffage solaire. ⇒ ...

## Critères de segmentation

- a. Le type d'habitat
- b. La profession
- c. L'âge
- d. Le sexe
- e. La situation géographique
- f. Le revenu

**2** Lancement, croissance, maturité ou déclin ?

Dites à quelle phase du cycle de vie correspond chaque situation.

1. Les ventes sont importantes, mais il n'existe plus aucune perspective de croissance. ⇒ \_\_\_\_\_
2. Le nouveau produit est introduit sur le marché. ⇒ \_\_\_\_\_
3. Le produit est peu à peu abandonné par les consommateurs. ⇒ \_\_\_\_\_
4. Le produit étant accepté par le marché, les ventes progressent rapidement. ⇒ \_\_\_\_\_

**3** Complétez les phrases avec les verbes suivants :  
*cibler – lancer – plafonner – réaliser – segmenter*

1. Pour atteindre ses cibles, toute entreprise a besoin de \_\_\_\_\_ le marché.
2. Dans certains pays, le nombre d'utilisateurs d'Internet commencent à \_\_\_\_\_.
3. Téléfix va \_\_\_\_\_ un nouveau produit en Europe.
4. Il est important de bien connaître ses clients pour mieux les \_\_\_\_\_.
5. Ils vont \_\_\_\_\_ une enquête de satisfaction auprès de leurs clients.

**4** Complétez.

1. Vous voulez réaliser une enquête auprès d'un échantillon de clients. Vous réalisez un \_\_\_\_\_.
2. Avant de lancer un produit dans tout le pays, vous souhaitez connaître les réactions des clients d'une région. Vous réalisez un \_\_\_\_\_.
3. La société Arthur vend des congélateurs de grande taille. Les principaux clients de cette entreprise sont probablement des \_\_\_\_\_.

## IDENTIFIER LE PRODUIT

### A. GAMME

Une **gamme** de produits est une série de produits similaires offerts par un producteur (ex. : une gamme de meubles). Une gamme comprend différents **articles**. (ex. : des armoires, des lits, des tables, etc.). Chaque article a une **référence** (ex. : le bureau compact 8996).

On trouve :

- des produits **haut de gamme**, qui sont des produits chers, comme les **produits de luxe**,
- des produits **bas de gamme**, qui sont des **produits courants** et bon marché.

### B. POSITIONNEMENT

Le **positionnement** du produit est l'image que le producteur souhaite donner au produit par rapport aux produits concurrents.

**Positionner** un produit, c'est mettre en avant une caractéristique de ce produit, comme :

- le **prix** (ex. : « Rex Citron, le plus économique des lave-vaisselle. »),
- la **résistance** (ex. : « Duracel, la pile qui dure très longtemps. »).

Cette caractéristique doit répondre à un **besoin** des consommateurs.

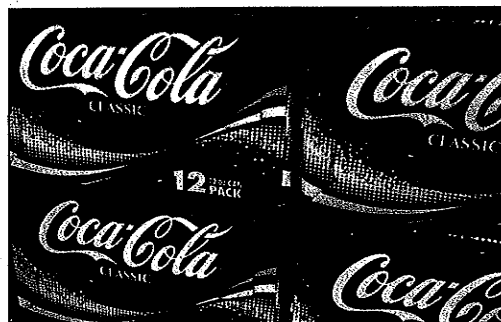
### C. MARQUE

La **marque**, ce n'est pas seulement un **nom**. C'est aussi une couleur (jaune Kodack), une image graphique, un **logo** (= un symbole graphique).

Il existe deux types de marques :

- **Les marques de producteur** (= **marques de fabrique**) : la plupart des produits sont **commercialisés** sous le **nom de marque** du producteur. On les appelle des **produits de marque**. Ex. : le yaourt Danone. Ces marques n'ont pas toutes la même **notoriété** : elles sont plus ou moins connues. La marque qui a la plus grande notoriété dans le monde est Coca Cola. Les entreprises doivent défendre leur **image de marque** (réputation).

- **Les marques de distributeur** : le distributeur vend le produit sous son nom (ex. : le Yaourt Carrefour). Parfois, il vend des **produits génériques**. Ex. : un yaourt portant le nom de « Yaourt ».



### D. CONDITIONNEMENT

Le **conditionnement** d'un produit, qu'on appelle aussi l'**emballage** ou le **packaging**, est particulièrement important dans les **magasins en libre-service**. Dans ce type de magasin, les clients se servent eux-mêmes, sans l'aide d'un vendeur. « *C'est le conditionnement qui vend le produit* », explique Pierre Petibon, chef de rayon dans un supermarché.



**E X E R C I C E S****1** Complétez avec *gamme* ou *marque*.

1. Une bonne \_\_\_\_\_ doit être facilement mémorisable.
2. Une \_\_\_\_\_ courte permet à l'entreprise de concentrer ses efforts marketing sur peu de produits.
3. Une \_\_\_\_\_ longue permet de couvrir un nombre important de segments de marché.
4. Un produit de \_\_\_\_\_ réputée pour sa qualité se vend plus facilement qu'un autre.
5. Le producteur peut donner la même \_\_\_\_\_ à des produits différents.
6. La \_\_\_\_\_ de voitures Renault est très étendue.
7. Cette entreprise n'a pas une bonne image de \_\_\_\_\_.
8. Cette \_\_\_\_\_ est connue dans le monde entier.

**2** Complétez avec *conditionnement* ou *positionnement*.

1. Le \_\_\_\_\_ protège le produit.
2. Un bon \_\_\_\_\_ doit répondre à de véritables besoins du consommateur.
3. Par sa forme et ses couleurs, le \_\_\_\_\_ doit être facilement reconnaissable.
4. Le \_\_\_\_\_ détermine en grande partie les décisions que l'on prendra concernant le prix, la communication, la distribution, etc.
5. Dans les magasins en libre service, le \_\_\_\_\_ est la « carte de visite » du produit.
6. Le \_\_\_\_\_ facilite le transport du produit.

**3** Entourez la bonne réponse.

1. Les articles références de ces articles références se trouvent dans le catalogue.
2. Certains consommateurs ne font confiance qu'aux produits de marque génériques, d'autres préfèrent payer moins cher et acheter des produits de marque génériques.
3. La question suivante est extraite d'un test de notoriété résistance : « Quelles sont les marques de lessive que vous connaissez ? »
4. Un magasin en libre-service de luxe vend principalement des produits haut de gamme.
5. Ce médicament sera bientôt commercialisé positionné dans tous les pays européens.
6. Cette entreprise fabrique des emballages logos en plastique.

## FIXER LE PRIX

### A. PRIX ET COÛTS

Une entreprise doit être **rentable** = elle doit gagner de l'argent. Pour cela, le prix du produit doit être supérieur au **coût (ou prix) de revient**, c'est-à-dire au coût nécessaire à sa production (= **coût de production**) et à sa distribution.

Le **seuil (niveau) de rentabilité (= le point mort)** est le montant du chiffre d'affaires à partir duquel l'entreprise fait des bénéfices.

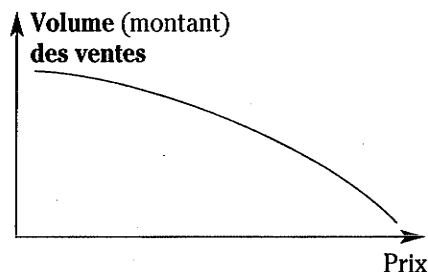
Le **prix TTC (toutes taxes comprises)** peut être calculé de la façon suivante :

■ **Prix TTC = Coût de revient + marge (bénéfice) + TVA (taxe à la valeur ajoutée)**

### B. COURBE DE LA DEMANDE

En général, si le prix augmente, la demande baisse et vice versa. C'est ce qu'on appelle la **courbe de la demande**.

Les consommateurs sont plus ou moins sensibles au prix. On dit que la demande est **élastique** si elle est sensible au prix. L'**élasticité de la demande** par rapport au prix (= l'**élasticité-prix**) peut être **faible** (voire presque nulle) ou **forte** selon les produits.



Le **prix d'acceptabilité** est le prix considéré par le consommateur comme **acceptable** par comparaison avec les prix des concurrents. Pour **déterminer (= fixer)** le prix d'acceptabilité d'un produit, on peut réaliser un **test de prix**.

### C. TYPES DE PRIX

Un prix	{	administré	prix fixé autoritairement par l'administration.
		de marché	prix fixé par la rencontre de l'offre et de la demande.
		de lancement	prix intéressant au moment du lancement du produit.
		d'appel	prix attractif d'un produit pour amener les consommateurs à acheter aussi d'autres produits (du même magasin, de la même gamme, etc.)

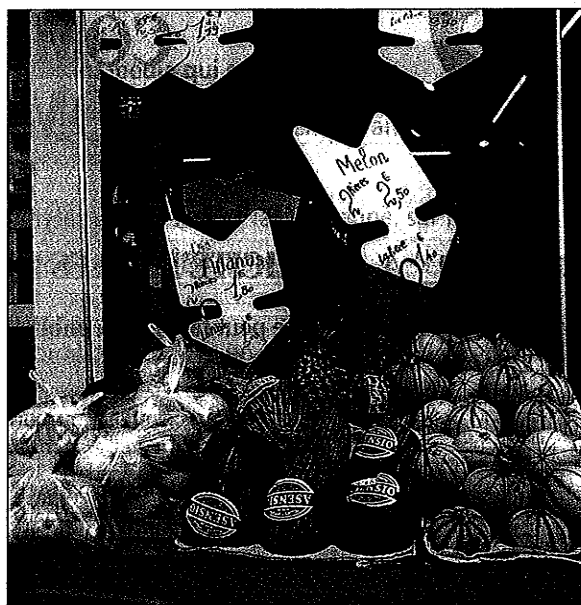
### D. NIVEAU DES PRIX

Un prix	{	imbattable, sacrifié, bradé	« C'est donné », dit le client.
		avantageux, intéressant, attractif	« C'est une bonne occasion! »
		abordable, raisonnable, modéré	« Ça va, c'est normal! »
		élevé, excessif, exorbitant	« C'est le coup de barre! »

**E X E R C I C E S**

**1** Classez du moins cher au plus cher.

- Ils proposent des prix très attractifs.
- Leurs prix sont exorbitants.
- Ils ont des prix imbattables.
- Ils ont des prix plutôt modérés.



**2** Complétez avec les chiffres suivants :

40 - 236 - 36 - 160

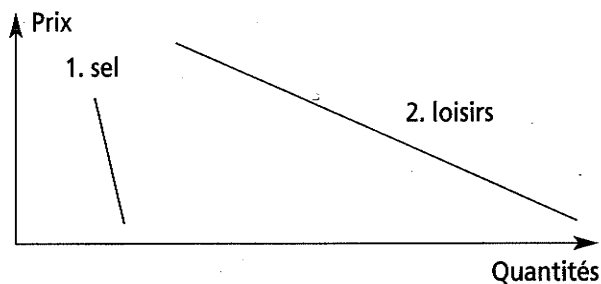
- Coût de revient = \_\_\_\_\_
- Marge = \_\_\_\_\_
- TVA (18 %) = \_\_\_\_\_
- Prix TTC = \_\_\_\_\_

**3** Complétez les mentions manquantes.

1. Pour ne pas perdre d'argent, l'entreprise doit vendre au dessus du s \_\_\_\_\_ de r \_\_\_\_\_.
2. Pour déterminer le p \_\_\_\_\_ d'a \_\_\_\_\_ d'un produit, on peut demander à un échantillon d'acheteurs quel est le prix qui leur paraît a \_\_\_\_\_.
3. Pour réaliser un t \_\_\_\_\_ de p \_\_\_\_\_, on propose le produit à la vente pendant une période déterminée.
4. La grande distribution utilise la technique bien connue des p \_\_\_\_\_ d'a \_\_\_\_\_ en attirant les acheteurs par des premiers prix particulièrement i \_\_\_\_\_.
5. En général, les prix sont fixés librement par le m \_\_\_\_\_, mais les prix de certains produits (timbres-poste, billets de train, etc.) sont a \_\_\_\_\_.

**4** Commentez le graphique ci-contre.

1. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



© CLESEJER 2004. Le photocopie non autorisée est un délit.

# COMMUNICATION COMMERCIALE 1

## A. PUBLICITÉ PAR LES MÉDIAS

L'entreprise peut **faire de la publicité** (dans un langage familier : **la pub**) en utilisant **les médias de masse**.

<b>La presse</b>	Par exemple, l'entreprise fait <b>paraître</b> (publier) une <b>annonce publicitaire</b> dans le journal <i>Le Monde</i> .
<b>L'affichage</b>	Dans le métro parisien, on voit des <b>affiches publicitaires</b> à chaque station.
<b>La radio</b> <b>La télévision</b>	De nombreux <b>spots publicitaires</b> passent à la radio et à la télévision.
<b>Le cinéma</b>	Le <b>film publicitaire</b> est présenté au début de la séance.
<b>Internet</b>	La <b>publicité en ligne</b> (on line) touche des millions de personnes.

**Un annonceur** est une entreprise qui veut **faire la publicité** d'un produit.  
**Une agence de publicité** crée des **messages publicitaires** et conçoit **des campagnes publicitaires** (= des **campagnes de publicité**).  
 Attention ! La **publicité mensongère**, qui donne des informations fausses, est interdite.

## B. PUBLICITÉ DIRECTE

La **publicité directe** (= le **marketing direct**) atteint chaque personne individuellement.  
 Ex. : le **démarchage téléphonique** = le **phoning** (l'entreprise téléphone directement au consommateur).

L'entreprise peut aussi envoyer **des imprimés** présentant le produit et ses avantages. Il y a différentes sortes d'imprimés :

- la **lettre de vente** : c'est une simple **lettre publicitaire** ;
- le **dépliant** : c'est une feuille qu'on déplie ;
- le **catalogue** ou la **brochure** : c'est un livret - un petit livre - présentant les produits en détail. Vous pouvez consulter le catalogue de certaines entreprises sur Internet.

L'entreprise peut :

- faire **distribuer** ces imprimés dans les boîtes aux lettres par des **porteurs à domicile**,
- envoyer les imprimés par la poste, en utilisant son **fichier d'adresses** : c'est le **mailing** = le **publipostage** (publicité par la poste).
- envoyer des messages publicitaires par **courrier électronique** (e-mail).

## C. PLV

La **PLV** est la **Publicité sur le Lieu de Vente** (= sur le **point de vente** = dans le magasin).  
 Le commerçant peut utiliser **une enseigne** (un logo, une inscription sur un panneau), **des affichettes** (petites affiches), **du matériel lumineux et sonore**, etc.

## E X E R C I C E S

**1** Affichage, cinéma, presse, radio, télévision ?

Complétez les mentions manquantes avec le nom du média qui convient.

1. En ce qui concerne l'investissement publicitaire, la \_\_\_\_\_ occupe le premier rang, devant les moyens de communication audiovisuels.
2. La \_\_\_\_\_ s'écoute partout, dans les foyers, dans les voitures, dans la campagne, sur les plages.
3. Une salle de \_\_\_\_\_ est fréquentée par un public actif et plutôt jeune.
4. La \_\_\_\_\_ est le média d'un public passif.
5. Une campagne d(e) \_\_\_\_\_ dans les transports publics peut être un bon moyen de lancer un nouveau produit.

**2** Entourez la bonne réponse.

1. Le plus souvent, les agences de publicité annonceurs confient à des agences de publicité annonceurs la réalisation des campagnes publicitaires.
2. Les clients des agences de publicité annonceurs sont les agences de publicité annonceurs.
3. Les pharmacies et les parfumeries utilisent beaucoup la PLV le marketing direct.
4. De grands artistes peintres ont réalisé de belles affiches brochures publicitaires.
5. Certaines entreprises envoient chaque jour des milliers de courriers messages publicitaires par courrier message électronique.

**3** Complétez les mentions manquantes.

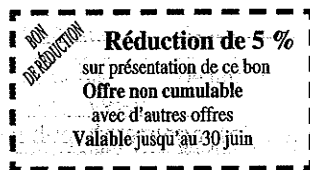
1. Pour un vendeur, le d \_\_\_\_\_ t \_\_\_\_\_ est un bon moyen d'obtenir un rendez-vous avec un client.
2. Le f \_\_\_\_\_ d'a \_\_\_\_\_ doit être régulièrement mis à jour, car il faut intégrer les nouveaux noms et éliminer les adresses périmées.
3. Des p \_\_\_\_\_ à domicile distribuent des d \_\_\_\_\_ publicitaires dans les boîtes aux lettres.
4. Une entreprise peut être poursuivie en justice pour p \_\_\_\_\_ m \_\_\_\_\_.
5. Un s \_\_\_\_\_ publicitaire à la radio ne dure généralement pas plus de 30 secondes.
6. La p \_\_\_\_\_ sur le l \_\_\_\_\_ de v \_\_\_\_\_ est un bon moyen de communiquer avec le consommateur sur le point de v \_\_\_\_\_.
7. De nombreuses entreprises présentent leurs produits dans un c \_\_\_\_\_ en l \_\_\_\_\_.

# COMMUNICATION COMMERCIALE 2

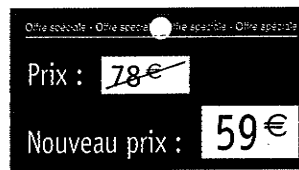
## A. PROMOTION DES VENTES

Pour faire la promotion d'un produit (= promouvoir un produit), c'est-à-dire pour attirer l'attention des consommateurs sur le produit, les entreprises **mettent au point** (organisent) des **campagnes de promotion** (ou promotionnelles).

Voici trois exemples d'opérations promotionnelles :



Un bon de réduction

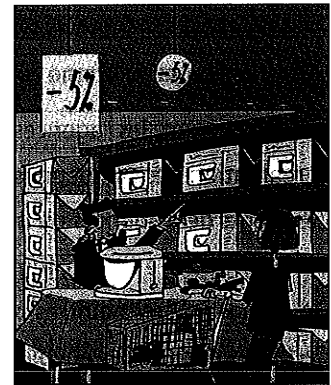


Une offre spéciale

Il y a d'autres moyens de faire la promotion d'un produit.

Par exemple, le commerçant peut :

- offrir à ses clients un **essai gratuit** du produit, **sans obligation d'achat** ;
- leur proposer une **carte de fidélité** ;
- leur remettre un **échantillon** (spécimen) du produit pour qu'ils le testent ;
- organiser un **jeu** ou un **concours** avec un **prix à gagner**.



Une démonstration sur le lieu de vente

En tout cas, pour être efficace, la **promotion des ventes** pour un produit doit avoir un caractère exceptionnel : elle doit être relativement rare et de durée limitée.

## B. PARRAINAGE

Le **parrainage** (= le **sponsoring**) consiste à financer une publication, une **émission** (de radio, de télévision) ou une activité sportive (ex. : les jeux olympiques). L'entreprise - le **sponsor** - peut aussi **parrainer** (= **sponsoriser**) un événement culturel (ex. : un concert). En échange, la marque est citée.

## C. RELATIONS PUBLIQUES

L'objectif est d'établir et de maintenir de bonnes relations :

- à l'intérieur de l'entreprise (**communication interne**) ;
- avec l'opinion publique (**communication externe**).

Dans cet objectif, l'entreprise peut diffuser des informations sur ses activités sous différentes formes : l'édition d'un **journal d'entreprise** destiné au personnel ou d'une **brochure de prestige**, le **communiqué de presse**, la **conférence de presse**, la **visite d'entreprise**, les **réceptions**, etc.

**E X E R C I C E S**

**1** Voici différents moyens de promotion :  
*Offre spéciale - Essai gratuit - Carte de fidélité - Échantillon - Jeu*

À quel moyen de promotion se réfère chacune des déclarations suivantes ?

La vendeuse m'a offert une petit flacon de parfum.

1. Échantillon

Je peux tester ce matelas pendant 15 jours et le retourner au magasin, si je ne suis pas satisfait.

4. \_\_\_\_\_

Je connais quelqu'un qui a gagné un voyage de dix jours en Turquie.

2. \_\_\_\_\_

Toute la famille peut l'utiliser pour régler ses achats avec des réductions allant jusqu'à 15%.

5. \_\_\_\_\_

Pendant les soldes, on peut acheter des vêtements à moitié prix.

3. \_\_\_\_\_

**2** Vrai ou faux ?

	VRAI	FAUX
1. Les visites d'entreprise sont un moyen de développer les relations publiques. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Le journal d'entreprise est un outil de communication interne. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Pour réussir, les opérations promotionnelles concernant un produit doivent être fréquentes et durer longtemps. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Comme la publicité, les relations publiques peuvent utiliser les mass média. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Le parrainage est le meilleur moyen de faire connaître une nouvelle marque. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3** La société Yves Viton vend des articles de maroquinerie. Ces articles sont des produits de luxe connus dans le monde entier. Le directeur du marketing souhaite organiser une action de parrainage.

■ Parmi les événements suivants, lequel lui conseillez-vous de parrainer ?

*La coupe du monde de football - Un jeu télévisé - Le championnat du monde de golf*

■ Pourquoi ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

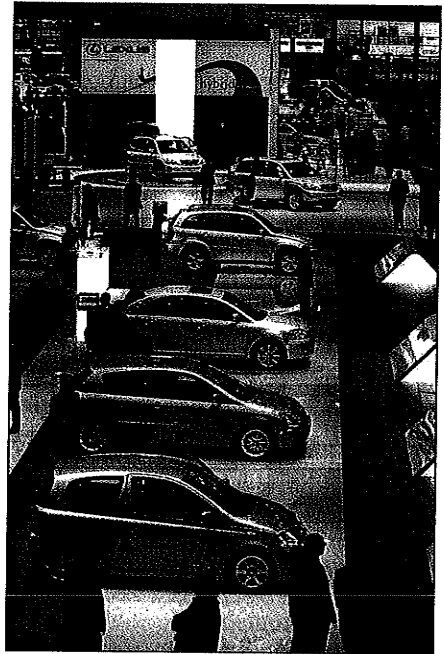
## A. FOIRES, SALONS, EXPOSITIONS

Les entreprises **participent** à une foire ou à un salon dans le but de faire connaître leurs produits.

**Une foire est une manifestation commerciale** où les entreprises **présentent** leurs produits à des **acheteurs professionnels** ou au public.

**Un salon est une foire limitée à un type de produit ou d'activité.** Ex. : le Salon du livre, le Salon de l'automobile, le Salon de l'informatique, etc.

**Une exposition universelle est une grande manifestation destinée à présenter le degré d'évolution industrielle et scientifique d'un ou de plusieurs pays.**



*Salon de l'automobile*

## B. COMMENT PARTICIPER

Françoise Le Guellec a créé Micado, une entreprise qui fabrique des jeux de société. Elle parle du Salon du jouet de Paris :

« Le Salon du jouet de Paris est le grand rendez-vous annuel des professionnels du jouet. Nous y participons tous les ans. La première année, **les organisateurs** proposaient pour la première fois **un concours** réservé aux jeunes **créateurs d'entreprise**. Nous avons concouru et avons gagné **un stand** de 6 m<sup>2</sup> (**mètres carrés**) pour le salon de l'année suivante.

Aujourd'hui, nous **louons** un stand de 9 m<sup>2</sup>. C'est **une surface** suffisante pour nous. **La location** du stand coûte 4 000 euros. Il faut ajouter 5 000 euros pour **l'installation** et **l'aménagement** du stand, le transport des produits que **nous exposons**, etc.

Pendant le salon, nous **rencontrons** des clients prestigieux venus du monde entier. À chaque salon, nous **plaçons des commandes** (nous vendons). »

## C. TROUVER SON CHEMIN

Au Salon du jouet, **une hôtesse** accueille **un visiteur** :

**HÔTESSE D'ACCUEIL** : Dans cette **pochette**, vous avez **un plan du salon** et la liste **des exposants** (les entreprises qui exposent).

**VISITEUR** : Ah très bien ! Savez-vous où se trouvent les jeux de société ?

**HÔTESSE D'ACCUEIL** : Dans le **hall 2**. Vous **prenez l'allée C**, vous continuez **jusqu'au bout** (= jusqu'à la fin) et vous tournez à gauche. Vous verrez, les jeux de société se trouvent un peu plus loin, sur votre droite.



**E X E R C I C E S**

**1** Un organisateur du Salon du jouet répond aux questions d'un chef d'entreprise. Complétez les mentions manquantes du dialogue.

- Qu'est-ce que je dois faire pour p \_\_\_\_\_ au salon ?
- Vous devez l \_\_\_\_\_ un stand.
- Combien coûte la l \_\_\_\_\_ ?
- Ça dépend de la s \_\_\_\_\_. Un stand de 9 mètres c \_\_\_\_\_, par exemple, coûtent 4 000 euros. De plus, vous devez vous occuper de l'i \_\_\_\_\_ et de l'a \_\_\_\_\_ de votre stand.
- Tout cela coûte cher. Est-ce que ça vaut la peine de dépenser autant d'argent ?
- Oui, parce que notre salon est un bon moyen de p \_\_\_\_\_ vos produits au public ainsi qu'à des a \_\_\_\_\_ professionnels. Chaque année, nous réunissons près d'un millier d'e \_\_\_\_\_ et nous accueillons environ 50 000 v \_\_\_\_\_.

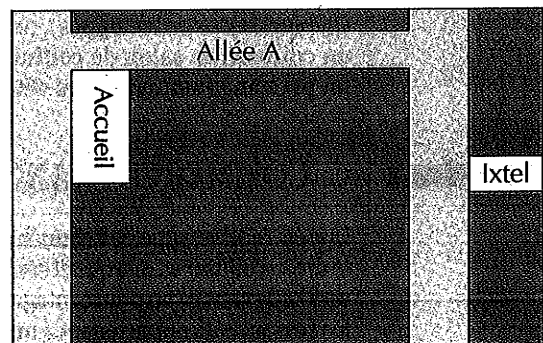
**2** Vrai ou faux ?

- |  | VRAI                     | FAUX                     |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Les foires et les salons sont tous deux des manifestations commerciales. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Dans un salon professionnel, les visiteurs ont souvent la possibilité de placer des commandes. ....                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Un pays participe à une exposition universelle dans l'objectif de vendre ses produits à des commerçants venus du monde entier. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Les exposants remettent généralement aux visiteurs une pochette contenant un plan du salon et divers autres documents. ....         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Dans un salon professionnel, les jeunes créateurs d'entreprise ont toujours la possibilité de participer à un concours. ....        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**3** Vous travaillez à l'accueil d'un salon. Un visiteur veut se rendre sur le stand Ixtel. Renseignez-le à l'aide du plan ci-contre.

VISITEUR : Pouvez-vous me dire où se trouve le stand Ixtel ?

Vous : C'est très simple. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



# COMMERCES

## A. GRANDES SURFACES ET CENTRES COMMERCIAUX

Une grande surface dispose d'une surface de vente d'au moins 400 m<sup>2</sup>.  
Voici trois types de grandes surfaces :

Le grand magasin	Les produits sont regroupés par <b>rayons</b> (rayon vêtements, parfumerie, ameublement, bricolage, etc.), sous la responsabilité d'un <b>chef de rayon</b> . Ex. : Les Galeries Lafayette, à Paris.
Le supermarché	Il vend principalement des <b>produits alimentaires</b> et des <b>produits d'entretien</b> (pour la maison) sur une surface de 400 m <sup>2</sup> à 2500 m <sup>2</sup> .
L'hypermarché	Il vend des produits divers sur une surface supérieure à 2500 m <sup>2</sup> .

Un **centre commercial** regroupe, généralement autour d'une grande surface, de petites **boutiques** indépendantes vendant des produits divers.

## B. PETITS COMMERCES ET PETITS COMMERÇANTS

En France, vous pouvez **faire vos courses** (= vos achats) chez les **petits commerçants**.  
Chez un **épicier** ou *dans une épicerie*, vous pouvez acheter toutes sortes de produits d'alimentation générale. Chez un **boulangier** ou *dans une boulangerie*, vous pouvez acheter du pain, etc.

Il est impossible de citer ici tous les petits commerçants. Voici les principaux :

- LE PETIT COMMERCE ALIMENTAIRE : un **poissonnier/une poissonnerie** (poisson), un **boucher/une boucherie** (viande), un **marchand de fruits et légumes**, un **pâtissier/une pâtisserie** (gâteaux), un **fromager/une fromagerie** (fromage), un **charcutier/une charcuterie** (viande de porc).
- LE PETIT COMMERCE NON ALIMENTAIRE : un **bijoutier/une bijouterie** (bijoux), un **marchand de journaux**, un **libraire/une librairie** (livres), une **boutique de vêtements**, un **fleuriste** (fleurs), un **pharmacien/une pharmacie** (médicaments), une **papeterie** (papier, stylos, enveloppes), une **parfumerie** (parfums), un **marchand de chaussures**, un **coiffeur/un salon de coiffure** (coupe de cheveux), un **teinturier/une teinturerie/ un pressing** (nettoyage des vêtements).

## C. COMMERCE FRANCHISÉ

Une entreprise, appelée le **franchiseur**, vend à un commerçant indépendant, appelé le **franchisé**, le droit d'utiliser sa marque et son **savoir-faire** (= **know-how**). Le franchisé paye périodiquement une **redevance** (un pourcentage de son chiffre d'affaires) au franchiseur. Par exemple, les restaurants appartenant à une **chaîne**, comme Mac Donald, sont souvent **franchisés**.

Le **contrat de franchisage** entre le franchisé et le franchiseur peut aussi s'appeler **contrat de franchise** ou **contrat de franchising**. Généralement, il prévoit une **assistance** (aide) administrative, commerciale, ou technique du franchiseur au franchisé.

**E X E R C I C E S**

**1** Complétez les phrases avec le nom d'un petit commerce ou d'un petit commerçant.

1. On achète des livres dans \_\_\_\_\_.
2. Je dois récupérer ma veste chez le \_\_\_\_\_.
3. En bas de la rue, il y a une \_\_\_\_\_ qui fait des super gâteaux.
4. J'ai acheté ces chaussures chez \_\_\_\_\_ qui se trouve à côté de la pharmacie.
5. Il se coupe les cheveux lui-même. Il refuse d'aller \_\_\_\_\_.
6. J'ai acheté des enveloppes \_\_\_\_\_.

**2** Vrai ou faux ?

- |   | VRAI                     | FAUX                     |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Les grands magasins vendent surtout des produits alimentaires. ....                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Dans un grand magasin, en principe, il y a un rayon parfumerie. ....               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Un centre commercial est une grande surface. ....                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. On peut acheter des produits d'entretien dans un grand magasin. ....               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Les deux parties au contrat de franchise sont le franchisé et le franchiseur. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Le franchiseur doit payer une redevance au franchisé. ....                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

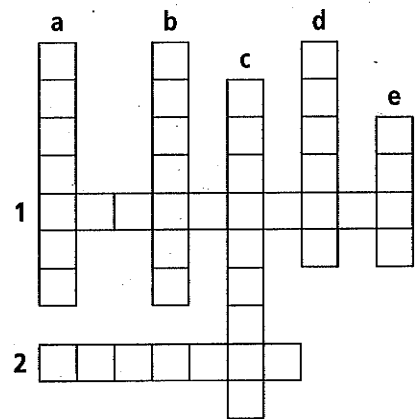
**3** Mots croisés.

*Horizontalement*

1. Elle est apportée par le franchiseur et elle peut être administrative, commerciale ou technique.
2. On peut les faire dans une grande surface aussi bien que chez un petit commerçant.

*Verticalement*

- a. Elle se mesure en mètres carrés.
- b. Il vend toutes sortes de produits d'alimentation.
- c. Dans un centre commercial, elles se regroupent souvent autour d'une grande surface.
- d. Elle rassemble sous un même nom des hôtels, des restaurants, des entreprises commerciales, etc.
- e. Il est responsable d'un rayon dans un grand magasin.



© CLÉSSÉVIER 2004. Le photocopier non autorisé est un délit.

# ENTRETIEN DE VENTE 1

## A. ACCUEILLIR

Rémi Soulier, 52 ans, est un **vendeur expérimenté**. Durant sa longue carrière, il a tout vendu : des vêtements, des machines à laver, des séjours touristiques, des bicyclettes, etc. Il connaît bien **les techniques de vente**.

« J'accueille toujours le client avec le sourire, je le regarde **dans les yeux**, je suis ouvert, **détendu** (relax), **disponible** (pas occupé) pour écouter. », explique-t-il, pour parler du premier **contact** avec le client. »

## B. QUESTIONNER

Rémi Soulier : « Pour découvrir les **besoins** des clients, je commence par **poser des questions**. Par exemple, voyez dans les deux extraits d'entretiens suivants le type de questions que je pose au client. »

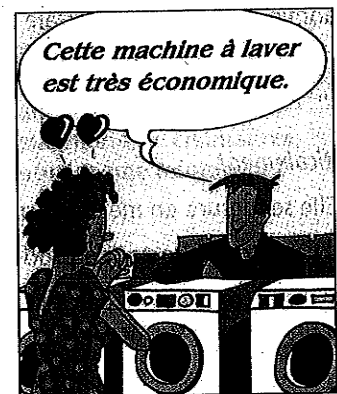
Entretien 1	Entretien 2
- R. SOULIER : <b>Qu'attendez-vous de vos vacances ?</b>	- CLIENT : Je n'aime pas beaucoup cette couleur.
- CLIENT : Je veux rester au soleil et ne rien faire.	- R. SOULIER : <b>Ah bon, mais pourquoi ?</b>
- R. SOULIER : <b>Vous avez certainement un budget ?</b>	- CLIENT : Eh bien, je trouve ça un peu triste.
- CLIENT : Je ne voudrais pas dépenser plus de 400 euros.	- R. SOULIER : <b>C'est-à-dire ?</b>
	- CLIENT : J'aimerais une couleur plus vive.

## C. ARGUMENTER

Rémi Soulier : « Une fois que j'ai compris les besoins du client, je présente les **caractéristiques techniques** et les **avantages du produit**. »

Les phrases suivantes ont été prononcées par Rémi Soulier à certains moments de sa carrière.

- Je peux vous proposer ce modèle.
- Ce vêtement est **unique**.
- C'est un tout **nouveau** modèle.
- Regardez, la forme est tout à fait **originale**.
- Prenez celui-là, il est **parfait**.
- Cette machine à laver est très **économique**.
- C'est un appareil extrêmement **fiable** (= il fonctionne très bien).
- Le prix est très **intéressant**.
- Vous avez là un outil **simple** et **pratique**.
- Avec l'assurance voyage, **vous êtes tranquille**.
- Cette robe vous va à **merveille** (très bien).



**E X E R C I C E S**

**1** Qu'est-ce qu'un bon vendeur ? Complétez les mentions manquantes avec les mots suivants : *communicatif - curieux - attentif - débrouillard - discret - disponible - optimiste - organisé - patient - ponctuel*

1. Il sait écouter les autres : il est *attentif*.
2. Il ne parle pas de ses problèmes personnels à n'importe qui : il est \_\_\_\_\_.
3. Il s'intéresse à tout : il est \_\_\_\_\_.
4. Quand il se trouve dans une queue, il attend calmement, sans s'énerver : il est \_\_\_\_\_.
5. Il sait où trouver les meilleurs produits au meilleur prix : il est \_\_\_\_\_.
6. Il voit la vie du bon côté : il est \_\_\_\_\_.
7. Il ne fait pas les choses à la dernière minute : il est \_\_\_\_\_.
8. Il arrive à l'heure à ses rendez-vous : il est \_\_\_\_\_.
9. Il a du temps à vous consacrer : il est \_\_\_\_\_.
10. Il aime discuter, il a le contact facile : il est \_\_\_\_\_.

**2** Mettez-vous à la place du vendeur et trouvez la bonne réponse.

■ *Le client dit :*

1. Est-il possible de recevoir ce meuble rapidement ?  
⇒ *b*
2. Je voyage beaucoup, il faut que ce soit facile à porter, et surtout pas trop lourd.  
⇒ ...
3. Je cherche quelque chose de résistant, vous voyez, quelque chose qui dure.  
⇒ ...
4. J'ai un budget limité, je ne veux pas dépenser une fortune là-dedans.  
⇒ ...
5. Je ne suis pas très doué, je ne comprends rien à la technique.  
⇒ ...
6. Il ne faudrait pas que ce soit trop banal, est-ce que vous avez un modèle qui sort de l'ordinaire ?  
⇒ ...
7. Je voudrais changer d'appareil, celui que j'ai est un peu démodé.  
⇒ ...

■ *Le vendeur répond :*

- a. Ce robot est très simple à utiliser. Je vous explique.
- b. C'est très simple, il est à vous à partir de maintenant.
- c. Tenez, essayez celui-là, il est très léger.
- d. Le prix de cet article est particulièrement intéressant.
- e. Nous venons de recevoir un tout nouveau modèle.
- f. Avec ce produit, vous êtes tranquille pendant dix ans.
- g. Je peux vous proposer quelque chose de très original.

## ENTRETIEN DE VENTE 2

### A. TRAITER LES OBJECTIONS

Rémi Soulier, vendeur d'élite, explique comment il répond aux **objections** (contestations) des clients :

« Après une objection, je continue l'entretien sur un ton positif. Les objections sont normales et même utiles. Elles montrent que le client est intéressé et elles apportent des indications sur ses besoins. Il y a plusieurs manières de **traiter les objections**. »

D'après Rémi Soulier, le vendeur doit toujours accepter l'objection du client.

Par exemple :

- CLIENT : Mais, dites-moi, est-ce qu'il y a des possibilités de crédit ?
- R. SOULIER : **Vous avez raison de poser cette question.**

Le vendeur doit savoir aussi **reformuler** les objections. Par exemple :

- CLIENT (*inquiet*) : Ça a l'air compliqué.
- R. SOULIER : **Si je comprends bien, vous avez peur que ce soit difficile à utiliser.**

Le vendeur est souvent amené à demander des précisions au client. Comme dans ces quatre extraits d'entretiens :

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Extrait 1</b></li> <li>- CLIENT : Votre offre n'est pas très intéressante.</li> <li>- VENDEUR : <b>Qu'entendez-vous par là ?</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Extrait 3</b></li> <li>- CLIENT : C'est trop cher.</li> <li>- VENDEUR : Cela vous paraît cher <b>par rapport à quoi ?</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Extrait 2</b></li> <li>- CLIENT : Écoutez, je crois que je vais réfléchir.</li> <li>- VENDEUR : Bien sûr, à <b>quoi voulez-vous réfléchir ?</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Extrait 4</b></li> <li>- CLIENT : Je ne comprends pas pourquoi c'est si cher ?</li> <li>- VENDEUR : <b>D'après vous ?</b></li> </ul>

### B. CONCLURE

Rémi Soulier emploie fréquemment les phrases suivantes pour passer à la dernière étape de l'entretien : **la conclusion de la vente**.

- **À part ce point, tout est clair ?**
- **Vous préférez donc ce modèle, c'est bien ça ?**
- **Alors, je crois que le modèle vous plaît... On y va ?**
- **Comment voulez-vous payer ?**
- **C'est madame ou monsieur qui signe en premier ?**

Si le client refuse obstinément d'acheter, Rémi Soulier essaye parfois une ultime **tactique**.

Rémi Soulier : « Écoutez, madame, je ne comprends pas : le produit vous **convient**, **nous sommes d'accord sur le prix**, voilà deux heures que nous discutons... Alors, dites-moi, franchement, est-ce que j'ai été maladroit, expliquez-moi ce que j'ai fait de mal, **rendez-moi ce service**, s'il vous plaît, quel est le problème... »

**E X E R C I C E S**

**1** Qui prononce les phrases suivantes ? Le client ou le vendeur ?

	CLIENT	VENDEUR
1. Vous allez me dire que ce modèle n'est pas très grand, mais je vous rassure tout de suite.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Votre concurrent est moins cher.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. C'est très simple, je peux vous renseigner.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Laissez-moi votre documentation, je l'étudierai plus tard.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Les affaires sont dures en ce moment, je n'ai pas d'argent.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Si je comprends bien, c'est le prix qui vous préoccupe.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Pour quelles raisons n'êtes-vous pas intéressé ? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Vos produits n'ont pas très bonne réputation.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Voici des extraits de quatre entretiens de vente. Les répliques sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

■ *Entretien 1*

- Une amie l'a acheté et c'est ce qu'elle m'a dit.
- C'est très fragile, ça casse facilement.
- Qu'est-ce qui vous fait dire cela ?
- Euh... Il n'y a pas mal de temps qu'elle l'a.
- Elle a acheté ce tout nouveau modèle ou un modèle plus ancien ?

■ *Entretien 2*

- Cette voiture n'est pas très pratique ?
- Rassurez-vous, elle existe en quatre portes.
- Oui, elle n'a que deux portes.
- Pas pratique ?

■ *Entretien 3*

- Ah bon, mais pourquoi ?
- À part le prix, elle vous plaît ?
- Elle est trop chère.
- Cette moto ne m'intéresse pas.



■ *Entretien 4*

- Ce qui vous fait hésiter, c'est le rouge, n'est-ce pas ?
- Je n'aime pas beaucoup la couleur.
- Oui.
- Eh bien, je peux vous proposer sept couleurs différentes.

# COMMERCE ÉLECTRONIQUE

## A. INTERNET

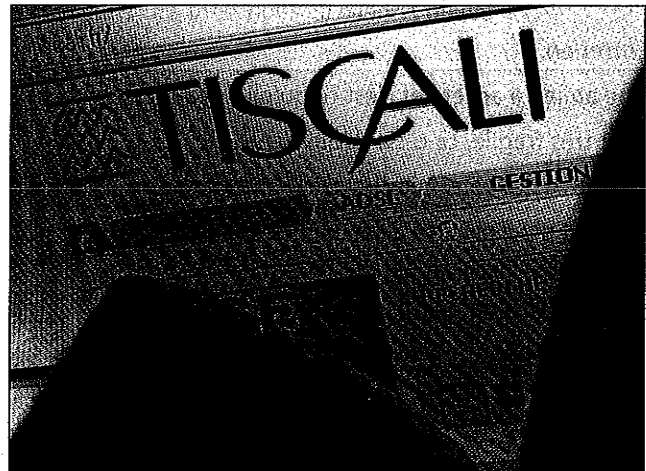
Un internaute	C'est un utilisateur du réseau Internet. Certains internautes passent des heures chaque jour à <b>naviguer</b> (= <b>surfer</b> ) sur Internet. Le mot « internaute » vient d'Internet et du mot grec « nautês », qui signifie navigateur.
Un fournisseur d'accès	Le fournisseur d'accès (= le <b>provider</b> ) vous permet d' <b>accéder</b> (= de vous <b>connecter</b> ) au réseau. Chaque mois vous pouvez payer un <b>forfait</b> (un prix fixe) pour une durée de <b>connexion</b> illimitée.
Un navigateur	C'est le <b>logiciel</b> (= le <b>software</b> ) qui vous permet d' <b>explorer</b> le Web. Le navigateur le plus répandu est <i>Internet Explorer</i> , de Microsoft.
Un moteur de recherche	Il recherche des <b>sites</b> correspondant au <b>mot-clé</b> que vous avez <b>tapé</b> .

## B. INTRANET

Intranet est un réseau fermé, interne à une organisation (une entreprise, une administration, etc.). Il possède toutes les caractéristiques de l'Internet :

- un **serveur** pour **stocker** les **données** (informations) ;
- une **messagerie** pour envoyer et recevoir le courrier électronique (e-mail) ;
- des forums, etc.

Mais, à la différence d'Internet, **son accès** est protégé.



Un fournisseur d'accès

## C. B2B ET B2C

Le **commerce électronique** concerne l'achat et la vente de produits ou de services sur Internet. Les transactions peuvent s'effectuer :

- entre deux entreprises : c'est le **B2B** (*business to business*) ;
- ou entre une entreprise et un consommateur : c'est le **B2C** (*business to consumer*).

L'**achat en ligne** est très simple : vous allez sur le **site** qui vous intéresse. Vous consultez le **catalogue électronique**, vous choisissez les **articles**, vous les mettez dans votre **chariot**, vous payez. Quelques jours plus tard, vous recevez vos articles. Pratique, n'est-ce pas ?



**E X E R C I C E S**

**1** Vous pouvez voir les inscriptions suivantes sur l'écran d'un ordinateur. Dites si elles concernent un fournisseur d'accès, un navigateur, un moteur de recherche, une messagerie, un site de commerce électronique.

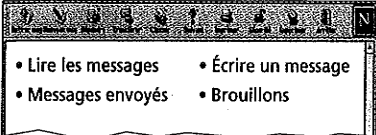
1. \_\_\_\_\_



4. \_\_\_\_\_

JUSQU'À 40 % DE RÉDUCTION SUR VOTRE LOCATION DE VOITURE. NOUS VOUS REMBOURSONS LA DIFFÉRENCE + 10 EUROS SI VOUS TROUVEZ MOINS CHER.

2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_

Pour optimiser votre forfait ou pour surfer en toute tranquillité, découvrez nos offres anti-virus et contrôle parental



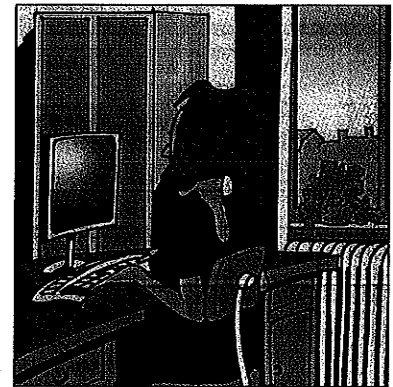
5. \_\_\_\_\_

**2 B2B ou B2C?**

- |   | B2B                      | B2C                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Une traductrice propose ses services aux entreprises financières. ....                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Des grossistes de produits pharmaceutiques sont reliés à leurs fournisseurs sur un marché électronique. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Un hypermarché propose sur son site des ordinateurs à des « prix fous ». ....                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Une agence de voyage propose aux jeunes mariés des séjours « lune de miel ». ....                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**3 Claire est une passionnée d'Internet. Complétez son témoignage.**

Claire, i \_\_\_\_\_ passionnée : « Tous les jours, je s \_\_\_\_\_ des heures et des heures sur le web. Dès que je me lève le matin, je me c \_\_\_\_\_ sur Internet. Ce que je fais ? Des achats. J'adore consulter les c \_\_\_\_\_ des grands magasins et acheter en l \_\_\_\_\_. C'est très pratique : il suffit de placer les a \_\_\_\_\_ dans le c \_\_\_\_\_, clic, clic, et de payer avec sa carte bancaire. Je dépense beaucoup d'argent comme ça, mais heureusement, je paye seulement un f \_\_\_\_\_ de 10 euros par mois à mon f \_\_\_\_\_ d'accès pour une durée de c \_\_\_\_\_ illimitée.



© CLEVER 2004. Le photocopie non autorisée est un délit.

# COMMANDE ET LIVRAISON

## A. BON DE COMMANDE

Pour acheter un livre comme celui que vous êtes en train de lire, vous pouvez vous rendre dans une librairie traditionnelle. Vous pouvez aussi **commander** ce livre (= **passer commande de ce livre**) sur Internet, en vous connectant à une librairie **en ligne**. Pour cela, vous devez remplir un **formulaire**, qui s'appelle un **bon de commande**.

Sur ce bon de commande, vous indiquez :

- vos nom et prénom, votre adresse électronique (e-mail),
- les **références** de l'article,
- l'adresse de **livraison** : l'adresse où vous souhaitez qu'on vous **livre** l'article,
- l'adresse de **facturation** : l'adresse où vous souhaitez qu'on vous envoie **la facture**,
- le numéro et **la date d'expiration** (fin) de votre carte bancaire.

Une fois qu'il a reçu votre commande, **le fournisseur** (le vendeur) vous **expédie** (= **envoie**) l'article commandé **dans les meilleurs délais**, c'est-à-dire aussi rapidement que possible.

## B. PROBLÈMES DE LIVRAISON

Un client peut **adresser une réclamation** au fournisseur dans les cas suivants :

<b>Retard de livraison</b>	<b>La marchandise est livrée avec retard.</b>
<b>Marchandise non conforme</b>	<b>La marchandise n'est pas conforme à la commande.</b>
<b>Marchandise en mauvais état</b>	<b>Les articles sont en mauvais état.</b>
<b>Livraison incomplète</b>	<b>Il manque des articles.</b>

Le client peut **faire une réclamation** par téléphone. Il peut aussi envoyer un e-mail ou **une lettre de réclamation**. Voici, par exemple, un e-mail de réclamation pour retard de livraison :

De :

A :

Objet :

Bonjour,  
 Le 3 mars dernier, je vous ai commandé le livre « Le choc des cultures », **référéncé** sous le numéro 212980. D'après vos **conditions de vente**, les **délais de livraison** sont de trois jours. **Or**, nous sommes le 15 mars et je n'ai toujours pas **reçu** cet article. **Je vous prie donc de faire le nécessaire** pour me l'envoyer dans les meilleurs délais.  
**Merci par avance.**  
**Meilleures salutations.**  
 Sophie Hamelin

**E X E R C I C E S**

**1** *Marchandise non conforme, en mauvais état, livraison incomplète, retard de livraison ?*  
Lisez les phrases suivantes, extraites de différents courriers de réclamation, et dites quel est le problème.

*La quantité reçue est insuffisante*

1. \_\_\_\_\_

*En déballant la marchandise, nous avons constaté que 23 assiettes étaient cassées.*

4. \_\_\_\_\_

*Malgré nos appels téléphoniques, les articles ne nous sont toujours pas parvenus.*

2. \_\_\_\_\_

*J'ai reçu un aspirateur Tornado 430 alors que j'avais commandé un Tornado 500.*

5. \_\_\_\_\_

*La qualité du tissu n'est pas de même qualité que celle que nous recevons habituellement.*

3. \_\_\_\_\_

*Après vérification, nous avons constaté qu'il manquait deux caisses de petits pois.*

6. \_\_\_\_\_

**2** Un vendeur demande des renseignements à un client. Complétez les mentions manquantes.

Pouvez-vous me communiquer  
la d \_\_\_\_\_  
de \_\_\_\_\_ de votre  
carte bancaire ?

A quelle adresse doit-on vous  
\_\_\_\_\_ ?

Peut-on vous adresser  
la f \_\_\_\_\_ à la même  
adresse ?

**3** Complétez les mentions manquantes du courrier de réclamation ci-dessous. Plusieurs solutions sont possibles.

Objet : ma \_\_\_\_\_ n° 546 du 12 avril

Messieurs,

J'ai bien \_\_\_\_\_ ce jour le téléphone portable faisant l'objet de ma commande \_\_\_\_\_ ci-dessus.

\_\_\_\_\_, en procédant au déballage, j'ai constaté que cet article n'était pas \_\_\_\_\_ à celui que j'ai \_\_\_\_\_.

En effet, il m'a été \_\_\_\_\_ un téléphone Sony G67 au lieu d'un Sony V87.

Je vous \_\_\_\_\_ donc de m' \_\_\_\_\_ le Sony V87 dans les \_\_\_\_\_ . Je vous retournerai aussitôt le Sony G67.

Je vous en remercie \_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_ salutations.

© CHEVREUIL 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

## CONDITIONS DE PAIEMENT

### A. MOYENS DE PAIEMENT

Au moment de payer dans un magasin, le vendeur vous demande : « Comment souhaitez-vous payer ? ». Vous pouvez répondre : **en espèces** (ou **en liquide**), **par carte**, **par chèque**. Il existe en effet différents **moyens de paiement** (= façons de payer).

Si vous **réglez** (= payez) par carte, vous pouvez utiliser :

- **une carte bancaire** (= **carte de débit**) : votre **compte bancaire** est immédiatement **débité** de la somme payée (= la somme est portée au débit du compte) ;
- **une carte de crédit** : votre compte est débité plus tard.

### B. DÉLAIS DE PAIEMENT

Vous pouvez payer :

- **au comptant** : c'est-à-dire immédiatement ;
- **à terme** : c'est-à-dire après **un certain délai**.

Parfois, on paye une partie du prix au comptant, et **le solde** (le reste) à terme.

Dans certains magasins, vous trouvez cette inscription : *La maison ne fait pas crédit*

Cela veut dire que vous devez payer au comptant. Vous ne pouvez pas **acheter à crédit**.

### C. TRANSPORT

Souvent, la marchandise commandée doit être **transportée** par **un transporteur** (transporteur routier, compagnie de chemin de fer, la Poste, etc.). **Le transport** est payé soit par **l'expéditeur** (le vendeur) soit par **le destinataire** (l'acheteur).

Pour désigner le prix du transport, on parle des **frais de transport** ou des **frais de port**. On peut aussi dire simplement « **le port** ».

Il arrive que le port soit **compris** (= **inclus**) dans le prix du produit. Dans ce cas, on parle d'une marchandise expédiée (envoyée) **franco de port** = sans frais de transport pour le destinataire. Par exemple, une marchandise expédiée **franco Montréal** signifie que le vendeur **prend en charge** les frais et les risques de **l'expédition** jusqu'à Montréal.

### D. RÉDUCTIONS

Lorsque le fournisseur **accorde une réduction de prix** à son client, on dit que le client **obtient** une réduction ou qu'il **bénéficie d'une réduction**. Il y a quatre types de réduction.

Le client peut obtenir :

- **un escompte** : dans le cas où il paie au comptant ;
- **un rabais** : en cas de problème dû au fournisseur : par exemple, le produit présente un défaut, ou la livraison a lieu avec retard ;
- **une remise** : parce que c'est un client particulier - par exemple, il travaille dans l'entreprise, ou parce qu'il passe une commande importante ;
- **une ristourne** : parce que c'est un client fidèle. Pour le remercier, le fournisseur lui accorde une ristourne, calculée sur le montant des factures de l'année.

**E X E R C I C E S**

**1** *Escompte, rabais, remise ou ristourne ?*

Dans chacun des cas suivants, dites de quel type de réduction il s'agit.

1. La marchandise livrée n'est pas conforme à la commande. Toutefois, le client accepte de la conserver à condition d'obtenir un \_\_\_\_\_
2. La société Renaudin accorde un \_\_\_\_\_ de 3 % pour tout règlement au comptant.
3. Pour toute commande supérieure à 2000 euros, vous bénéficiez d'une \_\_\_\_\_ de 10 %.
4. La société Renaudin accorde une \_\_\_\_\_ à ses principaux clients sur l'ensemble de leurs achats de l'année.

**2** *Vrai ou faux ?*

- |  | VRAI                     | FAUX                     |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Payer en espèces = payer en liquide. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. La carte bancaire est un délai de paiement. ....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Payer au comptant = payer en espèces. ....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Faire crédit = acheter à crédit. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. La carte de crédit est un moyen de paiement à terme. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Les frais de port = les frais de transport = le prix du transport. ....                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. La marchandise est expédiée franco Amsterdam<br>= l'expéditeur paye le port jusqu'à Amsterdam. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Il peut arriver que l'expéditeur soit aussi le transporteur. ....                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Il peut arriver que l'expéditeur soit le client. ....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Entre professionnels, le client accorde souvent une réduction au fournisseur. ....                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**3** *Complétez les mentions manquantes avec les mots suivants :  
charge - commande - livraison - règlement - solde - transport.*

**Conditions de vente (extraits)**

20 % à la \_\_\_\_\_

le \_\_\_\_\_ à la \_\_\_\_\_

par route et à notre \_\_\_\_\_

© CLE/SEJER 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

# SE FAIRE PAYER

## A. FACTURATION

Amélie Petit travaille pour un fabricant de meubles, au **service facturation**. C'est elle qui **établit** (= fait) les factures. Voici l'extrait d'une facture qu'elle s'apprête à envoyer à un client :

FACTURE N° 907				
Réf.	Désignation	PU HT	Quantité	Montant
105	Bureau micro-informatique Indy	54	8	432
098	Fauteuil de bureau Scola	66	6	396
206	Étagère d'angle hêtre	37	5	185
			<b>Total HT</b>	1 013
			<b>TVA 19,6 %</b>	198,54
			<b>Total TTC</b>	1 211,54
			<b>Net à payer</b>	1 211,54

Amélie Petit explique certaines mentions qu'elle vient de porter (inscrire) sur la facture :

« Comme chacun de nos articles est **référéncé** sous un numéro, j'inscris dans la première colonne **la référence** (ou le **numéro de référence**) des articles. Dans la deuxième colonne, je fais une brève description des articles que je dois **facturer**. Le PU HT est le **prix unitaire** (à l'unité) **hors taxe**.

Pour obtenir le **prix TTC** (toutes taxes comprises), je dois ajouter la **TVA (taxe à la valeur ajoutée)**. Le **taux de TVA** est actuellement de 19,6 % (dix-neuf virgule six pour cent). Finalement, le « **net à payer** » est le **montant** que le client doit payer. »

## B. RAPPEL DE PAIEMENT

Amélie Petit parle des clients de l'entreprise :

« La plupart des clients paient à 30 ou à 60 jours à compter de la **réception** de la facture. Malheureusement, ils ne respectent pas toujours les délais de paiement. Souvent, je dois envoyer **une lettre de rappel aux mauvais payeurs** ».

Voici des phrases extraites de différentes lettres de rappel :

Jé me réfère à notre lettre du 3 mars vous demandant de régler la **facture n° 907** du 8 octobre.

Malgré notre lettre de rappel du 17 avril nous **constatons** que notre facture n° 878 du 2 mars **est restée impayée**.

Nous vous serions reconnaissants de nous faire **parvenir** (envoyer) votre règlement (paiement) **sous huitaine** (dans les huit jours).

## E X E R C I C E S

- 1 Un client a commandé 3 chaises en hêtre et 4 tableaux aimantés. À l'aide de l'extrait de la liste de prix ci-dessous, établissez la facture n° 908.

**FACTURE N° 908**

Réf.	Désignation	PU HT	Quantité	Montant															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Liste de prix</th> </tr> <tr> <th>Réf.</th> <th>Désignation</th> <th>Prix HT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>015</td> <td>Chaise hêtre</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>098</td> <td>Fauteuil Scola</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>112</td> <td>Tableau aimanté</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>			Liste de prix			Réf.	Désignation	Prix HT	015	Chaise hêtre	20	098	Fauteuil Scola	66	112	Tableau aimanté	10	<b>Total HT</b> <b>TVA 10 %</b> <b>Total TTC</b>	
Liste de prix																			
Réf.	Désignation	Prix HT																	
015	Chaise hêtre	20																	
098	Fauteuil Scola	66																	
112	Tableau aimanté	10																	
Net à payer																			

- 2 Complétez les mentions manquantes des lettres suivantes.

## LETTRE 1

Bruxelles, le 3 mars 2010

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre f \_\_\_\_\_ n° 908  
du 8 octobre, concernant notre commande  
du 25 septembre 2010.

Après vérification, nous c \_\_\_\_\_ que vous  
nous avez f \_\_\_\_\_ les chaises en hêtre  
r \_\_\_\_\_ sous le numéro 015 au prix  
u \_\_\_\_\_ de 23 euros alors que votre  
l \_\_\_\_\_ de prix indique un prix de 20 euros.

Vous voudrez donc bien nous faire  
p \_\_\_\_\_ une facture rectificative.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur,  
nos salutations distinguées.

## LETTRE 2

Monseur,

Nous vous adressons ci-joint copie  
de notre f \_\_\_\_\_ n° 907  
du 8 octobre, d'un m \_\_\_\_\_ de  
1 032,85 euros, payable dès r \_\_\_\_\_.

Malgré nos deux lettres de r \_\_\_\_\_  
du 25 octobre et du 8 novembre, cette facture  
est r \_\_\_\_\_.

Vous voudrez donc bien nous r \_\_\_\_\_  
cette somme sous h \_\_\_\_\_.

Nous restons dans l'attente de votre  
r \_\_\_\_\_ et vous prions de recevoir,  
M \_\_\_\_\_, nos salutations dévouées.

*Mathilde Guillard*  
Mathilde GUILLARD  
Service f \_\_\_\_\_

# EXPORTER

## A. SE LANCER DANS L'EXPORTATION

Politex est une entreprise textile française. Michel Jeantin, le P-DG, explique comment Politex est devenue une entreprise **exportatrice** :

« Il y a vingt ans, toute notre production était vendue sur le **marché national**. Nous n'**exportions** rien. Aujourd'hui, 70 % de nos ventes sont réalisées à l'**étranger**.

Exporter ne s'improvise pas. À l'étranger, **les modes de vie et les habitudes de consommation** sont différents, et il faut être prudent. Nous avons embauché un **cadre export** qui est très **expérimenté** et qui maîtrise plusieurs langues étrangères.

En ce qui concerne la production, **nous nous sommes internationalisés** aussi. Auparavant, tous nos produits étaient fabriqués dans le nord de la France.

Mais **la main-d'œuvre** en France est trop chère et nous avons dû **délocaliser** une partie de notre production. Aujourd'hui, nous produisons en Asie. »

## B. BALANCE COMMERCIALE

La **balance commerciale** récapitule (résume) **les exportations** (ventes) et **les importations** (achats) de marchandises d'un pays avec les autres pays.

Quand les exportations d'un pays sont supérieures aux importations, il y a un **excédent**, on dit que la balance est **excédentaire**. Dans le cas contraire, on parle d'un **déficit** et d'une **balance déficitaire**.

## C. PROTECTIONNISME ET LIBRE-ÉCHANGE

La **douane** est une administration qui contrôle les échanges aux frontières et qui perçoit **les droits de douane**.

Les droits de douane sont des taxes que **l'importateur** (le vendeur) doit payer au moment de l'entrée de la marchandise dans un pays. Quand un pays veut protéger son industrie contre la concurrence étrangère, il **instaure** (crée) des droits de douane élevés.

Un pays dispose d'autres moyens pour se protéger. Par exemple, il peut **mettre en place** :

- des **quotas** (= **contingentements**), c'est-à-dire limiter la quantité de marchandises **importées** ;
- des **procédures** (règles, formalités) **administratives** complexes qui découragent **les exportateurs** étrangers ;
- des **normes techniques** sévères supposées garantir la sécurité des consommateurs, etc.

Un pays qui se protège est un pays **protectionniste**. On parle de **protectionnisme**.

Au contraire, **le libre-échange** est un système dans lequel **les échanges commerciaux** sont libres. De nombreux pays passent des **accords de libre-échange** dans le but de favoriser **le commerce international**.



**E X E R C I C E S**

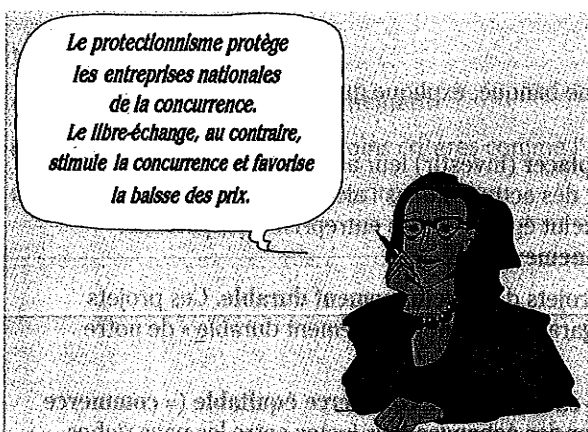
**1** Les questions suivantes sont extraites d'une interview avec le dirigeant d'une entreprise exportatrice. Pour chaque question, retrouvez la réponse.

- |   |  |
|---|--|
| 1. Pourquoi avez-vous embauché un cadre export ?<br>⇒ c                               | a. Parce que nous avons su nous adapter à toutes sortes de marchés.                              |
| 2. Pourquoi exportez-vous ? ⇒ ...   | b. Parce que le marché est différent : autre mode de vie, autres habitudes de consommation, etc. |
| 3. Pourquoi vous paraît-il plus difficile de vendre à l'étranger que chez soi ? ⇒ ... | c. Parce que l'exportation ne s'improvise pas.   |
| 4. Pourquoi avez-vous délocalisé votre production ?<br>⇒ ...                          | d. Parce que le marché national a ses limites.   |
| 5. Pourquoi avez-vous réussi à vendre dans des pays si différents ? ⇒ ...             | e. Parce qu'ici le coût de la main-d'œuvre est trop élevé.                                       |

**2** Complétez les mentions manquantes.

- Quand dans un pays les exportations sont inférieures aux i \_\_\_\_\_, on dit que la b \_\_\_\_\_ c \_\_\_\_\_ est d \_\_\_\_\_. Dans le cas contraire, on dit qu'elle est e \_\_\_\_\_.
- Pour protéger l'industrie nationale, un pays peut prendre des mesures p \_\_\_\_\_. Il peut, par exemple, mettre en place des p \_\_\_\_\_ administratives complexes, de façon à décourager les entreprises e \_\_\_\_\_ des autres pays d'e \_\_\_\_\_ sur son territoire.
- En principe, un pays favorable au libre-é \_\_\_\_\_ supprime les c \_\_\_\_\_, baisse les d \_\_\_\_\_ de d \_\_\_\_\_, assouplit les n \_\_\_\_\_ techniques.

**3** Lisez la déclaration suivante.



■ Est-elle favorable au libre-échange ?

Oui     Non

■ Et vous, qu'en pensez-vous ?

---



---



---



---



---

© CHEZ SEVER 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

# ÉTHIQUE DANS LES AFFAIRES

## A. L'ÉTHIQUE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

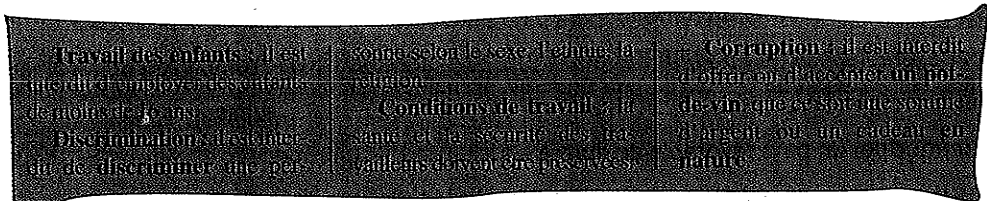
Technitec est une entreprise européenne, qui fabrique des composants électroniques. Ses sites de production se trouvent principalement en Asie. Depuis sa création, Technitec a toujours valorisé l'**éthique** (= la morale) dans les affaires.

Audrey Gicquel, P-DG de Technitec, s'en explique : « Une entreprise doit être **socialement responsable**, c'est-à-dire respectueuse de la société et du monde qui l'entourent. Chez Technitec, nous avons des principes, et ces principes tournent autour d'un seul mot : le respect. Respect des personnes, respect de la nature, respect de la vie et de la santé des êtres vivants... C'est cela, l'éthique dans les affaires. »

## B. GUIDE DE CONDUITE

Certaines entreprises, comme Technitec, ont une **charte d'éthique** (= un **guide de conduite**), qui contient un certain nombre de règles. « Des règles fondamentales », précise Audrey Gicquel.

Voici des extraits de la charte de conduite de Technitec.



« Il y a deux ans, *rapporte le P-DG de Technitec*, l'un de nos responsables commerciaux a voulu **corrompre** un fonctionnaire en lui versant un pot-de-vin de 50 000 euros. Quand j'ai appris cette histoire, j'ai licencié cette personne sur-le-champ (= immédiatement). »

## C. FONDS ÉTHIQUE

Sandrine Guillemin, qui travaille dans une banque, explique que sa banque est également concernée par l'éthique :

« Nous proposons à certains clients de **placer** (investir) leur argent dans un **fonds éthique** qui exclut les entreprises ayant des activités dans l'alcool, le tabac, la pornographie ou les jeux. Ce fonds exclut également les entreprises qui **polluent** (qui causent des dommages à l'environnement).

Par ailleurs, nous finançons plusieurs projets de **développement durable**. Ces projets visent à protéger l'environnement et à garantir un « développement durable » de notre planète pour les générations futures.

Nous **soutenons** (aidons) également les entreprises de **commerce équitable** (= **commerce solidaire**), dont l'objectif est de favoriser des échanges plus justes entre les pays riches et les pays pauvres. »

**E X E R C I C E S**

**1** Pour sélectionner les entreprises, certains fonds éthiques examinent :

- A. Le management
- B. Le cadre de travail
- C. L'environnement
- D. Les relations avec les partenaires extérieurs

Dites à quel domaine se rattache chacune des phrases suivantes, extraites du rapport d'une banque.

Cette entreprise respecte scrupuleusement les normes environnementales.

1. C

Ils ont considérablement réduit leur consommation d'énergie.

4. \_\_\_\_\_

Leurs techniques de production ne sont pas polluantes.

2. \_\_\_\_\_

Ils entretiennent d'excellents rapports avec leurs fournisseurs.

5. \_\_\_\_\_

Les salariés travaillent dans un environnement agréable.

3. \_\_\_\_\_

Le pouvoir de décision est partagé entre plusieurs directeurs.

6. \_\_\_\_\_

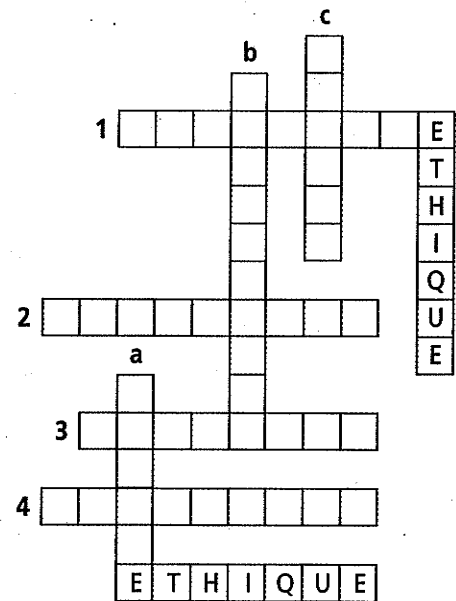
**2** Mots croisés

*Horizontalement*

1. Juste, conforme à l'équité.
2. Acheter quelqu'un. Par exemple, en lui versant un pot-de-vin.
3. Aider, apporter son soutien.
4. Se dit du commerce équitable.

*Verticalement*

- a. Salit, endommage l'environnement.
- b. Sépare, distingue selon certains critères comme l'âge, le sexe.
- c. Règles fondamentales d'une organisation.



## INFRACTION ÉCONOMIQUE 1

## A. CONTREFAÇON

Une **infraction** est une **violation** (un non-respect) de la loi. La **contrefaçon** est une imitation **frauduleuse** (illégal) et constitue une infraction.

**Contrefaire**, c'est imiter **frauduleusement** (illégalement). On peut contrefaire une monnaie, un produit, une marque, une carte de crédit, une signature, etc. Une entreprise peut **poursuivre** quelqu'un **en contrefaçon** (de marque, par exemple) **devant le tribunal** (en justice). Le **contrefacteur** peut être **condamné** à payer à la victime de la contrefaçon des **dommages-intérêts** (une somme d'argent) en réparation du **préjudice** (= **dommage**) subi.

Lorenzo Chabert dirige la Police économique, à Montréal. Il parle de son travail :

« Nous luttons contre **les activités criminelles** dans le **milieu des affaires**. Le mois dernier, nous avons arrêté un groupe de **faux-monnayeurs**. Ils fabriquaient de **faux billets** de 100 dollars dans une cave. Le mois dernier toujours, nous avons **saisi** (pris) 800 **fausses** montres Cartier. Elles étaient fabriquées près de Montréal, dans des ateliers **clandestins** (= illégaux). »



*Saisie de produits de contrefaçon*

## B. TRAFIC

Lorenzo Chabert : « Il y a beaucoup de **contrebande** d'alcool et nous devons contrôler les frontières de près. **Les contrebandiers** sont généralement de petits **trafiquants**. Ils achètent de l'alcool aux États-Unis, où les taxes sont moins élevées, et le revendent illégalement au Canada.

Pour le **trafic de drogue**, nous travaillons en collaboration avec la police d'autres pays. La drogue rapporte beaucoup d'argent aux trafiquants. Comme c'est de l'**argent sale** (de l'argent provenant d'un commerce illégal), les trafiquants doivent le **blanchir** (le rendre légal). Pour cela, ils utilisent des salles de jeux, des casinos, etc. Nous luttons de notre mieux contre le **blanchiment de l'argent de la drogue**, mais ce n'est pas facile, car nous avons affaire à des bandes (groupes) extrêmement bien organisées. »

## C. RACKET

Lorenzo Chabert, de nouveau :

« Certains petits commerçants sont **rackettés** régulièrement. **Les racketteurs** leur disent : « Payez-nous ou nous brûlons votre magasin ». C'est un **chantage** qui fait peur. Les gens préfèrent payer. Ils n'osent pas parler. C'est pour cette raison que nous avons du mal à éliminer le **racket**. »

## E X E R C I C E S

**1** Contrefaçon, contrebande, racket ou blanchiment d'argent ?

Dans chacun des cas suivants, dites de quelle infraction il s'agit.

1. Certaines entreprises exploitent des brevets d'invention sans l'autorisation de l'inventeur. \_\_\_\_\_
2. Une bande de jeunes entre dans un petit restaurant. Ils mangent et s'en vont sans payer. Le patron du restaurant n'ose pas protester. \_\_\_\_\_
3. On estime que dans le monde, environ un tiers des cigarettes produites disparaissent pour être revendues sur le marché noir. \_\_\_\_\_
4. Des criminels achètent et paient en espèces des biens de grande valeur tels que des bateaux ou des propriétés immobilières. \_\_\_\_\_

**2** Qui est l'auteur de chacun des actes suivants ?

1. Il fabrique de faux billets. C'est un f \_\_\_\_\_ - m \_\_\_\_\_.
2. Il fait de la contrebande de cigarettes. C'est un c \_\_\_\_\_.
3. Il fait du trafic d'alcool. C'est un t \_\_\_\_\_.
4. Il rackette les petits commerçants. C'est un r \_\_\_\_\_.

**3** Complétez les mentions manquantes.

X et Y sont deux entreprises qui fabriquent des vêtements.

1. La police a s \_\_\_\_\_ dans un entrepôt de X un lot de vêtements portant le nom de Y.
2. Y p \_\_\_\_\_ X en justice.
3. Y reproche à X d'avoir c \_\_\_\_\_ sa m \_\_\_\_\_ de vêtement.
4. Le tribunal donne raison à Y. Il estime que Y a subi un p \_\_\_\_\_.
5. X est c \_\_\_\_\_ à payer à Y la somme de 50 000 euros à titre de d \_\_\_\_\_ - i \_\_\_\_\_.

**4** Répondez aux questions.

1. Comment peut-on empêcher la contrebande de cigarettes ou d'alcool ? Proposez une solution.

\_\_\_\_\_

2. Qu'est-ce qu'un chantage ? Donnez un exemple.

\_\_\_\_\_

## INFRACTION ÉCONOMIQUE 2

## A. FRAUDE FISCALE

La **fraude fiscale** (= l'évasion fiscale) consiste à utiliser des moyens illégaux pour payer moins d'**impôts** (= taxes). Certaines entreprises ont une adresse fictive (fausse) dans un **paradis fiscal**, c'est-à-dire dans un pays où les impôts sont faibles ou nuls.

Les **fraudeurs** sont aussi bien les particuliers que les petites et les grandes entreprises. Le plus souvent, le **fisc** (= l'**administration des impôts** = l'**administration fiscale**) ne peut pas retrouver les fraudeurs.

## B. ESCROQUERIE

Un **escroc** est une personne malhonnête en affaires, qui abuse (profite) de la confiance de quelqu'un pour lui **soutirer** (prendre) de l'argent.

Jean-Luc Georges est propriétaire d'une petite entreprise de travaux publics, à Val d'Or, au Québec. Récemment, il a été victime d'**une escroquerie**. Il raconte comment il s'est fait **escroquer** :

« Nous avons une comptable en qui nous faisons entièrement confiance. Elle s'appelait Clémentine. Un jour, elle a pris un congé maternité et elle a été remplacée par un intérimaire. Après quelques jours, l'intérimaire a découvert que, depuis trois ans, Clémentine établissait des chèques à **son ordre** (à son nom), en imitant ma signature. En trois ans, elle avait réussi à **détourner** près de 100 000 dollars à **son profit**. Aujourd'hui, nous la poursuivons en justice pour **détournement de fonds** (vol d'argent). On ne peut faire confiance à personne ».

## C. DÉLIT D'INITIÉ

Un dirigeant d'entreprise n'a pas le droit d'utiliser des informations confidentielles pour gagner de l'argent à **la bourse**. S'il le fait, il **commet** une infraction, qui s'appelle un **délit d'initié**.

Des patrons de grandes entreprises **cotées** (inscrites) **en bourse** sont parfois condamnés à une forte **amende** (somme d'argent) pour délit d'initié.

## D. PIRATAGE INFORMATIQUE

Mathieu Rousseau, consultant en **sécurité informatique**, explique ce qu'est le **piratage informatique**. Il sait de quoi il parle. C'est lui-même un ancien **pirate**.

« Le pirate qui entre dans les **systèmes informatiques** d'une entreprise se sent comme chez lui. Il lit le courrier électronique du personnel, il copie des centaines de **fichiers** confidentiels. Avant de partir, il peut **saboter** (détruire) le réseau. Aujourd'hui, dans la guerre de l'**information économique**, le piratage informatique est devenue une armée majeure. Il n'est donc pas étonnant que **la délinquance** (criminalité) **informatique** ait doublé depuis cinq ans. »

**E X E R C I C E S**

**1** Complétez les phrases avec les mots suivants.

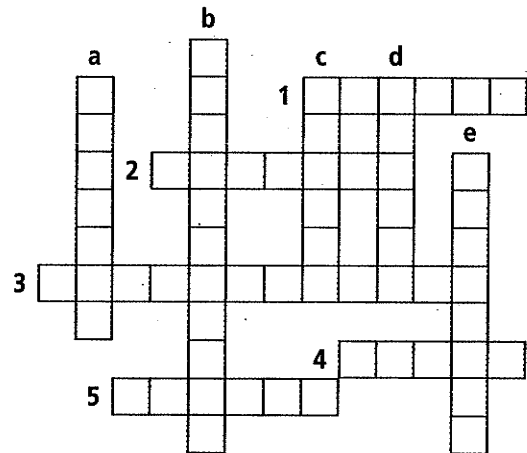
*amende - bourse - délit - évasion - fisc - fonds - fraudeurs - paradis - piratage - profit - sécurité*

1. Cette entreprise a pris des mesures de \_\_\_\_\_ importantes pour lutter contre le \_\_\_\_\_ informatique.
2. Le patron d'une grande entreprise européenne cotée en \_\_\_\_\_ a été condamné pour \_\_\_\_\_ d'initié à une \_\_\_\_\_ de 250 000 euros.
3. De nombreuses entreprises échappent au \_\_\_\_\_ en établissant leur siège social dans un \_\_\_\_\_ fiscal.
4. Pendant qu'il travaillait dans cette entreprise, il a détourné des \_\_\_\_\_ importants à son \_\_\_\_\_.
5. L' \_\_\_\_\_ fiscale coûte des milliards d'euros à l'État. Les \_\_\_\_\_ sont si nombreux qu'il est très difficile de les retrouver.

**2** Mots croisés

*Horizontalement*

1. L'État prélève des... pour financer les charges publiques.
2. Un... contient un ensemble d'informations numériques et peut être enregistré sur un disque dur.
3. Un... de fonds consiste à utiliser à son profit de l'argent qui ne nous est pas destiné.
4. En principe, on fait un chèque à l'... d'un bénéficiaire désigné.
5. Un... est une personne malhonnête en affaires.



*Verticalement*

- a. ... consiste à détériorer ou à détruire par acte de sabotage.
- b. La... est la conduite d'un délinquant, c'est-à-dire d'une personne qui commet des délits.
- c. Un... dispose d'informations privilégiées et les utilise pour des opérations de Bourse.
- d. Le... copie des logiciels ou s'introduit frauduleusement dans les systèmes informatiques.
- e. ... de l'argent de quelqu'un, c'est obtenir de lui de l'argent par des moyens malhonnêtes.

© CLEPSYDRA 2004. Le photocopie non autorisée est un délit.

# PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES

## A. ABUS DE POSITION DOMINANTE

Paul Schaeffer travaille à la **Commission de la concurrence**, à Bruxelles. Il parle de son travail :

« Notre rôle consiste à **surveiller** (contrôler) le marché et à faire **respecter la concurrence** sur le marché européen. Le **droit communautaire** (= droit européen) **prohibe** (interdit) les situations ou pratiques qui **entravent** (= faussent, c'est-à-dire gênent) la **libre concurrence** à l'intérieur de l'**Union européenne**.

C'est le cas, par exemple, des situations de **monopole**. Si une entreprise **exerce** un monopole, cela signifie qu'elle est seule sur son marché. Dans ce cas, la concurrence n'existe même pas.

La concurrence est également **faussée** dans le cas où une entreprise occupant une part de marché importante abuse (profite) de sa **position dominante**. C'est ce que nous appelons un **abus de position dominante**. Par exemple, certaines entreprises, parce qu'elles sont très puissantes, ont les moyens de **pratiquer le dumping** dans le but d'**éliminer** un concurrent. Le dumping, qui consiste à **vendre à perte** (= vendre à des prix inférieurs aux coûts de revient), est interdit.

Pour maintenir une véritable concurrence, nous contrôlons donc les **opérations de concentration** d'entreprises, comme les fusions ou **acquisitions** (= achats), quand ces opérations présentent un risque de monopole ou de position dominante. »

## B. ENTENTES

Paul Schaeffer, de nouveau : « La concurrence est comme un jeu. Il y a des règles à respecter. Or, il arrive que des entreprises faussent le **jeu de la concurrence** en passant un accord pour **se partager le marché** ou pour fixer les prix. Cet accord s'appelle une **entente** ou un **cartel**.

Les ententes sont **prohibées** (= interdites) car elles **restreignent** (= limitent) le commerce entre les **États membres** = elles apportent des **restrictions au commerce intracommunautaire** (au commerce à l'intérieur de la Communauté).

Récemment, après trois ans d'enquête, nous avons réussi à **apporter la preuve** d'une entente entre plusieurs entreprises pharmaceutiques. Chacune de ces entreprises a été condamnée à payer une **amende** de 17 millions d'euros. »

## C. AIDES D'ÉTAT

Dans l'Union européenne, les **aides d'État** (= **aides publiques**) aux entreprises sont interdites si elles faussent la concurrence.

En principe, un État ne peut pas **verser une subvention** (de l'argent) à (= **subventionner**) une entreprise ni l'aider avec des **exonérations** (= suppressions) d'**impôt**.



**1** Complétez les phrases avec les mots suivants :  
Commission - droit - entente - jeu - position - preuve

1. Les pratiques qui faussent le \_\_\_\_\_ de la concurrence sont prohibées.
2. Il est interdit d'exploiter de façon abusive une \_\_\_\_\_ dominante.
3. Une \_\_\_\_\_ est un accord passé entre deux ou plusieurs entreprises.
4. Il est particulièrement difficile d'apporter la \_\_\_\_\_ d'une entente.
5. La \_\_\_\_\_ européenne contrôle l'application du \_\_\_\_\_ communautaire.

**2** Les phrases suivantes sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

- Elles peuvent être le fait des gouvernements lorsque ceux-ci accordent des aides publiques aux entreprises.
- Les restrictions de concurrence ne sont pas seulement créées par les entreprises.
- Le droit européen interdit donc en principe toutes les aides d'État susceptibles de fausser la concurrence intracommunautaire.

**3** Complétez les mentions manquantes.

1. Le droit c \_\_\_\_\_ interdit les a \_\_\_\_\_ de position dominante.
2. Sont interdites toutes les e \_\_\_\_\_ qui empêchent ou f \_\_\_\_\_ le jeu de la concurrence à l'intérieur de l'U \_\_\_\_\_ européenne.
3. Les s \_\_\_\_\_ versées par les É \_\_\_\_\_ m \_\_\_\_\_ aux entreprises sont p \_\_\_\_\_ lorsqu'elles favorisent les entreprises nationales.
4. Les c \_\_\_\_\_ d'entreprises de dimension communautaire, comme l'acquisition d'une entreprise par une autre, sont contrôlées par la Commission.

**4** Lisez l'article suivant. Quel est le mot manquant du titre ?

**Concurrence :**  
**Bruxelles sanctionne Wanadoo pour \_\_\_\_\_**

**L**a Commission européenne a infligé une amende de 10,35 millions d'euros à Wanadoo, filiale Internet de France Télécom pour des pratiques tarifaires anticoncurrentielles. La Commission estime que, durant les deux dernières années, Wanadoo a vendu à perte ses services ADSL (Internet à haut débit) destinés au grand public. Cette pratique a \_\_\_\_\_ l'entrée sur le marché et le développement de concurrents au détriment des consommateurs, a déclaré la Commission.

## SERVICES BANCAIRES

### A. COMPTE COURANT

Vous avez probablement **un compte courant** dans une banque. Sur ce compte, vous pouvez **déposer** de l'argent (= **faire un dépôt**). Pour régler vos **dépenses courantes**, vous pouvez **retirer** de l'argent de ce compte (= **faire un retrait**). Vous pouvez aussi, par **prélèvements automatiques**, régler vos factures de téléphone, d'électricité, etc. Généralement, c'est sur ce compte courant que l'employeur **vire** (envoie) votre salaire.

Quand vous **ouvrez** un compte courant, le banquier vous remet **un carnet de chèques** (= **un chéquier**) et **une carte bancaire**. En cas de perte ou de vol, vous **faites opposition** : vous demandez à votre banque de ne pas payer.

La banque vous envoie régulièrement un **relevé de compte** mentionnant vos dernières **opérations bancaires** et la **position de votre compte**. En principe, vous ne devez pas être **à découvert** : votre compte doit être **approvisionné**, c'est-à-dire qu'il doit y avoir de l'argent dessus. Si vous **faites un chèque** alors que votre compte n'est pas approvisionné, vous faites **un chèque sans provision**.

### B. DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

François Vasseur est directeur d'une **agence bancaire** à Montréal. Il parle des services proposés par sa banque :

« Toutes nos agences sont équipées de **distributeurs automatiques de billets**, qui fonctionnent jour et nuit. Avec nos machines, les clients peuvent retirer de l'argent, mais aussi **encaisser des chèques** (= mettre l'argent du chèque sur leur compte), **faire des virements** (transférer de l'argent d'un compte à un autre), etc. »



Pour retirer de l'argent à un distributeur, vous devez **insérer** votre carte et **composez** votre **code confidentiel** (= **code secret**).

La plupart des distributeurs **délivrent un reçu** (un petit papier sur lequel est inscrit le montant de la somme que vous venez de retirer).

### C. AUTRES SERVICES

Que pouvez-vous encore faire dans une banque ?

- Ouvrir **un compte d'épargne** pour y placer vos économies.
- **Changer de l'argent** : par exemple, changer des dollars en euros.
- Louer **un coffre-fort**.
- Consulter **un conseiller financier**.

## E X E R C I C E S

**1** Trouvez la réponse à chacune des questions.

1. Je n'ai pas de travail. Puis-je ouvrir un compte en banque ? ⇒ **b**
  2. Dans quels cas puis-je faire opposition à un chèque ? ⇒ ...
  3. Ma banque peut-elle refuser de me délivrer une carte bancaire ? ⇒ ...
  4. Que dois-je faire si je perds la clé de mon coffre-fort ? ⇒ ...
  5. Comment puis-je me connecter à ma banque en ligne ? ⇒ ...
  6. Le chèque que j'ai voulu encaissé a été rejeté pour absence de provision. Que puis-je faire ? ⇒ ...
- a. Oui, si elle estime par exemple que vos revenus sont insuffisants.
  - b. Oui. Pour cela, vous devez simplement présenter une pièce d'identité et un justificatif de domicile.
  - c. Uniquement s'il y a eu perte ou vol.
  - d. Il vous suffit de saisir votre numéro de compte et votre code confidentiel.
  - e. Signalez-le immédiatement à votre banque par téléphone.
  - f. Présentez-le à nouveau, par exemple au début du mois suivant, en espérant que le compte a été approvisionné entre-temps.

**2** Mettez les opérations ci-dessous dans l'ordre chronologique.

1. *Histoire de chèque*
  - J'ouvre un compte courant.
  - Lucas encaisse mon chèque.
  - Je fais un chèque à l'ordre de Lucas.
  - Je reçois un carnet de chèques.
2. *Devant un distributeur*
  - Tapez le montant que vous désirez.
  - Composez votre code secret.
  - Insérez votre carte bancaire.
  - Retirez vos billets.

**3** Complétez les mentions manquantes.

1. Quand vous d \_\_\_\_\_ de l'argent, l'employé de banque vous remet un r \_\_\_\_\_.
2. Un c \_\_\_\_\_ est valable (et peut donc être e \_\_\_\_\_) pendant un an.
3. Vous pouvez utiliser votre carte b \_\_\_\_\_ pour effectuer des r \_\_\_\_\_ d'argent et des achats.
4. Chaque mois, vous pouvez payer votre loyer par p \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_.
5. Pour connaître la p \_\_\_\_\_ de votre compte, consultez votre r \_\_\_\_\_ de compte.
6. Si votre compte courant est à d \_\_\_\_\_, vous pouvez faire un v \_\_\_\_\_ de votre compte d'é \_\_\_\_\_ sur ce compte c \_\_\_\_\_.

## CRÉDIT BANCAIRE

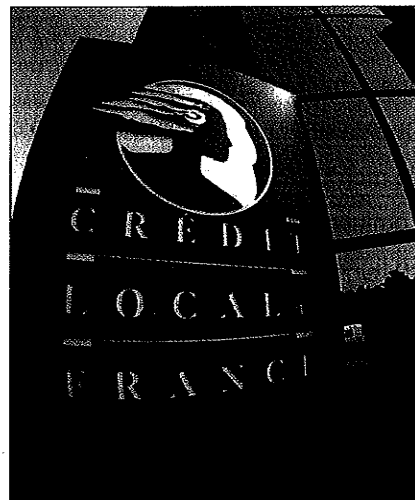
## A. PRÊT ET EMPRUNT

Il ne faut pas confondre le **prêt** (= le crédit) et l'**emprunt**.

La banque **prête** à ses clients.  
Celui qui prête est le **prêteur**.  
C'est le **créancier**.  
Il **détient** (= a) une **créance**.

Le client **emprunte** à la banque.  
Celui qui emprunte est l'**emprunteur**.  
C'est le **débiteur**.  
Il détient (= a) une **dette**.  
L'emprunteur a **recours à** = **contracte** = fait un emprunt (bancaire).  
On dit aussi qu'il **prend un crédit**.

NOTE : Attention ! **Faire crédit**, c'est accorder un délai pour payer (voir leçon 54).



## B. GARANTIES

Avant d'**accorder** (= de **consentir**) un **crédit**, les banques s'assurent de la **solvabilité** de l'emprunteur. Une personne est **solvable** si elle est capable de **rembourser** un emprunt. Quand une personne ne peut plus payer ses dettes, on dit qu'elle est **insolvable**.

Murielle Lemoine travaille dans une banque. Elle parle de son travail : « J'examine le **dossier de crédit** des entreprises. Nous acceptons de consentir un crédit à condition d'**obtenir des garanties**. Si l'entreprise nous **apporte des garanties**, et si elle est peu **endettée** (= si elle a peu de dettes), elle peut **obtenir le crédit**. Dans le cas contraire, nous devons **refuser** le crédit. »

Dans le cas d'un **crédit immobilier**, c'est-à-dire dans le cas où une entreprise ou un particulier emprunte de l'argent pour acheter un **bien immobilier** (une maison, un appartement, un bureau, etc.), la banque **prend une garantie sur** le bien. Cette garantie s'appelle **une hypothèque**. On dit que la banque prend **une hypothèque** sur le bien et que l'emprunteur **hypothèque** (donne en garantie) le bien. Si le débiteur ne peut pas rembourser, l'**immeuble hypothéqué** peut être **saisi** et vendu de façon à payer la banque.

## C. TAUX D'INTÉRÊT

À chaque **remboursement**, les clients emprunteurs doivent payer à leur banque une somme supplémentaire : l'**intérêt**.

Murielle Lemoine : « Le **taux d'intérêt** dépend beaucoup de la **durée du prêt**. Les taux sont plus élevés pour les prêts à **moyen terme** et à **long terme** que pour les prêts à **court terme**. Le **niveau des taux d'intérêt** a beaucoup baissé depuis un an. L'année dernière, les taux étaient très élevés. Aujourd'hui, ils sont très **bas**. C'est le moment d'emprunter. »

## E X E R C I C E S

**1** Entourez la bonne réponse.

1. Pour acheter sa maison, Martin a emprunté de l'argent **à** **de** une amie.
2. Il a aussi **fait** **pris** un crédit à long **remboursement** **terme** à la banque.
3. La banque a exigé qu'il **apporte** **obtienne** des garanties.
4. Pour **accorder** **obtenir** le crédit, Martin a dû **acheter** **hypothéquer** sa maison.
5. Plus tard, il a perdu son emploi et est devenu **insolvable** **solvable**.
6. Il ne pouvait plus **contracter** **rembourser** l'emprunt, ni payer les **garanties** **intérêts**.
7. La maison a été **payée** **saisie**, puis vendue et Martin s'est retrouvé à la rue. Pauvre Martin !

**2** Complétez avec les verbes prêter ou emprunter.

1. Il y a trois ans, elle a \_\_\_\_\_ 3 000 euros à Martin, qui ne lui a toujours pas remboursé.
2. Elle ne veut plus rien lui \_\_\_\_\_ parce qu'elle n'a pas confiance.
3. Il a besoin d'argent. Pouvez-vous lui en \_\_\_\_\_ ?
4. Quand les taux d'intérêt sont bas, Martin n'hésite pas à \_\_\_\_\_.
5. Quand les taux sont élevés, il vaut mieux \_\_\_\_\_.

**3** Est-ce le créancier ou le débiteur ?

	CRÉANCIER	DÉBITEUR
1. Il détient une créance. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Il fait crédit. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Il consent un crédit. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Il emprunte. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Il prend une hypothèque. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Il contracte un emprunt. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Il est endetté. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Il rembourse ses dettes. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Il reçoit des intérêts. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Il accorde le prêt. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# APPORT DE CAPITAL

## A. CAPITAL SOCIAL

En **constituant** (créant) **une société commerciale**, plusieurs personnes, **les associés**, mettent quelque chose en commun en vue de gagner de l'argent.

Que peuvent-ils **apporter** à la société ?

Ils peuvent **effectuer** (= faire) :

- un **apport en numéraire** (= apporter de l'argent),
- un **apport en nature** (= apporter un bien matériel).

Le total de ces apports constitue le **capital social** (= le capital de la société).

Attention ! Il ne faut pas confondre « **prêt** » et « **apport** ». Apporter, c'est donner. On ne peut pas demander le remboursement d'un apport.

## B. SOCIÉTÉS COMMERCIALES

Marie-Claude Dubreuil, **avocate** spécialisée en **droit des sociétés**, distingue deux types de sociétés : les sociétés de personnes et les sociétés de capitaux.

« Dans **une société de personnes**, *explique Maître Dubreuil*, les associés, peu nombreux, se connaissent bien et c'est pour cette raison qu'ils choisissent de s'unir. Une personne ne peut entrer dans la société qu'avec l'accord de tous les associés.

Dans **une société de capitaux**, en revanche, les associés se connaissent peu, voire pas du tout. Ils peuvent être très nombreux. Dans le cas d'une société **cotée en bourse**, ils sont des milliers. Ce qui compte, c'est le capital qu'ils apportent. En droit français, par exemple, **la société anonyme** est une société de capitaux.

Les associés sont les **propriétaires** de l'entreprise. En contrepartie de leurs apports, ils reçoivent des **titres de propriétés**. On appelle ces titres :

- des **parts sociales** si c'est une société de personnes ;
- des **actions** si c'est une société de capitaux.

On appelle les associés d'une société de capitaux des **actionnaires**. »

## C. AUGMENTATION DE CAPITAL

Marie-Claude Dubreuil : « Pendant la vie de la société, les associés (ou actionnaires) peuvent faire de nouveaux apports à la société. On parle alors d'**augmentation de capital**. Cette opération se traduit par (entraîne) **une émission** (création) de nouveaux titres de propriété. La société doit **émettre** de nouvelles actions ou parts sociales.

Mais attention ! Une augmentation de capital peut modifier la répartition de **la propriété du capital**. De plus, l'apport en capital est rarement suffisant pour **financer** le développement d'une entreprise. Mieux vaut **recourir** également à (utiliser) d'autres **moyens** (ou **modes**) de **financement**, comme **l'autofinancement**, qui consiste pour la société à investir en utilisant ses bénéfices. »

**E X E R C I C E S**

**1** Pour se développer, une société peut recourir aux modes de financement suivants :

A. Autofinancement

B. Emprunt

C. Augmentation de capital

À quel mode de financement correspond chacune des caractéristiques suivantes ?

1. Il oblige la société à rembourser un jour. ⇒ B
2. La société doit constituer un dossier de crédit. ⇒ ...
3. Il consiste à conserver et à réinvestir les bénéfices. ⇒ ...
4. Un actionnaire minoritaire peut devenir majoritaire. ⇒ ...
5. Il entraîne le paiement d'intérêts. ⇒ ...
6. Il réduit la part des bénéfices distribués aux actionnaires. ⇒ ...
7. Il donne lieu à l'émission de nouvelles actions. ⇒ ...
8. La société utilise ses propres ressources (revenus). ⇒ ...

**2** Les caractéristiques suivantes concernent-elles la société de personnes ou la société de capitaux ?

	PERSONNES	CAPITAUX
1. Si l'un des associés souhaite céder (vendre) ses parts, il doit obtenir l'accord de tous les autres. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Elle convient bien aux grandes entreprises. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Elle peut être cotée en bourse. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La mort d'un associé entraîne la dissolution (la fin) de la société. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3** Complétez les mentions manquantes.

1. Le c \_\_\_\_\_ s \_\_\_\_\_ est constitué des apports faits par les associés à la société.
2. Ces apports peuvent être effectués en n \_\_\_\_\_ ou en n \_\_\_\_\_ (terrains, bâtiments, outillage, etc.).
3. Une société a \_\_\_\_\_ est une forme de société de c \_\_\_\_\_.
4. Dans le cas où une société anonyme augmente son capital, elle é \_\_\_\_\_ de nouvelles a \_\_\_\_\_.
5. Une action ou une p \_\_\_\_\_ s \_\_\_\_\_ est un t \_\_\_\_\_ de propriété.
6. Pour en savoir davantage à ce sujet, vous devez étudier le d \_\_\_\_\_ des s \_\_\_\_\_.

© CLEZSÉZIEN 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

# DROITS DE L'ACTIONNAIRE

## A. L'ACTION, TITRE DE PROPRIÉTÉ

Une action représente une partie du capital d'une société. Acheter une action signifie devenir propriétaire d'une partie de la société. Le **détenteur** de l'action, l'**actionnaire**, bénéficie des droits du propriétaire.

L'actionnaire a **droit aux bénéfices**. Il **perçoit** (reçoit) **des dividendes** = la part des bénéfices distribués. Si la société ne fait pas de bénéfices, il n'y a pas de **distribution** de dividendes : la société ne **distribue** pas de dividendes.

L'actionnaire a le **droit de vote**. Une fois par an, les actionnaires assistent à l'**assemblée générale des actionnaires**, qui est **convoquée** par le **conseil d'administration**. Au cours de cette assemblée, ils **délibèrent** (discutent). Ils **approuvent** (acceptent) les comptes de l'**exercice** (= l'année), ils **statuent** (prennent une décision) sur la répartition des bénéfices, ils **élisent** les administrateurs (membres du conseil d'administration). Pour prendre ces décisions, ils **votent**.

L'actionnaire a le **droit d'être informé** sur les événements importants qui surviennent dans la vie de la société : **nomination** d'un nouveau directeur, projet d'achat d'une autre entreprise, etc.

L'actionnaire a le droit de **négoier** (= céder, c'est-à-dire vendre) son action et de sortir librement de la société. On dit que les actions sont **librement négociables**.

## B. TYPES D' ACTIONS

Les **statuts** sont rédigés (écrits) au moment de la création de la société. Ils expliquent les règles de fonctionnement de la société.

Les statuts précisent si les actions sont **nominatives** ou au **porteur**.

<b>Action nominative</b>	L'action est inscrite dans le <b>registre de la société</b> , avec le nom du propriétaire. La société connaît l'identité de l'actionnaire.
--------------------------	--

<b>Action au porteur</b>	Le nom de l'actionnaire n'est pas connu de la société.
--------------------------	--

En principe, les actions donnent à l'actionnaire le droit de vote selon le principe « une action = une voix ». Ce sont des **actions ordinaires**. Il existe d'autres types d'actions : des **actions à vote double**, des **actions sans droit de vote**, etc.

## C. TYPES D' ACTIONNAIRES

<b>Le petit actionnaire (ou le petit porteur)</b>	Il ne peut pas influencer la gestion de l'entreprise. Parfois, pour faire valoir (défendre) leurs droits, les petits actionnaires se regroupent (s'unissent) dans une association de défense des <b>actionnaires minoritaires</b> .
---	---

<b>Le gros actionnaire</b>	Un <b>actionnaire de référence</b> détient de 15 % à 20 % au moins du capital. Un <b>actionnaire majoritaire</b> détient plus de 50 % du capital.
----------------------------	---



**E X E R C I C E S****1** Complétez les mentions manquantes avec les verbes suivants :*assister - approuver - convoquer - délibérer - distribuer - élire - voter*

1. Le conseil d'administration doit \_\_\_\_\_ l'assemblée générale des actionnaires une fois par an.
2. Les actionnaires doivent \_\_\_\_\_ sur toutes les questions figurant à l'ordre du jour.
3. Ils doivent \_\_\_\_\_ les comptes de l'exercice
4. Ils décident de \_\_\_\_\_ ou non les bénéfices.
5. Parfois, ils sont invités à \_\_\_\_\_ de nouveaux administrateurs.
6. Ceux qui ne peuvent pas \_\_\_\_\_ à l'assemblée peuvent \_\_\_\_\_ par correspondance.

**2** Les trois phrases suivantes sont dans le désordre. Mettez-les dans l'ordre.

- Pour ces deux raisons, les statuts de certaines sociétés conditionnent l'entrée à l'assemblée à la propriété d'un certain nombre d'actions.
- De plus, il ne serait pas souhaitable qu'un associé détenant une ou deux actions puisse prendre longuement la parole pendant une assemblée.
- Dans les sociétés qui comptent des milliers d'actionnaires, la réunion de tous les associés serait une chose impossible.

**3** Complétez les phrases suivantes.

1. Ce n'est pas une action au porteur, c'est une action \_\_\_\_\_.
2. Ce n'est ni une action à vote double ni une action sans droit de vote, c'est une action \_\_\_\_\_.
3. Ce n'est pas un gros actionnaire, c'est un \_\_\_\_\_ porteur.
4. Nous ne sommes pas majoritaires, nous sommes \_\_\_\_\_.
5. Il détient 16,8 % du capital. C'est un actionnaire de \_\_\_\_\_.

**4** Vrai ou faux ?

- |   | VRAI                     | FAUX                     |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Tous les ans, les actionnaires reçoivent obligatoirement des dividendes. ....                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Tous les ans, ils rédigent les nouveaux statuts de la société. ....                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Les membres du conseil d'administration sont élus par les actionnaires. ....                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Quand les actions sont nominatives, le nom des actionnaires est inscrit dans les statuts. .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

# PLACEMENTS FINANCIERS

## A. PORTEFEUILLE DE VALEURS MOBILIÈRES

Une **valeur mobilière** est un **titre** (un certificat) qui peut être négocié (vendu) en **bourse**. Il existe deux catégories principales de valeurs mobilières : **les actions** et **les obligations**.

Un **portefeuille** de valeurs mobilières est un ensemble de valeurs mobilières détenues (possédées) à un certain moment par une personne. Cette personne a **placé** de l'argent en (ou à la) **bourse**.

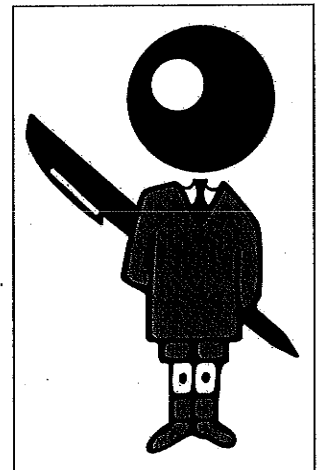
Placer son **épargne** (= ses **économies**) signifie acheter un bien (un appartement, un tableau, des valeurs mobilières, etc.) dans l'espoir que ce bien **prendra de la valeur** (son prix augmentera). Il existe de nombreux types de **placements**.

## B. PLACEMENT EN ACTIONS

Sébastien Lejeune a placé toutes ses économies en bourse.  
« J'ai acheté des actions Bic, *explique-t-il*. Six mois plus tard, je les ai vendues à un **cours** (= prix) supérieur de 20 % au **cours d'achat**. Résultat : j'ai réalisé une **plus-value** de 20 %. Pas mal, n'est-ce pas ? »

Tout le monde n'a pas la chance (ou l'intuition) de Sébastien Lejeune. **Spéculer** (= jouer) à la bourse présente certains risques. Parfois, on doit vendre à un **cours** inférieur au cours d'achat. Dans ce cas, on réalise une **moins-value**.

« Acheter des actions est toujours un **placement à risques**, *explique Clarisse Beck, analyste financière*. Il ne faut pas tout **miser** (parier) sur une seule action. Mieux vaut **diversifier** son portefeuille, c'est-à-dire acheter des actions de **secteurs** différents ainsi que des **obligations**. »



## C. PLACEMENT EN OBLIGATIONS

Une société qui a besoin d'argent peut **lancer** (= émettre) un **emprunt obligataire**. Si vous **souscrivez** à cette **émission** d'obligations (= à cet emprunt), cela veut dire que vous prêtez de l'argent à la société. En échange, vous recevez des titres, qui s'appellent des obligations. Vous êtes le **créancier obligataire**. La société est l'**émetteur**.

**NOTE** : Les États peuvent également émettre des obligations : ce sont les **obligations d'État** (ou **emprunts d'État**).

La société **émettrice** vous remboursera à une date déterminée, appelée l'**échéance**. Jusqu'à cette date, elle vous versera des **intérêts** chaque année. Mais à tout moment vous avez la possibilité de vendre vos obligations sur le **marché obligataire** (= **marché des obligations**), qui est une partie du **marché boursier**. Certaines obligations peuvent être **converties** (échangées) en actions : ce sont les **obligations convertibles en actions**.

Clarisse Beck : « Par rapport aux actions, le **placement obligataire** comporte peu de risques. On dit que c'est un **placement de bon père de famille**. »

## E X E R C I C E S

**1** Placement en actions ou en obligations ? Que leur conseillez-vous ?

	ACTIONS	OBLIGATIONS
1. Lucas a peur de prendre des risques. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Théo préfère recevoir un revenu fixe chaque année. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Léa veut gagner (ou perdre ?) beaucoup d'argent très vite. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Maxime n'a pas confiance dans les entreprises. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Le portefeuille de Chloé est à 99 % composé d'actions. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Valentin est un bon père de famille. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Emma pense que les obligations ne sont pas assez rentables. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Antoine a un tempérament de spéculateur : c'est un joueur. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Complétez les mentions manquantes.

- Vous avez s \_\_\_\_\_ à une é \_\_\_\_\_ d'obligations. Vous êtes le c \_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_. Chaque année, la société é \_\_\_\_\_ (la société qui a é \_\_\_\_\_ l'e \_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_) vous verse des i \_\_\_\_\_. À l'é \_\_\_\_\_, elle vous remboursera le montant de l'e \_\_\_\_\_.
- Il est risqué de p \_\_\_\_\_ toutes ses é \_\_\_\_\_ dans des v \_\_\_\_\_ appartenant au même s \_\_\_\_\_ d'activité. Il est préférable de d \_\_\_\_\_ son p \_\_\_\_\_.
- Vous souhaitez vendre certaines actions de votre portefeuille. Si le cours auquel vous v \_\_\_\_\_ est supérieur au c \_\_\_\_\_ d'a \_\_\_\_\_, vous réaliserez une \_\_\_\_\_. Dans le cas contraire, vous réaliserez une \_\_\_\_\_.

**3** Qu'est-ce que c'est ?

- Jouer à la bourse en espérant réaliser une plus-value, c'est \_\_\_\_\_
- Une obligation qui peut être convertie en action, c'est une \_\_\_\_\_
- Une obligation d'État peut aussi s'appeler un \_\_\_\_\_
- La date à laquelle expire (prend fin) un délai, c'est \_\_\_\_\_
- Une valeur mobilière, c'est \_\_\_\_\_

# FLUCTUATIONS BOURSIÈRES

## A. COURS DE LA BOURSE

<b>Le cours</b>	Le cours d'une action est le prix d'une action. Sur le marché boursier, ce cours <b>fluctue</b> (= varie) selon l' <b>offre</b> et la <b>demande</b> . Entre l' <b>ouverture</b> et la <b>clôture</b> (= fermeture) de la <b>séance</b> (journée) <b>boursière</b> , les <b>fluctuations</b> (= variations) du marché peuvent être importantes. En principe, la bourse <b>ouvre</b> à 9 heures et <b>clôture</b> à 18 heures.
<b>La capitalisation boursière</b>	C'est ce que vaut une société <b>cotée</b> (inscrite) <b>en bourse</b> . Elle s'obtient en multipliant le nombre d'actions <b>émises</b> (créées) par son cours (nombre d'actions × cours d'une action).
<b>Un indice</b>	Un indice indique la <b>hausse</b> ou la <b>baisse</b> d'un échantillon (une fraction représentative) d'actions. Le Dow Jones et le Nasdaq sont les indices les plus connus de la bourse de New-York.

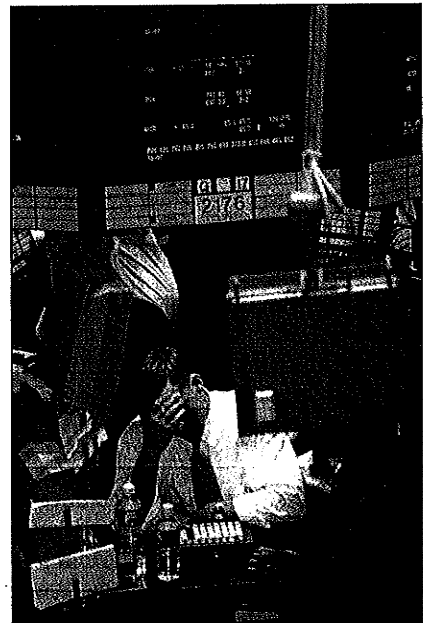
## B. KRACHS BOURSIERS

<b>La bulle</b>	On parle de <b>bulle financière</b> quand le cours des actions <b>augmente</b> de façon exagérée. La <b>valeur boursière</b> (= le cours de l'action en bourse) ne correspond plus à la réalité économique.
<b>Le krach</b>	Les prix continuent à <b>monter</b> . Une bulle <b>se forme</b> . Un jour, la bulle <b>éclate</b> et entraîne l' <b>effondrement</b> (très forte <b>chute</b> ) des cours. C'est ce qu'on appelle un <b>krach boursier</b> .

Voici deux exemples célèbres de krach boursier.

**OCTOBRE 1929** : la bourse de New York **s'effondre** (chute très fortement). La chute dure trois ans, et des millions de personnes se retrouvent ruinées (sans argent). La faillite des banques entraîne la faillite de milliers d'entreprises. En quelques semaines, la production industrielle **recule** (diminue) de 20 %. Le chômage **explose** (= augmente très fortement).

**FIN DES ANNÉES 90** : on pense qu'avec Internet, **une nouvelle économie** est née : c'est la **net-économie**. Les cours des actions de la nouvelle économie **s'envolent** (= **flambent** = **montent en flèche** = augmentent fortement). Elles atteignent un **pic** (= **un plus haut**) en mars 2000. Puis soudain, c'est l'effondrement. La bulle éclate. On assiste à un **recul** (= **un repli** = une baisse) **spectaculaire** (important) des cours.



Année 2000 :  
le krach de la nouvelle économie

**E X E R C I C E S**

**1** Complétez le tableau.

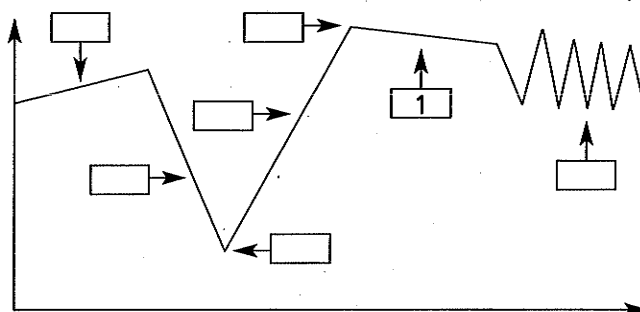
Verbe	Nom	Verbe	Nom
offrir	une _____	s'effondrer	un _____
demander	une _____	chuter	une _____
_____	une baisse	_____	une fluctuation
_____	une montée	_____	une explosion
se replier	un _____	_____	un éclatement
reculer	un _____	_____	une flambée

**2** Éliminez les deux intrus.

*le recul – la baisse – la chute – l'effondrement – la montée – la flambée – le repli*

**3** Placez les commentaires dans le graphique.

- un léger repli
- une légère hausse
- une remontée spectaculaire
- un effondrement
- des fluctuations
- un pic
- un plus bas



**4** Complétez les mentions manquantes.

- Le plus souvent, le cours à l'o \_\_\_\_\_ n'est pas le même que le cours de c \_\_\_\_\_ du jour précédent.
- La s \_\_\_\_\_ d'aujourd'hui a été marquée par de fortes fluctuations. La bourse a o \_\_\_\_\_ en hausse de 1,23 %, mais elle a finalement c \_\_\_\_\_ en baisse de 1,45 %.
- Un k \_\_\_\_\_ b \_\_\_\_\_ survient au moment où la b \_\_\_\_\_ éclate.
- L'Euro Stoxx 50 est un i \_\_\_\_\_ composé des 50 plus fortes c \_\_\_\_\_ boursières de la zone euro.

© CLESEJER 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

## ACTEURS DE LA BOURSE

### A. INVESTISSEURS

Un investisseur en bourse peut être un particulier ou une entreprise. Il y a différentes sortes d'investisseurs : de **petits** investisseurs (ils investissent peu d'argent) et de **gros** investisseurs, des investisseurs **avertis** (= bien informés), etc.

Les **investisseurs institutionnels** sont de très gros investisseurs. Ils collectent l'épargne pour la placer en valeurs mobilières (actions et obligations). Familièrement, on les appelle **les zinzins**. Un « zinzin » peut être une compagnie d'assurances, **une caisse de retraite** (= un fonds de pension), un **OPCVM** (un organisme de placement collectif en valeurs mobilières).

### B. COURTIER EN BOURSE

Clarisse Beck est analyste financière. Elle explique comment investir à la bourse :

« Vous devez **passer un ordre de bourse** à un intermédiaire qui va acheter ou vendre des valeurs mobilières pour votre compte (pour vous). Pour acheter, vous passez un **ordre d'achat**. Pour vendre, vous passez un **ordre de vente**. Vous devez préciser la durée de **validité** de votre ordre. Un « **ordre jour** », par exemple, n'est valable que pendant une seule séance.

Si l'opération se réalise, vous devez payer à l'intermédiaire une commission, qu'on appelle un **courtage** (= **des frais de courtage**). Ces intermédiaires en Bourse sont des **courtiers** (= **maisons de courtage**). En France, on les appelle **sociétés de bourse** ou **entreprises d'investissement**. Chez les Anglo-saxons, on parle de **brokers**. »



### C. TENDANCES DU MARCHÉ

Selon les jours, le marché peut être :

- **liquide** : il est facile de trouver un acheteur ou un vendeur. On dit d'une valeur qu'elle a une bonne **liquidité** lorsque le **volume** (le nombre) de **titres échangés** (achetés et vendus) est important ;
- **actif** ou **animé** : le volume des **transactions** (échanges) est important.
- **calme** : le volume des transactions est faible ;
- **haussier, porteur** : le marché est orienté à **la hausse** (les cours augmentent) ;
- **baissier, déprimé** : le marché est orienté à **la baisse** ;
- **stable** : les indices **restent inchangés** (= ils ne changent pas) ;
- **volatile** : c'est-à-dire instable (il y a de fortes fluctuations). On parle de **la volatilité** d'un marché ou d'un titre ;
- **indécis, hésitant** : le marché ne présente pas de **tendance** claire (ni hausse ni baisse).

**E X E R C I C E S**

**1** Complétez avec les mots suivants :  
achat - bourse - offre - société - titre - validité - vente

Si vous passez un ordre de \_\_\_\_\_, celui-ci doit comporter un certain nombre de précisions :

- le sens de l'opération : achat ou \_\_\_\_\_ ;
- le nombre et le nom du \_\_\_\_\_ : nombre d'actions ou d'obligations de telle ou telle \_\_\_\_\_ ;
- la limite de \_\_\_\_\_ de l' \_\_\_\_\_ : jusqu'à quel moment l'ordre est valable ;
- les conditions de prix : prix maximal à l' \_\_\_\_\_ et prix minimal à la vente.

**2** Faites correspondre.

- 1. Investisseur ⇒ ... a. d'investissement
- 2. Caisse ⇒ ... b. institutionnel
- 3. Entreprise ⇒ ... c. de retraite
- 4. Placement ⇒ ... d. de courtage
- 5. Frais ⇒ ... e. collectif

**3** Complétez les extraits de presse ci-dessous avec les mots suivants :  
actif - baissier - haussier - inchangé - indécis - volatile

1. **ALTRAN : LE TITRE TOUJOURS AUSSI**  
Malgré une ouverture à 12 euros, le titre Altran recule de 3,3 % à 11,10 euros à la clôture. Hier, il avait perdu plus de 6 % alors que vendredi dernier il avait flambé de 14,8 %.

2. On utilise l'expression « bull market » (marché de taureaux) pour désigner un marché \_\_\_\_\_, parce que le taureau attaque avec ses cornes, en frappant de bas en haut.

3. **Le marché est resté stable toute la journée pour clôturer pratiquement (- 0,03 %).**

4. **LA BOURSE DE TOKYO A TERMINÉ SUR UNE PETITE HAUSSE DE 0,28 % SUR UN MARCHÉ**  
QUI ATTEND L'OUVERTURE DE WALL STREET POUR AVOIR UNE DIRECTION PLUS CLAIRE.

5. Dans un marché \_\_\_\_\_, Renault fait exception avec une hausse de plus de 4 % en une semaine.

6. La Bourse de Paris a clôturé sur une hausse de 0,20 % dans un marché \_\_\_\_\_ avec un record de 2,4 milliards d'entrées négociées.

© CLE/SE/IER 2004. La photocopie non autorisée est un délit.

# ASSURANCES

## A. MÉCANISME DE L'ASSURANCE

On peut **contracter une assurance** (= s'assurer) contre différents types de **risques** : incendie, vol, accident, etc.

Le principe est simple : l'**assuré** verse une **prime** = une **cotisation** (une somme d'argent) à l'**assureur** (la **compagnie d'assurances**). En contrepartie, l'assureur garantit le risque.

Si le risque se réalise - par exemple, si l'usine prend feu -, on parle de **sinistre**. Dans ce cas, l'assureur **indemnise** l'assuré = il lui verse une **indemnité** (une somme d'argent). Cette indemnité permet de **réparer le dommage** = le **préjudice** (par exemple, la destruction de l'usine).

## B. TYPES D'ASSURANCES

Il existe trois grands types d'assurances.

L'assurance de biens	Elle <b>couvre</b> (= <b>garantit contre</b> ) la destruction, la détérioration ou la disparition matérielle des <b>biens assurés</b> .
L'assurance de personnes	Assurance contre les <b>accidents corporels</b> , <b>assurance maladie</b> , <b>assurance vie</b> .
L'assurance de responsabilité	L'assuré peut être responsable d'un <b>dommage (matériel ou corporel)</b> causé à un <b>tiers</b> (une autre personne). Par exemple, il est responsable d'un accident automobile. Dans ce cas, son assureur <b>indemnise la victime</b> , qui est alors le <b>bénéficiaire</b> .

## C. CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat d'assurances doit être écrit. Le document écrit s'appelle une **police d'assurance**.

Pauline Grimaud travaille dans une compagnie d'assurances. Avant que vous signiez la police, elle vous recommande de prendre les précautions suivantes :

« Lisez la police avec attention. Examinez les **garanties** dont vous bénéficiez, quels sont les risques **couverts** (= assurés). Attention ! Souvent, une partie du coût du sinistre reste **à la charge** de l'assuré. On appelle cette partie la **franchise**.

Pour **résilier** votre contrat (= y **mettre fin**), n'oubliez pas de respecter le **délai de préavis** (d'en informer l'assureur à l'avance). »

## D. DÉCLARATION DE SINISTRE

Pauline Grimaud : « En cas de sinistre, envoyez tout de suite une **lettre de déclaration de sinistre** à l'assureur. Indiquez le **type de sinistre** (incendie, vol, accident, etc.), faites une description et une première **évaluation** des dommages. Plus tard, un **expert** évaluera plus précisément le dommage. »



## E X E R C I C E S

**1** À quel type d'assurance se rapporte chacun de cas suivants ?

	BIENS	PERSONNES	RESPONSABILITÉ
1. Vous vous blessez en faisant du ski. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Votre machine à laver est en marche. Il y a une fuite d'eau. Vous n'êtes pas chez vous. L'eau se répand dans votre appartement et détériore votre moquette. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cette même fuite d'eau provoque des dégâts (dommages) importants chez vos voisins du dessous. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. On vous a volé votre bicyclette. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2** Qu'est-ce que c'est ?

1. Pour l'assureur - et pour l'assuré - c'est une preuve.	P	_____
2. Ne sera pas remboursée	F	_____
3. Celui qui souhaite moins dépendre du hasard.	A	_____
4. Ce que recevra la victime après un accident.	I	_____
5. Ce contre quoi on s'assure.	R	_____
6. Mettre fin au contrat.	R	_____
7. Il faut la payer pour être assuré.	P	_____
8. Le vol en est un.	S	_____
9. Ni l'assureur ni l'assuré : une autre personne.	T	_____
10. Synonyme de préjudice.	D	_____

**3** Vrai ou faux ?

	VRAI	FAUX
1. La prime est une somme d'argent versée à l'assuré. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. L'assuré est toujours le bénéficiaire de l'indemnité. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Dans l'assurance maladie, le risque est la maladie. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dans certains cas, la vie est un risque. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Un sinistre peut causer des dommages à la fois matériels et corporels. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. L'expert en assurance est chargé d'indemniser l'assuré. ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## FAIRE LES COMPTES

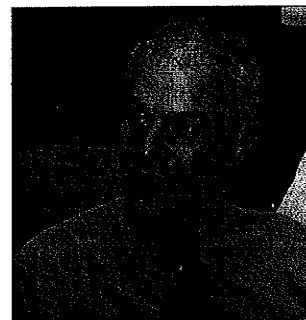
## A. PLAN COMPTABLE

Dimitri Lacour travaille comme **comptable** dans une agence de publicité. Il parle de son travail :

« Mon travail consiste à **tenir la comptabilité** de l'agence. Tous les jours j'enregistre des chiffres dans des **livres de comptabilité** et bien sûr, comme tous mes collègues comptables, j'utilise **le plan comptable**. »

Le plan comptable est obligatoire dans toutes les entreprises. Il est divisé en un certain nombre de **comptes** : compte caisse, compte banque, compte client, etc. Chacun de ces comptes comprend deux colonnes : une colonne pour les entrées de valeurs (de l'argent, le prix d'un bien) et une colonne pour les sorties de valeurs.

Dimitri Lacour : « Les comptables ont un langage particulier. Au lieu d'entrées, nous parlons de **débit**. Au lieu de sorties, nous parlons de **crédit**. Par exemple, si je mets 100 euros dans la caisse, je dis que **je débite le compte caisse de 100 euros**. Si je sors 100 euros, **je crédite le compte caisse de 100 euros**. La différence entre le débit et le crédit s'appelle **le solde**. Si les débits sont supérieurs aux crédits, le solde est **débiteur**. Dans le cas contraire, on parle de solde **créditeur**. »



Compte caisse

Débit	Crédit
Ce qui entre dans la caisse	Ce qui sort de la caisse
Solde	

## B. COMPTE DE RÉSULTAT

Dimitri Lacour : « À chaque **exercice**, c'est-à-dire chaque année, je dois établir **le compte de résultat**. Ce compte décrit ce que l'entreprise a dépensé et ce qu'elle a gagné pendant l'exercice. Nous parlons de **charges** et de **produits**. »

Les charges correspondent à ce que l'entreprise a dépensé : les achats de marchandises, le loyer, les salaires du personnel, etc.

Les produits correspondent à ce que l'entreprise a gagné, c'est-à-dire principalement le chiffre d'affaires (ce qu'elle a vendu).

Finalement, nous calculons **le résultat**, c'est-à-dire la différence entre les produits et les charges. Si le résultat est positif, c'est que l'entreprise a **réalisé un bénéfice (un profit)**. En revanche, si le résultat est négatif, c'est que nous avons réalisé **une perte**, et ce n'est évidemment pas une bonne chose. »

Compte de résultat

Charges	Produits
Ce que l'entreprise a dépensé pendant l'exercice	Ce que l'entreprise a gagné pendant l'exercice
Résultat	

## E X E R C I C E S

**1** Entourez la bonne réponse.

Vous travaillez comme comptable dans une librairie.

1. Un client achète un livre au prix de 23,50 euros. Il règle en espèces. Vous  débitez  créditez le compte  banque  caisse de 23,50 euros.
2. Vous réglez par chèque une facture de 1 325 euros. Vous  débitez  créditez de 1 325 euros le compte  banque  caisse de la librairie.

**2** Complétez les mentions manquantes.

1. Le compte de résultat décrit les produits et les charges de l'entreprise au cours de l' \_\_\_\_\_.
2. Les \_\_\_\_\_ sont en majeure partie les revenus que l'entreprise a retirés de son activité productive.
3. Les \_\_\_\_\_ recensent les dépenses.
4. La différence entre les produits et les charges donne le \_\_\_\_\_.
5. Si le résultat est positif, c'est un \_\_\_\_\_.
6. S'il est négatif, c'est une \_\_\_\_\_.

**3** Éliminez les deux intrus.

Règlement des factures de téléphone – Frais de réparation – Amende payée au fisc  
Salaires versés – Frais de transport – Paiement des loyers – Charges sociales  
Achats de matières premières – Primes versées aux assurances – Production vendue  
Plus-value réalisée sur la vente d'un bien immobilier – Intérêts d'emprunts versés à la banque

**4** Lisez les déclarations suivantes de Dimitri Lacour.

Les entreprises doivent obligatoirement l'appliquer. Il est subdivisé en un certain nombre de comptes et de sous-comptes.

La solde d'un compte caisse n'est jamais créditeur.

1. De quoi parle-t-il ?

\_\_\_\_\_

2. Expliquez pourquoi.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# FAIRE LE BILAN

## A. ACTIF

L'**actif** répond à une question fort importante : « Où est l'argent ? ». Il décrit tout ce que l'entreprise possède à un moment donné.

L'**actif immobilisé** comprend les biens durables (utilisés pendant au moins un an).

■ **Immobilisations incorporelles** : frais engagés au moment de la création de l'entreprise, brevets, marques, etc.

■ **Immobilisations corporelles** : tous les **biens matériels** que l'entreprise utilise durablement (terrains, immeubles, machines, etc.)

■ **Immobilisations financières** : parts sociales ou actions détenues par la société en vue de participer à la gestion ou au contrôle d'autres entreprises, prêts consentis (accordés) par la société à des tiers (autres personnes).

L'**actif circulant** comprend les **biens non durables**.

■ **Stocks et en cours** : matières premières, produits **en cours de production**, produits finis (prêts à être vendus) que l'entreprise a en stock.

■ **Créances** : principalement ce que les clients n'ont pas encore réglé.

■ **Valeurs mobilières de placement** : actions et obligations détenues par la société en vue de réaliser une plus-value.

■ **Disponibilités** : l'argent disponible, c'est-à-dire ce que l'entreprise a **en caisse** et sur des comptes bancaires.

Actifs <i>Où est l'argent ?</i>	
<b>Actif immobilisé</b>	
• Immobilisations incorporelles	
• Immobilisations corporelles	
• Immobilisations financières	
<b>Actif circulant</b>	
• Stocks et en-cours	
• Créances	
• Valeurs mobilières de placement	
• Disponibilités	

## B. PASSIF

Le **passif** répond à une autre grande question : « D'où vient l'argent ? ».

Les **capitaux propres** comprennent toutes les ressources non empruntées.

■ **Capital (social)** : ce que les associés ont apporté à la société, principalement à la création de l'entreprise.

■ **Réserves** : part des bénéfices qui est réinvestie dans l'entreprise.

■ **Résultat de l'exercice** : ce résultat peut être positif (bénéfice) ou négatif (perte). Le bénéfice sera ensuite **réparti** entre les réserves et la distribution de dividendes aux associés.

Les **dettes**

■ **Dettes financières** : émission d'emprunt obligataire, emprunt bancaire, etc.

■ **Dettes d'exploitation** : dettes envers les fournisseurs, **avances** versées par des clients, dettes vis-à-vis du **fisc** (administration des impôts), etc.

Passif <i>D'où vient l'argent ?</i>	
<b>Capitaux propres</b>	
• Capital	
• Réserves	
• Résultat de l'exercice	
<b>Dettes</b>	
• Dettes financières	
• Dettes d'exploitation	

## EXERCICES

**1** Les bilans suivants appartiennent à trois entreprises différentes.

Dites lequel appartient à :

- un hypermarché.
- ⇒ Bilan ...
- un équipementier automobile.
- ⇒ Bilan ...
- une société financière (une holding).
- ⇒ Bilan ...

Vous ne voyez que l'actif.

	BILAN A (actif)	BILAN B (actif)	BILAN C (actif)
<b>Actif immobilisé</b>			
• Immobilisations incorporelles	115	163	108
• Immobilisations corporelles	1652	378	280
• Immobilisations financières	74	43	898
<b>Actif circulant</b>			
• Stocks	717	854	8
• Créances	301	118	176
• Valeurs mobilières de placement	10	44	264
• Disponibilités	2	1	5
<b>Total</b>	<b>2871</b>	<b>1601</b>	<b>1739</b>

**2** À l'aide des informations ci-dessous, faites le bilan de la société Cibox.

## BILAN CIBOX

ACTIF		PASSIF	
<b>Actif immobilisé</b>		<b>Capitaux propres</b>	
• Immobilisations incorporelles	38	• _____	...
• _____	...	• _____	...
<b>Actif circulant</b>		<b>Dettes</b>	
• _____	...	• _____	...
• _____	...	• _____	...
• _____	...		
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>Total</b>	<b>200</b>

1. Les brevets d'invention de Cibox sont estimés à 38.
2. Les biens d'équipement (machines, matériel) valent 103.
3. Les matières premières et les produits finis, d'une valeur de 32, sont entreposés dans le magasin.
4. Les clients de Cibox doivent au total 21.
5. Le montant des liquidités (compte courant et caisse) s'élève à 6.
6. À la création de la société, il y a 5 ans, les associés ont apporté 85. Il n'y a pas eu de nouveaux apports.
7. Depuis la création de la société, 26 de bénéfices n'ont pas été distribués aux actionnaires.
8. Il reste 69 à rembourser à la banque.
9. Cibox doit encore 20 à divers fournisseurs.

## INDEX

La catégorie grammaticale du mot  
est indiquée entre parenthèses ainsi que le genre des noms.  
Les chiffres renvoient aux numéros des leçons.

n. = nom  
m. = masculin  
loc. = locution  
v. = verbe

adv. = adverbe  
f. = féminin  
adj. = adjectif

### A

à l'appareil (loc.) 6  
à l'étranger (loc.) 56  
à l'ordre de (loc.) 59  
à la pointe (loc.) 33  
abordable (adj.) 45  
aboutir (v.) 13, 15  
absent (adj.) 5, 6  
absentéisme (n.m.) 40  
absorber (v.) 21  
absorption (n.f.) 21  
abstrait (adj.) 15  
accéder (v.) 5, 52  
acceptable (adj.) 45  
accès (n.m.) 5, 52  
accident (n.m.) 40, 68  
accord (n.m.) 13, 14, 15, 29, 32  
– accord de libre-échange 56  
accorder (v.) 62, 30, 54  
accueillir (v.) 50  
achat (n.m.) 47  
– achat en ligne 52  
acheter (v.) 54  
acheteur/euse (n.) 42, 48  
acquérir (v.) 26  
acquisition (n.f.) 60  
actif (adj.), 24, 67  
actif (n.m.) 18, 27, 70  
– actif circulant 70  
– actif immobilisé 70  
action (n.f.) 63, 64, 65  
– action à vote double 64  
– action au porteur 64  
– action nominative 64  
– action ordinaire 64  
– action sans droit de vote 64  
– émettre des actions 66  
actionnaire (n.m.) 31, 63, 64  
– actionnaire de référence 64  
– actionnaire majoritaire 64  
– actionnaire minoritaire 64  
activité (n.f.) 18, 41  
– secteur d'activité 18  
– activité économique 41  
– activité extra-professionnelle 28  
adhérer à (v.) 32

administrateur (n.m.) 31  
administration des impôts (n.f.) 59  
adresser (v.) 53  
aération (n.f.) 40  
aéré (adj.) 40  
affaire (n.f.) 13, 15  
– conclure une affaire 13  
– faire des affaires 15  
affichage (n.m.) 10, 46  
affiche publicitaire (n.f.) 46  
affichette (n.f.) 46  
agence (n.f.), 16  
– agence bancaire 61  
– agence de publicité 16, 46  
– agence de voyage 17, 16  
– agence matrimoniale 16  
agenda (n.m.) 8  
agent (n.m.) 42, 23  
– agent économique 42  
– agent immobilier 23  
agir (v.) 15  
agrément (n.m.) 36  
agricole (adj.) 16, 17, 18  
agroalimentaire (adj.) 17, 18  
aide d'État (n.f.) 60  
aide publique (n.f.) 60  
allée (n.f.) 48  
ambiance de travail (n.f.) 40  
aménagement (n.m.) 48  
aménager (v.) 19  
amende (n.f.) 59, 60  
analyste financier (n.m.) 23, 65  
anecdote (n.f.) 12  
animé (adj.) 67  
animer (v.) 3  
annonce (n.f.) 28, 46  
– annonce publicitaire (n.f.) 46  
– petite annonce 28  
annoncer (v.) 6  
annonceur (n.m.) 46  
annuaire (n.m.) 5  
annuler (v.) 2, 8  
appel (n.m.) 5  
appeler (v.) 5, 6  
application industrielle (n.f.) 36, 37  
apport (n.m.) 63  
– apport en nature 63

– apport en numéraire 63  
apporter (v.) 63  
apprenti (n.m.) 17  
apprentissage (n.m.) 17  
– en apprentissage 17  
approuver (v.) 64  
approvisionner (v.) 39, 61  
s'approvisionner (v.) 39  
appuyer (v.) 5, 7  
ardu (adj.) 24  
argent (n.m.) 15, 58, 61  
– argent sale 58  
– déposer de l'argent 61  
– gagner de l'argent 15  
arranger (v.) 8  
article (n.m.) 44, 52, 53  
artisan (n.m.) 17  
artisanal (adj.) 17, 18  
assemblage (n.m.) 38  
assemblée générale (n.f.) 1, 64  
assembler (v.) 38  
assistance (n.f.) 49  
assister à (v.) 2  
associé (n.m.) 63  
s'associer (v.) 17  
assurance (n.f.) 18, 68  
– assurance de biens 68  
– assurance de personnes 68  
– assurance de responsabilité 68  
– assurance maladie 68  
– assurance vie 68  
– contracter une assurance 68  
assuré (n. et adj.) 68  
s'assurer (v.) 68  
assureur (n.m.) 68  
atelier (n.m.) 21, 25, 31  
– atelier flexible 34  
attaché(e) commercial(e) (n.) 23  
attention (n.f.)  
mobiliser l'attention (n.f.) 12  
attractif (adj.) 45  
audioconférence (n.f.) 1  
audit (n.m.) 23  
auditoire (n.m.) 12  
augmentation (n.f.) 32  
– augmentation de capital 63  
augmenter (v.) 41, 66

aussi (adv.) 12  
autofinancement (n.m.) 63  
automatisé (adj.) 34  
autorité (n.f.) 31  
– sous l'autorité de 31  
avancée (n.f.) 13  
avancer (v.) 2, 8, 13  
avantageux (adj.) 14, 45  
averti (adj.) 67  
aviation (n.f.) 16  
avis (n.m.) 4  
– à mon avis 4  
avocat (n.m.) 63

**B**

B2B [business to business] (loc.) 52  
B2C [business to consumer] (loc.) 52  
baccalauréat (n.m.) 26  
baisse (n.f.) 66  
baissier (adj.) 67  
balance commerciale (n.f.) 56  
bancaire (adj.) 18, 61  
banque (n.f.) 22  
bas (adj.) 62  
bas de gamme (loc.) 44  
bâtiment (n.m.) 25  
battant(e) (n. et adj.) 15  
bavard(e) (n. et adj.) 12  
bénéfice (n.m.) 30, 64, 69  
bénéficiaire (n. et adj.) 68  
bénéficiaire de (v.) 54  
bénévole (adj.) 24  
bénévolence (adv.) 24  
besoin (n.m.) 44, 50  
bien (n.m.) 16  
– bien d'équipement 33  
– bien de production 33, 35  
– bien durable 33  
– bien immobilier 62  
– bien intermédiaire 33  
– bien matériel 70  
– bien non durable 33  
– assurance de biens (n.f.) 68  
bijouterie (n.f.) 49  
bilan (n.m.) 70  
– déposer son bilan 22  
billet (adj.) 61  
biotechnologie (n.f.) 18  
bip [sonore] (n.m.) 5  
blanchiment (n.m.) 58  
blanchir (v.) 58  
blocage (n.m.) 13  
bloc-notes (n.m.) 2  
bon de commande (n.m.) 53  
bon de réduction (n.m.) 47  
bonus (n.m.) 30  
bosser (v.) 24  
bosseur/euse (n.) 24  
boucherie (n.f.) 49  
boulangerie (n.f.) 49  
boulot (n.m.) 24  
bourse (n.f.) 59, 67  
– à la bourse 59, 65  
– en bourse 65  
– clôture de la bourse (n.f.) 66  
– coter en bourse (v.) 59, 63, 66  
boutique (n.f.) 49

bouton (n.m.) 10  
bradé (adj.) 45  
brevet (n.m.) 37  
– déposer un brevet 37  
– dépôt de brevet 37  
brevetable 37  
breveté (adj.) 37  
brochure (n.f.) 46, 47  
broker (n.m.) 67  
bruit (n.m.) 40  
bruyant (adj.) 40  
budget (n.m.) 50  
buffet (n.m.) 1  
bulle financière (n.f.) 66  
bulletin de salaire (n.m.) 30  
bureau (n.m.) 25, 31  
– bureau d'études 38  
– bureau paysager 25  
but (n.m.) 16

**C**

cabine téléphonique (n.f.) 5  
cabinet de recrutement 28  
cadre (n.m.) 30, 31, 56  
– cadre administratif 31  
– cadre commercial 31  
– cadre export 56  
– cadre moyen 31  
– cadre supérieur 31  
– cadre technique 31  
cahier des charges (n.m.) 38  
caisse (n.f.) 70  
– caisse de retraite 67  
– compte caisse (n.m.) 69  
caissier/ière (n.) 23  
calme (adj.) 67  
campagne de promotion (n.f.) 47  
campagne publicitaire (n.f.) 46  
candidat(e) (n.) 26, 28  
candidature (n.f.) 28  
– poser sa candidature 28  
cantine (n.f.) 25  
capital (n.m.) 33, 63, 70  
– capital circulant 33  
– capital fixe 33  
– capital propre 70  
– capital social 63, 70  
– capital technique 33  
capoter 13  
caractéristique (n.f.) 50  
carnet de chèques (n.m.) 61  
carnet de commandes (n.m.) 22  
carrière (n.f.) 24  
carrière professionnelle 24  
– faire carrière 24  
carriériste (n.) 24  
carte (n.f.) 5, 47, 54, 61  
– carte bancaire 54, 61  
– carte de crédit 54  
– carte de débit 54  
– carte de fidélité 47  
– carte téléphonique 5  
cartel (n.m.) 60  
catalogue (n.m.) 46, 52  
cause (n.f.) 22  
– remettre en cause (loc.) 14  
causer (v.) 22

céder (v.) 13, 64  
centre commercial (n.m.) 49  
centre de recherche (n.m.) 36  
cessation de paiement (n.f.) 22  
cesser (v.) 22, 24  
chaîne [de magasins] 49  
chantage (n.m.) 58  
– faire du chantage 13  
charge (n.f.) 69  
– à la charge de 68  
– prendre en charge (loc.) 30, 54  
– prendre la charge de 30, 54  
chargé(e) (n. et adj.) 23  
– chargé(e) de clientèle (n. et adj.) 23  
– être chargé de (adj.) 23  
chariot (n.m.) 52  
charte d'éthique (n.f.) 57  
chasseur de tête (n.m.) 28  
chauffage (n.m.) 40  
chauffé (adj.) 40  
chef (n.m.) 23, 31, 49  
– chef d'entreprise 23  
– chef de la comptabilité 31  
– chef de produit 23  
– chef de rayon 49  
– chef de service 31  
– chef du personnel 31  
chemin de fer (n.m.) 16, 17  
chèque (n.m.) 54, 61  
– carnet de chèques 61  
– chèque sans provision 61  
– encaisser un chèque 61  
– faire un chèque 61  
chéquier (n.m.) 61  
chercheur/euse (n. et adj.) 36  
chiffre (n.m.) 27  
– chiffre d'affaires 16  
– chiffre record 41  
chômage (n.m.) 27  
chômeur/euse (n.) 27  
chute (n.f.) 41, 66  
cible (n.f.) 43  
cibler (v.) 43  
cinéma (n.m.) 46  
circuit de distribution (n.m.) 42  
clandestin(e) (n. et adj.) 58  
clarifier (v.) 3  
classe (n.f.) 20  
– classe affaires 20  
– classe économique 20  
clic (n.m.) 10  
client(e) (n.) 22, 42, 55  
– client actuel 42  
– client potentiel 42  
clientèle (n.f.) 23  
climat de confiance (n.m.) 13  
climatisation (n.f.) 25  
cliquer (v.) 10  
cloison (n.f.) 25  
clôturer (v.) 66  
cocktail (n.m.) 1  
code (n.m.) 61  
cœur du métier (n.m.) 38  
coffre-fort (n.m.) 61  
coiffeur/euse (n.) 49  
collaborateur/trice (n.) 20  
collecte (n.f.) 36  
collecter (v.) 15

colloque (n.m.) 1  
 commande (n.f.) 53  
 – carnet de commandes 22  
 – passer commande 53  
 – placer une commande 48  
 commander 53  
 commerçant(e) (n. et adj.) 49  
 commerce (n.m.) 18, 49, 52  
 – commerce électronique 52  
 – commerce équitable 57  
 – commerce international 56  
 – commerce intracommunautaire 60  
 – commerce solidaire 57  
 – petit commerce 49  
 commercial(e)/aux (n. et adj.) 13, 17, 47  
 commercialiser (v.) 44  
 commettre (v.) 59  
 commission (n.f.) 30  
 Commission de la concurrence 60  
 communication (n.f.) 41  
 – communication commerciale 46, 47  
 – communication externe 47  
 – communication interne 47  
 – communication téléphonique 5, 6  
 – couper une communication 7  
 communiqué de presse 47  
 compagnie (n.f.) 16, 68  
 – compagnie d'assurances 68  
 – compagnie d'aviation, 16  
 – compagnie de chemin de fer, 16  
 – compagnie de navigation, 16  
 compétence (n.f.) 28  
 compétitif 14, 33, 35  
 compétition (n.f.) 14  
 comportement (n.m.) 15  
 composer (v.) 5, 61  
 compromis (n.m.) 14  
 comptabilité (n.f.) 69  
 – tenir la comptabilité 69  
 comptable (adj. et n.) 23, 69  
 compte (n.m.) 22, 69  
 – compte bancaire 54  
 – compte caisse 69  
 – compte courant 61  
 – compte d'épargne 61  
 – compte de résultat 69  
 – compte rendu (n.m.) 3, 10  
 – pour le compte de 17, 31  
 concentration (n.f.) 21, 60  
 conception (n.f.) 38  
 concession (n.f.) 13, 14  
 concevoir (v.) 34  
 conclure (v.) 13  
 – pour conclure 12  
 conclusion (n.f.) 9, 11, 51  
 – en conclusion (loc.) 3, 12  
 concours (n.m.) 26, 47  
 concurrence (n.f.) 23, 35, 60  
 – libre concurrence 60  
 – Commission de la concurrence (n.f.) 60  
 concurrencer (v.) 42  
 concurrent(e) (n. et adj.) 42  
 concurrentiel (adj.) 42  
 condamner (v.) 58  
 condition (n.f.) 2, 40, 53, 54, 57  
 – condition de paiement 54  
 – condition de travail 40, 57  
 – condition de vente 53

– condition matérielle 2  
 conditionnement (n.m.) 44  
 conférence (n.f.)  
 – conférence de presse 11, 47  
 – faire une conférence 11  
 confiance (n.f.)  
 – faire confiance (loc.) 14  
 confidentiel (adj.) 38, 61  
 conflit (n.m.) 15, 32  
 – être en conflit 13  
 conforme (adj.)  
 – copie conforme 10  
 – produit conforme 38, 53  
 congé (n.m.) 30  
 – congé de maladie 40  
 – congé maternité 29  
 – congé payé 30  
 congrès (n.m.) 1  
 se connecter à (v.) 52  
 connaissance (n.f.)  
 – faire connaissance (loc.) 13  
 connexion (n.f.) 52  
 conseil d'administration 31, 64  
 conseiller (n.m.) 23, 61  
 – conseiller financier 61  
 – conseiller fiscal 23  
 consensus (n.m.) 15  
 consentir (v.) 62  
 consommateur (n.m.) 35, 42  
 – consommateur final 42  
 – consommateur intermédiaire 42  
 consommer (v.) 42  
 constitution (n.f.) 32  
 constructeur/trice (n. et adj.) 38  
 consulter (v.) 8, 28  
 contact (n.m.) 12  
 contestataire (adj. et n.) 12  
 contingentement (n.m.) 56  
 contracter (v.) 62, 68  
 contrat (n.m.) 29, 37, 38, 49, 68  
 – contrat à durée déterminée 29  
 – contrat d'assurance 68  
 – contrat de franchise 49  
 – contrat de licence 37  
 – contrat de sous-traitance 38  
 – contrat de travail 29  
 contrebande (n.f.) 58  
 contrefandier/ière (n.) 58  
 contrefaçon (n.f.) 58  
 contrefacteur (n.m.) 58  
 contrefaire (v.) 58  
 contremaître (n.m.) 31  
 contretemps (n.m.) 8  
 contrôle (n.m.) 21  
 – prendre le contrôle 21  
 – prise de contrôle (n.f.) 21  
 – prise de contrôle 21  
 contrôler (v.) 21  
 contrôleur/euse de gestion (n.) 23  
 convenir (v.) 8, 29  
 convention (n.f.) 29  
 convertir (v.) 65  
 convoquer 1, 28  
 coopératif (adj.) 14  
 coopération (n.f.) 14  
 coopérer (v.) 14  
 copie (n.f.) 10  
 corporel (adj.)

– accident corporel (n.m.) 68  
 – dommage corporel 68  
 – immobilisation corporelle 68  
 correspondant(e) (n. et adj.) 5, 6, 9  
 corrompre (v.) 57  
 corruption (n.f.) 57  
 costume cravate (n.m.) 20  
 coter [en bourse] (v.) 59, 63, 66  
 cotisation (n.f.) 68  
 coup de fil (n.m.) 5  
 coup de téléphone (n.m.) 5  
 courbe (n.f.) 43, 45  
 – courbe de la demande 45  
 – courbe de vie [d'un produit] 43  
 courriel (n.m.) 10  
 courrier électronique (n.m.) 10, 46  
 cours (n.m.) 26, 65, 66  
 – cours boursier 65, 66  
 – cours d'achat 65  
 – cours du soir 26  
 course (n.f.) 49  
 – faire des courses 49  
 courtage (n.m.) 67  
 courtier/ière (n.) 67  
 courtois (adj.) 15  
 coût (n.m.) 5  
 – à moindre coût 34  
 – coût de production 34, 35, 45  
 – coût de revient 45  
 – coût de stockage 39  
 – coût fixe 35  
 – coût variable 35  
 couvrir (v.) 68  
 créance (n.f.) 62, 70  
 créancier/ière (n.) 22, 62  
 – créancier obligataire 65  
 créateur/trice d'entreprise (n.) 21, 48  
 création (n.f.) 21  
 crédit (n.m.) 62, 69  
 – consentir un crédit 62  
 – acheter à crédit 54  
 – crédit immobilier 62  
 – faire crédit 54, 62  
 – prendre un crédit 62  
 – refuser un crédit 62  
 créditer (v.) 69  
 créiteur/trice (n.) 69  
 créneau (n.m.) 43  
 criminel(le) (n. et adj.) 58  
 crise (n.f.) 41  
 – en crise (loc.) 18  
 croissance (n.f.) 18, 21, 41, 43  
 – en pleine croissance (loc.) 21  
 croître 21  
 culture (n.f.) 15, 19, 20  
 CV (curriculum vitae) 28  
 cycle (n.m.) 41, 43  
 – cycle de vie 43  
 – cycle économique 41

**D**

date (n.f.) 2  
 – date d'expiration 53  
 de plus 12  
 débattre (v.) 1  
 débit (n.m.) 69  
 débiter (v.) 54, 69



débiteur/trice (n.) 62, 69  
 débordé (adj.) 8  
 débouché (n.m.) 42  
 déboucher sur quelque chose. (v.) 4  
 débiter (v.) 13  
 déchet (n.m.) 40  
 décision (n.f.)  
 – prendre une décision 15  
 déclaration de sinistre (n.f.) 68  
 déclaré (adj.) 24  
 déclin [d'un produit] (n.m.) 43  
 décliner (v.) 43  
 décontracté (adj.) 15  
 découvert (n.m.)  
 – être à découvert 61  
 découverte (n.f.) 36  
 découvrir (v.) 36  
 décrocher (v.) 5, 26  
 – décrocher le téléphone 5  
 – décrocher un diplôme 26  
 déficit (n.m.) 56  
 déficitaire (adj.) 56  
 déflation (n.f.) 41  
 se dégrader (v.) 27  
 déjeuner d'affaires (n.m.) 15  
 délai (n.m.) 34  
 – dans les délais 39  
 – dans les meilleurs délais 53  
 – délai de livraison 53  
 – délai de paiement 54  
 – délai de préavis 29, 68  
 délibérer (v.) 1, 64  
 délinquance [informatique] (n.f.) 59  
 délit d'initié (n.m.) 59  
 délivrer (v.) 37, 61  
 délocaliser (v.) 56  
 demande (n.f.) 34, 45, 66  
 – demande d'emploi 28  
 demandeur/euse d'emploi (n.) 27  
 démarchage téléphonique (n.m.) 46  
 déménagement (n.m.) 25  
 déménager (v.) 25  
 démission (n.f.) 29  
 – donner sa démission 29  
 démissionner (v.) 29  
 démonstration sur le lieu  
 de vente (n.f.) 47  
 dépense courante (n.f.) 61  
 déplacement (n.m.)  
 – être en déplacement 6, 8  
 dépliant (n.m.) 46  
 déposer (v.) 37, 61  
 dépôt (n.m.)  
 – dépôt de brevet 37  
 – faire un dépôt 61  
 dépression (n.f.) 41  
 déprimé (adj.) 67  
 désignation (n.f.) 55  
 dessin (n.m.) 37  
 destinataire (n.) 9, 54  
 détaillant (n.m.) 42  
 au détail (loc.) 42  
 détendu (adj.) 12, 50  
 détenir (v.) 62  
 détenteur/trice (n.) 64  
 détournement de fonds (n.m.) 59  
 détourner (v.) 59  
 dette (n.f.) 22, 62, 70

– dette d'exploitation 70  
 – dette financière 70  
 développement (n.m.)  
 – développement [d'un produit] 36  
 – développement [d'un texte] 9  
 – développement durable 57  
 se développer (v.) 21  
 difficulté (n.f.) 18  
 – être en difficulté 18  
 digression (n.f.) 12  
 diplomatique (adj.) 13  
 diplôme (n.m.) 26  
 direct (adj.) 15  
 directeur/trice (n.) 31  
 – directeur administratif 31  
 – directeur commercial 26, 31  
 – directeur de la production 31, 34  
 – directeur des ressources humaines 31  
 – directeur du marketing 30  
 – directeur du personnel 26  
 – directeur général 31  
 – directeur technique 34  
 directif (adj.) 4  
 direction (n.f.) 31  
 – direction des ressources humaines 28  
 – direction du personnel 26  
 dirigeant(e) (n. et adj.) 31  
 diriger (v.) 24, 31  
 discipline (n.f.) 19  
 discours (n.m.) 11  
 – faire /prononcer un discours 11  
 discrimination (n.f.) 57  
 discriminer (v.) 57  
 disponibilité (n.f.) 70  
 disponible (adj.) 5, 8, 20, 50  
 disposer (v.) 2  
 disposition (n.f.) 2  
 distant (adj.) 20  
 distinctement (adv.) 12  
 distribuer (v.) 46, 64  
 distributeur (n.m.) 42  
 distributeur automatique 61  
 distribution (n.f.) 18, 42, 64  
 – circuit de distribution 42  
 – distribution de dividendes 64  
 – secteur de la distribution 18  
 diversifier (v.) 65  
 dividende (n.m.) 64  
 divulguer (v.) 38  
 doctorat (n.m.) 26  
 document (n.m.) 2, 10  
 domaine public (n.m.) 37  
 domicile (n.m.)  
 – à domicile 5, 25  
 dommage (n.m.) 58, 68  
 – dommage corporel 68  
 – dommage matériel 68  
 – réparer un dommage 68  
 – dommages-intérêts 58  
 donnée (n.f.) 52  
 donneur d'ordre (n.m.) 38  
 dossier (n.m.) 2  
 – dossier de crédit 62  
 douane (n.f.) 56  
 DRH [Directeur des ressources humaines] (n.m.) 28  
 drogue (n.f.) 58  
 droit (n.m.) 17, 26, 63, 64

– avoir droit à (loc.) 64  
 – avoir le droit de (loc.) 64  
 – droit communautaire 60  
 – droit d'auteur 37  
 – droit de douane 56  
 – droit de grève 32  
 – droit de propriété 37  
 – droit des sociétés 63  
 – droit de vote 64  
 – droit européen 60  
 dumping (n.m.) 60  
 dur (adj.) 24  
 durable (adj.) 33  
 durée (n.f.) 2, 62

## E

s'écarter de (v.) 3  
 échange (n.m.) 3, 41  
 – libre-échange 56  
 – échange commercial 56  
 échantillon (n.m.) 43, 47  
 échéance (n.f.) 65  
 échec (n.m.) 13  
 échelon (n.m.) 20  
 échouer (v.) 13, 22  
 éclairage (n.m.) 40  
 éclairé (adj.) 2, 40  
 éclater (v.) 66  
 école (n.f.) 26  
 – école de commerce 26  
 – grande école 26  
 économie (n.f.) 42, 66  
 – économie de marché 42  
 – net économie 66  
 – nouvelle économie 66  
 économique (adj.) 50  
 écouler (v.) 39  
 écran (n.m.) 11  
 édition (n.f.) 10  
 effacer (v.) 5  
 efficace (adj.) 25  
 effondrement (n.m.) 66  
 s'effondrer (v.) 66  
 également (adv.) 12  
 élasticité-prix (n.f.) 45  
 élastique (adj.) 45  
 électrique (adj.) 33  
 élevage (n.m.) 17  
 élevé (adj.) 39, 45, 62  
 élire (v.) 64  
 e-mail (n.m.) 10, 46, 53  
 emballage (n.m.) 39, 44  
 embaucher (v.) 28  
 émetteur/trice (n. et adj.) 65  
 émettre (v.) 63, 65, 66  
 émission (n.f.)  
 – émission d'actions 63  
 – émission de radio 47  
 empêchement (n.m.) 2, 8  
 empirer (v.) 27  
 emploi (n.m.) 27  
 – création d'emploi 27  
 – emploi à plein temps 29  
 – emploi à temps partiel 29  
 – suppression d'emploi 27  
 employé(e) de bureau (n.) 23, 31  
 employer (v.) 31

employeur (n.m.) 28, 29, 31  
 emprunt (n.m.) 62  
 – contracter un emprunt 62  
 – emprunt obligataire 65  
 – émettre un emprunt 65  
 – lancer un emprunt 65  
 emprunter (v.) 62  
 emprunteur/euse (n. et adj.) 62  
 en commun (loc.) 14  
 en cours (n.m.) 70  
 en définitive (loc.) 12  
 en fait (loc.) 12  
 en gros (loc.) 42  
 en nature 57, 63  
 en réalité (loc.) 12  
 encadrement (n.m.) 31  
 encadrer (v.) 31  
 encaisser (v.) 61  
 endetté (adj.) 22  
 endettement (n.m.) 22  
 énergie (n.f.) 33  
 enfin (adv.) 11  
 engagement (n.m.) 29  
 engager (v.) 13, 28  
 enjeu (n.m.) 13  
 ennuyeux (adj.) 4, 24  
 enquête de marché (n.f.) 43  
 enregistrer (v.) 5  
 enrichissant (adj.) 24  
 enseigne (n.f.) 46  
 ensuite (adv.) 11  
 entamer (v.) 13  
 entente (n.f.) 60  
 en-tête (n.m.) 9  
 entraîner (v.) 22  
 entraver (v.) 60  
 entreposer (v.) 39  
 entrepôt (n.m.) 39  
 entreprise (n.f.) 16, 17, 19, 20, 21, 22  
 – entreprise d'investissement 67  
 – entreprise individuelle 17  
 – entreprise privée 17  
 – entreprise publique 17  
 entretenu (adj.) 40  
 entretien (n.m.) 13, 39  
 – entretien d'embauche 28  
 – entretien de groupe 28  
 – entretien de vente 50, 51  
 environnement (n.m.) 40, 57  
 s'envoler (v.) 66  
 envoyer (v.) 10, 53  
 éolien (adj.) 33  
 épargne (n.f.) 65  
 épeler (v.) 7  
 épicerie (n.f.) 49  
 épicier/ière (n.) 49  
 épuisant (adj.) 24  
 équipe (n.f.) 34  
 équipement (n.m.) 33  
 équipementier (n.m.) 38  
 équiper (v.) 25, 34  
 équitable (adj.) 57  
 escompte (n.m.) 54  
 escroquer (v.) 59  
 espace de travail (n.m.) 25  
 espèces (n. f. pl.) 54  
 espionnage industriel (n.m.) 36  
 esprit maison (n.m.) 19

essai (n. m.) 36, 47  
 essor (n.m.) 21  
 en plein essor (loc.) 21  
 établir (v.) 55  
 établissement (n.m.) 16  
 état civil (n.m.) 28  
 État membre (n.m.) 60  
 éthique (n.f. et adj.) 57  
 étoile (n.f.) 5, 20  
 étude (n.f.) 26, 43  
 – étude de marché 43  
 – faire des études 26  
 étudiant(e) (n.) 23  
 évaluation (n.f.) 68  
 évaluer (v.) 40  
 évasion fiscale (n.f.) 59  
 évolution 34  
 excédent (n.m.) 56  
 excédentaire (adj.) 56  
 excessif (adj.) 45  
 exclusif (adj.) 37  
 exécuter (v.) 29  
 exercer (v.) 23, 60  
 exercice [comptable] (n.m.) 64, 69, 70  
 exonération d'impôt (n.f.) 60  
 exorbitant (adj.) 45  
 expansion (n.f.) 41  
 expédier (v.) 53  
 expéditeur/trice (n.) 9, 54  
 expédition (n.f.) 54  
 expérience (n.f.) 14, 26  
 – expérience professionnelle 28  
 expérimenté (adj.) 50, 56  
 expert(e) (n.m. et adj.) 36, 68  
 expiration (n.f.) 29, 53  
 exploitation (n.f.) 16, 17, 37  
 – dette d'exploitation 70  
 – exploitation agricole 16  
 – exploitation minière 16  
 exploiter (v.) 37  
 explorer (v.) 52  
 exploser (v.) 66  
 exportateur (n. et adj.) 56  
 exportation (n.f.) 56  
 exporter (v.) 56  
 exposé (n.m.) 11  
 – faire un exposé 11  
 exposition (n.f.) 48  
 externalisation 38  
 externaliser (v.) 38  
 externe (adj.) 21

**F**

fabricant(e) (n.) 21, 30  
 fabrication (n.f.) 21  
 méthode de fabrication 38  
 fabriquer (v.) 21  
 face-à-face (n.m.) 2  
 – en face-à-face 2  
 facteur de productivité (n.m.) 35  
 facturation (n.f.) 53, 55  
 facturer (v.) 55  
 faculté (n.f.) 26  
 faiblesse (n.f.) 13  
 faillite (n.f.) 22  
 – être en faillite 22  
 – faire faillite 22

faire parvenir (loc.) 55  
 familial (adj.) 17  
 fastidieux (adj.) 24  
 fausser (v.) 60  
 faux billet (n.m.) 58  
 faux-monnayeur (n.m.) 58  
 femme d'affaires (n.f.) 2  
 feuille (n.f.) 9  
 fiabilité (n.f.) 36  
 fiable (adj.) 50  
 fiche de paie (n.f.) 30  
 fichier (n.m.) 10, 59  
 – fichier d'adresses 46  
 filiale (n.f.) 21  
 film publicitaire (n.m.) 46  
 finalement (adv.) 11, 12  
 financement (n.m.) 63  
 financer (v.) 63  
 financier (adj.) 65, 70  
 – analyste financier 65  
 – immobilisation financière 70  
 firme (n.f.) 16  
 fisc (n.m.) 59, 70  
 fiscal (adj.) 59  
 fixe (n.m. et adj.) 30  
 fixer (v.) 2, 8, 29  
 flamber (v.) 66  
 fleuriste (n.) 49  
 flexible (adj.) 38  
 – atelier flexible (n.m.) 34  
 fluctuation (n.f.) 41, 66  
 fluctuer (v.) 66  
 flux (n.m.) 39  
 à flux tendus 39  
 foire (n.f.) 48  
 fonceur (n.m.) 15  
 fonction (n.f.) 29  
 fondateur (n. et adj.) 21  
 fonds de pension (n.m.) 67  
 fonds éthique (n.m.) 57  
 force (n.f.) 13  
 forfait (n.m.) 52  
 format (n.m.) 9, 10  
 formation (n.f.) 17, 26, 28  
 – formation continue 26  
 forme circulaire (n.f.) 2  
 formidable (adj.) 8  
 formulaire (n.m.) 53  
 formule de salutations (n.f.) 9  
 fort [parler \_] (adv.) 12  
 fossile (n.m.) 33  
 fournisseur/euse (n.) 22, 39, 53  
 – fournisseur d'accès (n.m.) 52  
 au foyer (loc.) 27  
 frais (n.m.pl.) 30, 39, 54, 67  
 – frais de courtage 67  
 – frais de déplacement 30  
 – frais de port 54  
 – frais de stockage 39  
 – frais de transport 54  
 franchise 49, 68  
 franchisé(e) (n. et adj.) 49  
 franchiseur (n.m.) 49  
 franco (adv.) 54  
 – franco de port (loc.) 54  
 fraude fiscale (n.f.) 59  
 fraudeur/euse (n. et adj.) 59  
 frauduleux (adj.) 58

fromagerie (n.f.) 49  
 fusion (n.f.) 21  
 fusionner (v.) 21

**G**

gagnant(e) (n. et adj.) 14  
 gagner (v.) 14  
 gagner sa vie 24  
 gain (n.m.) 14  
 – gain de productivité 35  
 gamme (n.f.) 44  
 garantie (n.f.) 62, 68  
 – obtenir une garantie 62  
 – prendre une garantie 62  
 garantir (v.) 68  
 garçon de café (n.m.) 23  
 géant(e) (n. et adj.) 16  
 gérer (v.) 3, 31, 39, 40  
 gestion (n.f.) 19, 31, 39  
 graphiste (n.m.) 25  
 gratuit (adj.) 47  
 grève (n.f.) 32  
 – grève de solidarité 32  
 – faire grève 32  
 – grève perlée 32  
 – grève sauvage 32  
 – grève sur le tas 32  
 – grève surprise 32  
 – piquet de grève 32  
 – se mettre en grève 32  
 gréviste (n.) 32  
 grossiste (n.) 42  
 groupe (n.m.) 21, 42  
 guide de conduite (n.m.) 57

**H**

habitude de consommation 56  
 hall (n.m.) 48  
 harassant (adj.) 24  
 hausse (n.f.) 40, 66  
 haussier (adj.) 67  
 haut de gamme (loc.) 44  
 hebdomadaire (adj.) 19  
 hésitant (adj.) 67  
 heure supplémentaire (n.f.) 29  
 hiérarchie (n.f.) 24  
 hiérarchique (adj.) 20, 31  
 homme d'affaires (n.m.) 2  
 horaire de travail (n.m.) 19, 32  
 hors sujet (loc.) 4  
 hôtel (n.m.) 20  
 hôtellerie (n.f.) 18  
 hôtesse (n.f.) 48  
 – hôtesse de l'air 23  
 HT (hors taxe) 55  
 sous huitaine (loc.) 55  
 hygiène (n.f.) 40  
 hypermarché (n.m.) 49  
 hypothèque (n.f.) 62  
 hypothéqué (adj.) 62

**I**

illégal (adj.) 32  
 imbattable (adj.) 45

immeuble (n.m.) 25  
 immobilier (adj.) 16, 18  
 immobilier (n.m. et adj.) 62  
 immobilisation (n.f.) 70  
 immobilisé (adj.) 70  
 impartit [temps \_] (adj.) 12  
 impasse (n.f.) 13  
 impayé (adj.) 55  
 importateur/trice (n. et adj.) 56  
 importation (n.f.) 56  
 imposer (v.) 14  
 impôt (n.m.) 59  
 imprimé (n.m. et adj.) 46  
 imprimer (v.) 10  
 inaugurer (v.) 1  
 inclure (v.) 54  
 inconvenient (n.m.) 4  
 incorporel (adj.) 70  
 indécis (adj.) 67  
 indemniser (v.) 68  
 indemnité (n.f.) 68  
 – indemnité de chômage (n.f.) 27  
 indéterminé (adj.) 29  
 indicateur (n.m.) 27, 41  
 indicatif téléphonique (n.m.) 5  
 indice (n.m.) 66  
 indisponible (adj.) 6  
 industriel (adj.) 17, 18, 40  
 inflation (n.f.) 41  
 informaticien(ne) (n.) 34  
 information économique (n.f.) 59  
 informatique (adj.) 18, 34, 59  
 piratage informatique 59  
 pirate informatique 59  
 informatisé (adj.) 34  
 infraction (n.f.) 58  
 ingénieur (n.m.) 23, 24, 31  
 – ingénieur de production 38  
 innovation (n.f.) 36  
 innover (v.) 36  
 inscrire (v.) 4  
 s'inscrire (v.) 26  
 insérer (v.) 10, 61  
 insertion (n.f.) 10  
 insolvable (adj.) 22, 62  
 insonorisation (n.f.) 25  
 insonoriser (v.) 25  
 installation (n.f.) 21, 25, 48  
 – installation sanitaire (n.f.) 40  
 instaurer (v.) 14, 56  
 interculturel (adj.) 15  
 intéressement aux bénéficiaires (n.m.) 30  
 intérêt (n.m.) 62  
 intérimaire (adj.) 29  
 interlocuteur/trice (n.) 13  
 intermédiaire (n. et adj.) 23, 33, 42  
 interminable (adj.) 4  
 s'internationaliser (v.) 56  
 internaute (n.) 52  
 interne (adj.) 21  
 Internet (n.m.) 46  
 intervenant(e) (n. et adj.) 11  
 intervention (n.f.) 11  
 intonation (n.f.) 12  
 Intranet (n.m.) 52  
 introduction (n.f.) 9, 11  
 inventaire (n.m.) 39  
 – faire l'inventaire 39

inventer (v.) 37  
 inventeur/trice (n.) 37  
 invention (n.f.) 37  
 investir (v.) 33  
 investissement (n.m.) 33  
 investisseur (n.m.) 67  
 – investisseur institutionnel 67

**J**

jeu (n.m.) 47  
 – jeu de la concurrence 60  
 job (n.m.) 24  
 joindre (v.) 6  
 joint (adj.) 10  
 journal d'entreprise (n.m.) 47  
 juriste d'entreprise (n.) 23  
 juste à temps (loc.) 39

**K**

know-how (n.m.) 49  
 krach (n.m.) 66

**L**

labo (n.m.) 36  
 laboratoire (n.m.) 18, 36  
 lancement [d'un produit] (n.m.) 43  
 lancer (v.) 43, 65  
 langage (n.m.) 20  
 leader (n.m.) 21  
 lettre (n.f.) 9, 28, 29, 46, 53, 55  
 – lettre d'affaires 9  
 – lettre d'embauche 29  
 – lettre d'engagement 29  
 – lettre de motivation 28  
 – lettre de rappel 55  
 – lettre de réclamation 53  
 – lettre de vente 46  
 – lettre publicitaire 46  
 libéralisation (n.f.) 41  
 librairie (n.f.) 49  
 libre (adj.) 8  
 – libre-échange (n.m.) 56  
 licence (n.f.) 37  
 licenciement 29  
 licencier (v.) 29  
 lieu (n.m.) 2  
 lieu de travail 25  
 en premier lieu (loc.) 11  
 ligne (n.f.) 11  
 – ligne téléphonique (n.f.) 7  
 – en ligne (loc.) 46, 52, 53  
 – être en ligne 6  
 – mettre en ligne 6  
 liquide (n.m. et adj.) 67  
 – en liquide 54  
 liquidité (n.f.) 67  
 livraison (n.f.) 39, 53  
 livre de comptabilité (n.m.) 69  
 livrer (v.) 38, 53  
 local (adj.) 16  
 – local de travail (n.m.) 32

localisé (adj.) 41  
 location (n.f.) 48  
 logiciel (n.m.) 52  
 logique (adj.) 15  
 logo (n.m.) 37, 44  
 loi (n.f.) 58  
 louer (v.) 48, 61  
 lucratif (adj.) 16  
 lycéen (n.m.) 26

**M**

magasin (n.m.) 39  
 – grand magasin 49  
 – magasin en libre service 44  
 – faire les magasins 25  
 mail (n.m.) 10  
 mailing (n.m.) 46  
 main-d'œuvre (n.f.) 35, 56  
 maintenance (n.f.) 39  
 maison de courtage (n.f.) 67  
 majoritaire (adj.) 21  
 maladie professionnelle (n.f.) 40  
 malentendu (n.m.) 15  
 management (n.m.) 31  
 manager (n.m.) 31  
 manifestation commerciale (n.f.) 48  
 manifester (v.) 27  
 manuel (adj.) 17  
 manutention (n.f.) 39  
 marchand(e) (n. et adj.) 49  
 marchandise (n.f.) 39, 53  
 marché (n.m.) 23, 42, 56, 60  
 – cibler un marché 43  
 – économie de marché (n.f.) 42  
 – marché actif 67  
 – marché animé 67  
 – marché baissier 67  
 – marché boursier 65  
 – marché calme 67  
 – marché de l'emploi 27  
 – marché déprimé 67  
 – marché du travail 27  
 – marché haussier 67  
 – marché hésitant 67  
 – marché indécis 67  
 – marché liquide 67  
 – marché obligataire 65  
 – marché porteur 67  
 – marché stable 67  
 – marché volatile 67  
 – tendance du marché 67  
 marge (n.f.) 9, 45  
 marketing (n.m.) 30  
 – marketing direct 46  
 marque (n.f.) 37, 44  
 – marque de distributeur 44  
 – marque de fabrique 44  
 – marque de producteur 44  
 – nom de marque 44  
 matériel (n.m.) 11, 70  
 – matériel lumineux 46  
 – matériel sonore 46  
 matériel(le) (adj.)  
 – dommage matériel 68  
 matière première (n.f.) 18, 33, 39  
 matrimonial (adj.) 16  
 maturité [d'un produit] (n.f.) 43

maximiser (v.) 14  
 média (n.m.) 18  
 média de masse 46  
 se méfier (v.) 15  
 membre (n.m.) 1  
 ménage (n.m.) 35  
 menu (n.m.), 5  
 menuisier/ière (n.m.) 17  
 message (n.m.) 6, 7, 10  
 – laisser un message 6, 7  
 – transmettre un message 7  
 – message publicitaire 46  
 – messagerie vocale (n.f.) 5  
 mesure de prévention (n.f.) 40  
 méthode de fabrication (n.f.) 38  
 métier (n.m.) 17, 23  
 – métier de base 38  
 micro (n.m.) 11  
 milieu (n.m.) 36, 58  
 – milieu des affaires 58  
 – milieu scientifique 36  
 minier (adj.) 16, 18  
 minimiser (v.) 14  
 minuscule (adj.) 25  
 mode de vie (n.m.) 56  
 modèle (n.m.) 37  
 modéliste (n.) 23  
 modéré (adj.) 45  
 moderniser (v.) 21  
 moins-value (n.f.) 65  
 mondialisation (n.f.) 41  
 monopole (n.m.) 60  
 – exercer un monopole 60  
 – monopole d'exploitation 37  
 monotone (adj.) 12  
 montant (n.m.) 55  
 monter (v.) 41, 66  
 – monter en flèche 66  
 mot-clé (n.m.) 52  
 moteur de recherche (n.m.) 52  
 motif (n.m.) 29  
 motivé (adj.) 35  
 mou (adj.) 4  
 moyen de financement (n.m.) 63  
 moyen de paiement (n.m.) 54  
 multinationale (n.f. et adj.) 16  
 mutation (n.f.) 36  
 mutuellement (ad.v.) 14

**N**

nationalisation (n.f.) 17  
 nationaliser (v.) 17  
 navigateur (n.m.) 52  
 navigation (n.f.) 16  
 naviguer (v.) 52  
 négociable (adj.) 64  
 négociateur/trice (n.) 13  
 négociation (n.f.) 13  
 mener une négociation 13  
 négociier (v.) 64  
 net à payer (n.m.) 55  
 net-économie (n.f.) 66  
 niche (n.f.) 43  
 niveau (n.m.) 62  
 – niveau de vie 35  
 – niveau des stocks 39  
 – niveau hiérarchique 31

– niveau des taux d'intérêt 62  
 nom de marque (n.m.) 44  
 nomination (n.f.) 64  
 norme technique (n.f.) 56  
 note (n.f.) 3  
 – prendre des notes 3  
 notoriété (n.f.) 44  
 nucléaire (adj.) 33  
 nuisance (n.f.) 40  
 nul (adj.) 41  
 numéraire (n.m. et adj.) 63  
 – en numéraire 63  
 numéro de téléphone (n.m.) 6  
 – faire un numéro 7

**O**

objectif (n.m.) 12, 13, 15, 23, 34  
 objection (n.f.) 51  
 objet (n.m.) 9, 10  
 obligatoire (n. et adj.) 65  
 obligation (n.f.) 29, 65  
 – obligation convertible en actions 65  
 – obligation d'achat 47  
 – obligation d'État 65  
 – émettre des obligations 65  
 obligatoire (adj.) 40  
 obsolescence (n.f.) 36  
 obsolète (adj.) 36  
 occasionner (v.) 22  
 occupation des locaux (n.f.) 32  
 œuvre (n.f.) 37  
 offre (n.f.) 45, 47, 66  
 – offre d'emploi 28  
 OPCVM (organisme de placement collectif en valeurs mobilières) 67  
 opération bancaire (n.f.) 61  
 opposition (n.f.)  
 – faire opposition 61  
 ordinateur (n.m.) 11, 34  
 ordre de bourse (n.m.) 67  
 – validité d'un ordre de bourse 67  
 – ordre du jour 2, 3, 67  
 organigramme (n.m.) 31  
 organisateur/trice (n.) 48  
 organisé (adj.) 35  
 original (adj.) 50  
 outil (n.m.) 10  
 – outil de production 35  
 en outre (loc.) 12  
 ouverture (n.f.)  
 – ouverture de la négociation 13  
 – ouverture de la bourse 66  
 ouvrier (n.m.) 17, 26, 31, 34  
 ouvrir (v.) 61, 66

**P**

packaging (n.m.) 44  
 paiement (n.m.) 54  
 – cessation de paiement (n.f.) 22  
 – rappel de paiement (n.m.) 55  
 papeterie (n.f.) 49  
 paradis fiscal (n.m.) 59  
 paragraphe (n.m.) 9  
 parcours professionnel (n.m.) 24  
 parfumerie (n.f.) 49  
 parking (n.m.) 25

- parole (n.f.)  
 – demander la parole 3  
 – monopoliser la parole 4  
 – passer la parole 4  
 – prendre la parole 11  
 – temps de parole 3, 4  
 parrainage (n.m.) 47  
 parrainer (v.) 47  
 part sociale (n.f.) 63  
 partager (v.) 4, 25  
 partenariat (n.m.)  
 – en partenariat 36  
 participant(e) (n. et adj.) 2  
 participation (n.f.) 21  
 – prendre une participation 21  
 – prise de participation (n.f.) 21  
 participer (v.) 1, 48  
 partie (n.f.) 11  
 partiel (adj.) 29  
 parvenir (v.) 13  
 passif (n.m.) 70  
 passionnant (adj.) 24  
 passionné (adj.) 15  
 patienter (v.) 6  
 pâtisserie 49  
 pause (n.f.)  
 – faire une pause 12  
 payer (v.) 54, 55  
 – net à payer (n.m.) 55  
 – payer au comptant 54  
 – payer en espèces 54  
 – payer en liquide 54  
 payeur/euse (n.)  
 – mauvais payeur 55  
 P-DG (président-directeur général) (n.m.) 31  
 pénible (adj.) 24  
 percevoir (v.) 64  
 perdant (n. et adj.) 14  
 performant (adj.) 15  
 période d'essai (n.f.) 29  
 personne juridique 17  
 personnel (n.m.) 31  
 perte (n.f.) 22, 69  
 perte de temps 4  
 pertinent (adj.) 43  
 perturbateur (n. et adj.) 12  
 pétrolier (adj.) 18  
 pharmaceutique (adj.) 18  
 pharmacie (n.f.) 49  
 phase (n.f.) 36, 41, 43  
 phoning (n.m.) 46  
 PIB (produit intérieur brut) (n.m.) 41  
 pic (n.m.) 66  
 pièce (n.f.) 10  
 – pièce détachée 38, 39  
 – pièce jointe (n.f.) 10  
 – piquet de grève (n.m.) 32  
 piratage informatique (n.m.) 59  
 placement (n.m.) 65  
 – placement à risques 65  
 – placement de bon père de famille 65  
 – placement obligataire 65  
 placer (v.)  
 – placer une commande 48  
 – placer son épargne 57, 65  
 plafonner (v.) 43  
 plaisir [avoir le \_\_\_ de] 9  
 plan (n.m.) 11, 48  
 – plan comptable 69  
 – plan de restructuration 22  
 planning (n.m.) 19  
 plat (adj.) 20  
 plombier (n.m.) 17  
 plus-value (n.f.)  
 – réaliser une plus-value 65  
 PLV [publicité sur le lieu de vente] (n.f.) 46  
 PME [petite ou moyenne entreprise] (n.f.) 16  
 pochette (n.f.) 48  
 point (n.m.) 1, 4, 13, 14, 36, 45, 46, 47  
 – faire le point 1, 13  
 – mettre au point (loc.) 36, 47  
 – mise au point (n.f.) 36  
 – point de vente 46  
 – point de vue (n.m.) 4, 13, 14  
 – point mort 45  
 pointer (v.) 19  
 pointeuse (n.f.) 19  
 poissonnerie (n.f.) 49  
 police d'assurance (n.f.) 68  
 polluer (v.) 40  
 pollution (n.f.) 40  
 ponctualité (n.f.) 19  
 ponctuel (adj.) 19  
 population active (n.f.) 27  
 port (n.m.) 40, 54  
 portable (n.m.) 6  
 porte à porte (n.m.) 24  
 portefeuille (n.m.) 23, 65  
 – portefeuille de clients 23  
 – portefeuille de valeurs mobilières 65  
 porter sur qqch. (v.) 11  
 porteur/euse (n. et adj.) 18, 64, 67  
 – porteur/euse à domicile (n.) 46  
 position (n.f.) 14, 61  
 – position dominante 60  
 positionnement (n.m.) 44  
 positionner (v.) 44  
 poste (n.m.) 26, 28  
 – occuper un poste 26  
 – poste de direction 31  
 – poste téléphonique 6  
 posté (adj.) 34  
 postuler (v.) 28  
 pot-de-vin (n.m.) 57  
 potentiel (adj.) 42  
 pourboire (n.m.) 30  
 poursuivre [en justice] (v.) 58  
 pouvoir d'achat (n.m.) 35  
 pragmatique (adj.) 15  
 pratique (adj.) 50  
 pratiquer (v.) 26, 36  
 préavis (n.m.) 29, 32, 68  
 préjudice (n.m.) 58, 68  
 prélèvement automatique (n.m.) 61  
 prenant (adj.) 24  
 prendre en charge (loc.) 30, 54  
 preneur/euse d'ordre (n.) 38  
 prescription (n.f.) 40  
 présence (n.f.) 2  
 présentation (n.f.) 11  
 présenter (v.) 11, 48  
 préserver (v.) 40  
 président(e) (n.) 31  
 présider (v.) 31  
 presse (n.f.) 46  
 presser (v.) 5  
 prêt (n.m.) 62, 63  
 prêter (v.) 62  
 prêteur/euse (n. et adj.) 62  
 preuve (n.f.) 60  
 prévenir (v.) 40  
 prévention (n.f.) 40  
 mesure de prévention 40  
 prier [qqn. de faire qqch.] (v.) 9  
 primaire (adj.) 18  
 prime (n.f.) 30, 68  
 – accorder une prime 30  
 – prime d'ancienneté 30  
 – prime d'assiduité 30  
 – prime d'assurance 68  
 – prime de nuit 30  
 – prime de productivité 30  
 – prime de rendement 30  
 pris (adj.) 8  
 prise de contrôle (n.f.) 21  
 prise de participation (n.f.) 21  
 privatisation (n.f.) 17  
 privatiser (v.) 17  
 privé (adj.) 17  
 prix (n.m.) 44, 45, 47  
 – prix abordable 45  
 – prix administré 45  
 – prix attractif 45  
 – prix bradé 45  
 – prix d'acceptabilité 45  
 – prix d'appel 45  
 – prix de lancement 45  
 – prix de marché 45  
 – prix exorbitant 45  
 – prix imbattable 45  
 – prix sacrifié 45  
 – prix HT (hors taxes) 55  
 – prix TTC (toutes taxes comprises) 45, 55  
 – prix unitaire 55  
 procédé de fabrication (n.m.) 36  
 procédure (n.f.) 56  
 – procédure de recrutement 28  
 processus de production (n.m.) 33, 34  
 proche (adj.) 20  
 producteur (n. et adj.) 42  
 productif (adj.) 4, 35  
 production (n.f.) 33, 34, 41  
 – production à l'unité 34  
 – production à la chaîne 34  
 – production de masse 34  
 – production en continu 34  
 – production en grande série 34  
 – production en petite série 34  
 productivité (n.f.) 35  
 produire (v.) 16, 34  
 produit (n.m.) 34, 44, 50, 69  
 – produit alimentaire 21, 49  
 – produit courant 44  
 – produit d'entretien 49  
 – produit de base 33  
 – produit de marque 44  
 – produit fini 39  
 – produit générique 44  
 – produit semi-fini 39  
 – produit standardisé 34  
 profession (n.f.) 23, 24  
 professionnel (n. et adj.) 17  
 profil (n.m.) 28  
 profit (n.m.) 69

au profit de (loc.) 29  
 programmer (v.) 2  
 progrès (n.m.) 41  
 – progrès technologique 36  
 progresser (v.) 41, 43  
 prohiber (v.) 60  
 projet (n.m.) 14  
 promotion (n.f.) 47  
 promotionnel (adj.) 47  
 promouvoir (v.) 47  
 propreté (n.f.) 40  
 propriétaire (n.) 37  
 propriété (n.f.) 63  
 – propriété industrielle 37  
 – propriété intellectuelle 37  
 – propriété littéraire et artistique 37  
 prospecter (v.) 23  
 protection juridique (n.f.) 37  
 protectionnisme (n.m.) 56  
 protectionniste (n. et adj.) 56  
 prototype (n.m.) 37  
 provenir (v.) 22  
 provider (n.m.) 52  
 provoquer (v.) 22  
 pub (n.f.) 46  
 public (n.m. et adj.) 12, 17  
 en public 11  
 publicité (n.f.) 16, 46  
 – publicité directe 46  
 – publicité mensongère 46  
 – publicité sur le lieu de vente 46  
 publier (v.) 36  
 publipostage (n.m.) 46  
 puis (adv.) 11

**Q**

qualifié (adj.) 17, 35  
 qualité [du produit] (n.f.) 34  
 quartier (n.m.)  
 – quartier commerçant 25  
 – quartier des affaires 25  
 questionnaire (n.m.) 43  
 questionner (v.) 13  
 quota (n.m.) 56

**R**

rabais (n.m.) 54  
 raccrocher (v.) 5, 7  
 racket (n.m.) 58  
 racketter (v.) 58  
 racketteur (n.m.) 58  
 radio (n.f.) 46  
 raisonnable 45  
 rappel de paiement (n.m.) 55  
 rappeler (v.) 6, 8  
 rapport (n.m.) 13, 36  
 – rapport de force 14  
 rater (v.) 26  
 rayon [d'un magasin] (n.m.) 49  
 se recentrer (v.) 38  
 réception (n.f.) 1, 47, 55  
 réceptionniste (n.) 23  
 récession (n.f.) 41  
 recevoir (v.) 10  
 recherche (n.f.) 36  
 – recherche appliquée 36

– recherche d'emploi 28  
 – recherche et développement 36  
 – recherche fondamentale 36  
 rechercher (v.) 10  
 réclamation (n.f.) 53  
 – faire une réclamation 53  
 réclamer (v.) 32  
 recourir à (v.) 63  
 recours (n.m.) 62  
 – avoir recours à (loc.) 62  
 recrutement (n.m.) 28  
 – cabinet de recrutement 28  
 recruter (v.) 28  
 reçu (n.m.) 61  
 recul (n.m.) 66  
 reculer (v.) 66  
 redeance (n.f.) 37  
 redressement (n.m.) 22  
 redresser (v.) 22  
 réduction (n.f.) 47, 54  
 accorder une réduction 54  
 réduire (v.) 34  
 référence (n.f.) 53, 44, 55  
 référencer (v.) 53, 55  
 reformuler (v.) 51  
 registre de la société (n.m.) 64  
 règlement (n.m.) 55  
 – règlement intérieur 40  
 régler (v.) 54, 55  
 regret [avoir le \_\_\_ de] 9  
 regretter (v.) 9  
 relation (n.f.) 28  
 – mettre en relation 5  
 relevé de compte (n.m.) 61  
 remboursement (n.m.) 62  
 rembourser (v.) 22, 62  
 remercier (v.) 9  
 remise (n.f.) 54  
 remplacer (v.) 29  
 rémunération (n.f.) 29, 30  
 rendez-vous (n.m.) 8  
 – déplacer un rendez-vous 8  
 – prendre un rendez-vous 8  
 – reporter un rendez-vous 8  
 rentabilité (n.f.) 35, 45  
 – seuil de rentabilité (n.m.) 45  
 rentable (adj.) 35, 45  
 répartir (v.) 70  
 répartition (n.f.) 19  
 répétitif (adj.) 24  
 repli (n.m.) 66  
 répondeur (n.m.) 5  
 répondre (v.) 6, 10  
 reporter (v.) 2, 8  
 reprendre (v.) 32  
 reprise (n.f.) 41  
 réputé (adj.) 36  
 réseau (n.m.) 52  
 réserve (n.f.) 70  
 – en réserve 39  
 réservé (adj.) 15  
 résilier (v.) 29, 68  
 résistance (n.f.) 44  
 résister (v.) 22, 35  
 résoudre (v.) 13  
 responsable (n. et adj.) 26  
 – responsable sécurité 40  
 – responsable syndical 32

ressource énergétique (n.f.) 33  
 restauration (n.f.) 18  
 restreindre (v.) 60  
 restriction (n.f.) 60  
 restructuration (n.f.) 22  
 résultat (n.m.) 69, 70  
 résumé (n.m.)  
 – en résumé (loc.) 3  
 retard (n.m.)  
 – en retard 19  
 – retard de livraison 39, 53  
 retirer (v.) 61  
 retrait (n.m.) 61  
 – faire un retrait 61  
 retraité(e) (n. et adj.) 24  
 rétroprojecteur (n.m.) 11  
 réunion (n.f.) 1  
 – être en réunion 6, 8  
 réunir (v.) 1  
 réussir (v.) 13, 26  
 revalorisation (n.f.) 32  
 revaloriser (v.) 32  
 révéler (v.) 38  
 revendication (n.f.) 32  
 revendiquer (v.) 32  
 revue (n.f.) 36  
 risque (n.m.) 40, 68  
 – prendre un risque 15  
 risque zéro 40  
 ristourne (n.f.) 54  
 robot (n.m.) 34  
 rompre (v.) 13  
 rouge [être dans le \_\_\_] 22  
 routinier (adj.) 24

**S**

saboter 59  
 sacrifié (adj.) 45  
 saisir (v.) 58, 62  
 salaire (n.m.) 29, 30  
 – bulletin de salaire 30  
 – salaire fixe 30  
 – salaire mensuel 30  
 – salaire minimum 30  
 – toucher un salaire 30  
 salarial (adj.) 13  
 salarié (n. et adj.) 16, 29, 31  
 salle (n.f.) 2, 11  
 salon (n.m.) 48  
 – salon de coiffure, 49  
 salutation (n.f.) 9, 10  
 – formule de salutations 9  
 – meilleures salutations 53  
 sans-emploi (n.m.) 27  
 sauvetage (n.m.) 22  
 savoir-faire (n.m.) 49  
 scientifique (adj.) 36  
 scolarité (n.f.) 26  
 séance (n.f.)  
 – séance boursière 66  
 – séance de travail 1  
 secrétaire de séance (n.) 3  
 secondaire (adj.) 18  
 secret de fabrication (n.m.) 38  
 secrétaire de séance (n.) 3  
 secteur (n.m.) 18, 65  
 sécurité (n.f.) 30, 40

- sécurité informatique 59  
 segment [de marché] (n.m.) 43  
 segmentation (n.f.) 43  
 segmenter (v.) 43  
 sélection (n.f.) 28  
 sens [à mon ] 4  
 serré [comme une sardine] (adj.) 25  
 serrer [la main] (v.) 15  
 serveur (n.m.) 52  
 serveur/euse (n.) 30  
 service (n.m.) 16, 17, 31, 61  
 – rendre un service 51  
 – service après-vente 31  
 – service de la comptabilité 31  
 – service des achats 31  
 – service des ventes 31  
 – service du personnel 28, 31  
 – service facturation 55  
 – service juridique 31  
 – service public 17  
 seuil de rentabilité (n.m.) 45  
 siège (n.m.) 21  
 siège social 17  
 signe (n.m.) 20  
 signer (v.) 9  
 sinistre (n.m.) 68  
 site Internet (n.m.) 52  
 social (adj.) 19  
 société (n.f.) 16, 17  
 – société anonyme 31, 63  
 – société à responsabilité limitée (SARL) 17  
 – société en nom collectif (SNC) 17  
 – société commerciale 63  
 – société de bourse 67  
 – société de capitaux 63  
 – société de personnes 63  
 – société mère 21  
 software (n.m.) 52  
 solaire (adj.) 33  
 solde (n.m.) 54, 69  
 solidaire (adj.) 57  
 solvabilité (n.f.) 62  
 solvable (adj.) 62  
 somnolent (adj.) 12  
 somnoler (v.) 12  
 sondage (n.m.) 43  
 sonner (v.) 6  
 sous-traitance (n.f.) 38  
 sous-traitant (n.m.) 38  
 sous-traiter (v.) 38  
 soutenir (v.) 57  
 soutirer (v.) 59  
 spacieux (adj.) 2, 25  
 spécialisé (adj.) 38  
 spectaculaire (adj.) 66  
 spéculer (v.) 65  
 sponsor (n.m.) 47  
 sponsoring (n.m.) 47  
 sponsoriser (v.) 47  
 spot publicitaire (n.m.) 46  
 stable (adj.) 24  
 stage (n.m.) 26  
 – faire un stage 26  
 – suivre un stage 26  
 stagnation (n.f.) 41  
 stagner (v.) 41  
 stand (n.m.) 48  
 standard téléphonique (n.m.) 5
- standardiste (n.) 5  
 statique (adj.) 14  
 statuer (v.) 64  
 statut (n.m.) 20  
 statuts (n.m.pl.) 64  
 stimuler (v.) 3  
 stock (n.m.) 39, 70  
 stockage (n.m.) 39  
 stocker (v.) 39, 52  
 stratégie (n.f.) 14  
 stylo feutre (n.m.) 2  
 subordination (n.f.) 31  
 – sous la subordination de 31  
 subordonné (n. et adj.) 20  
 subvention (n.f.) 60  
 subventionner (v.) 60  
 succursale (n.f.) 16  
 suggestion (n.f.)  
 – faire une suggestion 1  
 suite (n.f.)  
 – faire suite à 9  
 – par la suite 11  
 suivi (n.m.) 38  
 sujet (n.m.) 3, 11, 12  
 supérieur hiérarchique (n.m.) 20  
 supermarché (n.m.) 44, 49  
 superviser (v.) 31  
 suppression (n.f.) 22, 27  
 surface (n.f.) 48  
 – grande surface 49  
 – surface de vente 49  
 surfer (v.) 52  
 surveiller (v.) 60  
 susceptible 37  
 symbole (n.m.) 20  
 syndicalisme (n.m.) 32  
 syndicaliste (n. et adj.) 32  
 syndicat (n.m.) 13, 32  
 système informatique (n.m.) 59
- 
- T**
- table de négociation (n.f.) 14  
 tableau (n.m.) 11, 19  
 tâche (n.f.) 19, 34  
 tactique (adj.) 51  
 taille (n.f.) 16  
 tailleur (n.m.) 17  
 taper (v.) 10, 52  
 taux (n.m.) 55  
 – taux d'inflation 41  
 – taux d'intérêt 62  
 – taux de chômage 27  
 taxe 59  
 technique de vente 50  
 technologie de pointe 36  
 télécommunications 18  
 téléconférence (n.f.) 1  
 téléphone (n.m.) 5  
 – numéro de téléphone 5  
 – téléphone fixe 5  
 – téléphone mobile 5  
 – téléphone public 5  
 – téléphone sans fil 5  
 téléphoner 5, 6  
 téléunion (n.f.) 1  
 télétravail (n.m.) 25
- télé-travailleur (n.m.) 25  
 télévision (n.f.) 46  
 temporaire (adj.) 29  
 temps de travail (n.m.) 19  
 – emploi à temps partiel (n.m.) 29  
 – emploi à plein temps (n.m.) 29  
 tenir (v.) 1  
 se tenir (v.) 1  
 tension (n.f.) 14  
 tenue vestimentaire (n.f.) 20  
 terme (n.m.) 4, 14, 62  
 – à terme 4  
 – à court terme 14, 62  
 – à long terme 14, 62  
 – à moyen terme 62  
 terrain d'entente (n.m.) 14  
 tertiaire (adj.) 18  
 test (n.m.) 36  
 – test de prix 45  
 tête (n.f.)  
 – prendre la tête 22  
 textile (n.m. et adj.) 18  
 thermique (adj.) 33  
 thèse (n.f.) 26  
 tiers (n.m.) 37, 68  
 titre (n.m.) 65  
 – titre de civilité 9  
 – titre de propriété 63, 64  
 titulaire (n. et adj.) 37  
 toast (n.m.) 11  
 – porter un toast 11  
 tolérer (v.) 32  
 tomber d'accord (loc.) 14, 51  
 tonalité (n.f.) 5  
 touche (n.f.) 5, 7  
 toucher (v.) 27, 30  
 tour (n.m.) 25  
 – faire le tour de la question 3  
 – faire un tour de table 3  
 tourisme (n.m.) 18  
 trac (n.m.) 12  
 – avoir le trac 12  
 trafic (n.m.) 58  
 trafiquant(e) (n.) 58  
 traiter (v.) 12, 51  
 transaction (n.f.) 67  
 – passer une transaction 14  
 transmettre (v.) 10  
 transport (n.m.) 17, 18, 41, 54  
 – transport en commun 20  
 transporter (v.) 54  
 transporteur (n.m.) 54  
 travail (n.m.) 1, 19, 23, 24, 25, 29, 32, 34, 40  
 – accident du travail (n.m.) 40  
 – ambiance de travail 40  
 – arrêt de travail 32  
 – espace de travail (n.m.) 25  
 – exécuter un travail 29  
 – exercer un travail 23, 24  
 – horaire de travail (n.m.) 19, 32  
 – local de travail (n.m.) 32  
 – reprendre le travail 32  
 – séance de travail (n.f.) 1  
 – travail à domicile 25  
 – travail ardu 24  
 – travail déclaré 24  
 – travail dur 24  
 – travail ennuyeux 24

## INDEX

– travail enrichissant 24  
– travail épuisant 24  
– travail fastidieux 24  
– travail harassant 24  
– travail passionnant 24  
– travail pénible 24  
– travail posté 34  
– travail prenant 24  
– travail répétitif 24  
– travail routinier 24  
– travail temporaire 29  
travailler (v.) 17, 24, 25  
– travailler au noir 24  
– travailler d'arrache-pied  
– travailler dur 24  
– travailler pour son compte 17  
– travailleur à domicile 25  
treizième mois (n.m.) 30  
tribunal de commerce (n.m.) 22  
tromper (v.) 13  
se tromper (v.) 7  
TTC [toutes taxes comprises] 55  
tutoiement (n.m.) 20  
tutoyer (v.) 20  
TVA [taxe à la valeur ajoutée] (n.f.) 45, 55

### U

U [tables en\_] 2  
Union européenne (n.f.) 60  
unique (adj.) 50  
unité de production (n.f.) 16  
usine (n.f.) 16, 21, 25, 31  
utile (adj.) 4  
utilisateur/trice (n.) 42

### V

valable (adj.) 47  
valeur (n.f.) 41, 65, 66, 70  
– prendre de la valeur 65  
– valeur ajoutée 41  
– valeur boursière 66  
– valeur mobilière 65, 70  
véhicule de transport (n.m.) 33  
veille technologique (n.f.) 36  
vendeur (n. et adj.) 23, 30, 50  
vendre (v.) 16  
– vendre à perte 60  
vente (n.f.) 47, 50, 51  
– mettre en vente (loc.) 43  
en vérité (loc.) 12  
verser (v.) 60  
victime (n.f.) 68

vif du sujet (n.m.) 3, 15  
– entrer dans le vif du sujet 3, 15  
violation [de la loi] (n.f.) 58  
virement (n.m.) 61  
– faire un virement 61  
virer (v.) 61  
visioconférence (n.f.) 1  
visite d'entreprise (n.f.) 47  
se voir (v.) 8  
voiture de fonction (n.f.) 30  
voix (n.f.) 12  
– à voix haute 12  
volatile (adj.) 67  
volontiers (adv.) 12  
volume (n.m.) 45, 67  
voter (v.) 1, 64  
vouvoiement (n.m.) 20  
vouvoyer (v.) 20  
voyage d'affaires (n.m.) 20  
– être en voyage d'affaires 20

### W, Z

webmestre (n.m.) 23  
zéro-stock (n.m.) 39  
zone euro (n.f.) 41