

# 8

# OBJET DE RÉCLAMATION

## OBJECTIF DE LA TÂCHE

Rédiger une lettre de réclamation pour nous plaindre d'un mauvais service.

Pour cela, au cours de l'unité nous allons aborder :

- des notes courtes,
- des conversations téléphoniques,
- des courriels,
- des lettres et des fiches de réclamation,
- des extraits littéraires.

Nous apprendrons à :

- demander réparation,
- rapporter un discours,
- raconter une histoire,
- exprimer une plainte, le mécontentement, un regret,
- faire une réclamation,
- émettre des hypothèses non réalisées.

Nous utiliserons :

- le conditionnel passé,
- l'expression de l'hypothèse : *si* + plus-que-parfait, conditionnel passé,
- le discours rapporté au présent et au passé,
- les pronoms possessifs : *le mien, la tienne, les leurs, etc.*,
- les pronoms démonstratifs : *celui(-ci/là), celle(-ci/là), ceux(-ci/là), etc.*

## Ancrage

### 1. MESSAGES

Repérer des situations de communication.

#### ■ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette activité de décryptage de textes et de compréhension orale entraîne vos élèves à repérer des situations de communication : qui adresse un message, à quel destinataire, dans quel objectif et par quel moyen. Demandez-leur d'observer les différentes photos des pages 81-82 et de vous dire de quel type de message il s'agit.

#### CORRIGÉ

- A. Chat
- B. Écran publicitaire
- C. Bouteille à la mer
- D. Petit mot sur le frigo/Post-it
- E. Fiche message téléphonique
- F. Petite annonce
- G. SMS

Demandez à vos élèves de dire quels moyens ils utilisent parmi ceux-ci pour communiquer. Sont-ils adeptes du « papier stylo » ou plutôt des nouvelles technologies ?

#### ■ DÉMARCHE

- A.** Sollicitez une lecture attentive des messages afin de pouvoir en reconnaître au moins la thématique lors de l'écoute des conversations téléphoniques. Passez à l'écoute pour compléter le tableau de la page 81.

#### CORRIGÉ

Conversation	A	B	C	D	E	F	G
Message n°	2	1	3	5	4	6	7

Faites une mise en commun en classe entière et demandez aux élèves à ce qu'ils justifient leur choix. Quelles stratégies ont-ils utilisées pour compléter le tableau ?

- B.** Demandez-leur de se rapporter de nouveau aux messages pour en déterminer l'objectif qu'ils noteront ensuite dans le tableau suivant :

## CORRIGÉ

Message n°	Objectif
1 (B)	Faire revenir sa copine et proclamer son amour pour elle
2 (A)	Rappeler à un ami de rendre un livre
3 (C)	Retrouver un trésor
4 (E)	Note prise lors d'un appel téléphonique
5 (D)	Communiquer un RDV à son mari/ami
6 (F)	Retrouver une femme
7 (G)	Confirmer la réservation de billets

Formez des binômes et demandez-leur de comparer leurs réponses et de se mettre d'accord pour compléter le tableau. Terminez par une mise en commun en classe entière.

*Cahier d'activités : 1*

Formez des binômes et demandez-leur de comparer leurs réponses en justifiant leurs choix. Terminez par une mise en commun en classe entière.

**C.** Informez vos élèves qu'ils vont réécouter les conversations téléphoniques pour identifier cette fois-ci qui sont les interlocuteurs et dans quelles circonstances ils se trouvent.

## CORRIGÉ

Message n°	Interlocuteurs	Circonstances	Justification
1 (B)	Deux amis	Ils parlent de la séparation de l'un d'entre eux.	Elle m'a dit qu'elle t'avait quitté
2 (A)	Deux amis	Un ami demande à l'autre de rappeler à un troisième de lui rendre un livre	Tu peux lui demander si... ... je lui transmettrai le message si tu veux
3 (C)	Un père et un fils (ou un parent ou un ami proche)	Ils font des projets de vacances	Alors, mon bonhomme Tu viens bientôt ?
4 (E)	La secrétaire de Mme Dumont et une employée de la Banque Populaire	L'employée de banque voudrait parler à A. Dumont	Bonjour Madame, je cherche à contacter... Oui, c'est de la part de...
5 (D)	Un couple	Ils parlent d'une visite possible de leur appartement	... ma puce
6 (F)	Deux amis parlent d'une inconnue	Un des amis voudrait retrouver une inconnue et l'autre lui donne des conseils	Ils se tutoient
7 (G)	Une sœur et un frère	Ils parlent du cadeau de leur mère	Allô sœurette... C'est l'anniversaire de maman...

## En contexte

### 2. RIEN NE VA PLUS !

Découvrir le discours indirect.

#### ■ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette activité de compréhension écrite et orale, d'expression écrite et orale permettra à vos élèves de découvrir le discours rapporté.

Demandez-leur s'ils connaissent des scènes de ménage célèbres dans la filmographie française. Vous pouvez en citer parmi celles que vous connaissez (les discussions de Monique et Dédé dans *Marius et Jeannette*, le retour de Pomponette dans *La femme du boulanger*, etc.). S'ils ne sont pas forts en cinéma francophone, laissez-les parler de leurs propres références ! Vous pouvez peut-être leur montrer des extraits des films à l'aide d'Internet.

#### ■ DÉMARCHE

**A.** Lancez-les dans la lecture individuelle du courriel pour résumer en une phrase quel est le problème central de ce couple qui fait que Corinne décide de quitter André. Par groupes de trois, demandez-leur d'en parler. Ont-ils pensé aux mêmes motifs ? Y a-t-il un coupable de la situation ? Qui ? Sont-ils d'accord avec la décision finale de Corinne ? Demandez-leur d'arriver à une conclusion qu'ils présenteront au reste de la classe.

**B.** Annoncez-leur qu'ils vont lire maintenant le script du vrai dialogue entre Corinne et André. Mettez-les au défi de ne pas relire le courriel, mais de mobiliser les informations qu'ils ont gardé en mémoire. Demandez-leur de travailler seuls, puis de comparer avec un camarade. Si leurs réponses ne sont pas les mêmes ils devront décider quelle est la bonne hypothèse.

**C.** L'écoute de la conversation réelle entre Corinne et André leur permettra de vérifier eux-mêmes si leurs hypothèses étaient correctes.



#### CORRIGÉ

**Corinne :** Tu sais quelle heure il est ?

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

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

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

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

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

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

Faites une mise en commun en classe entière pour vérifier qu'il ne reste aucun doute.

**D.** Invitez vos élèves à compléter à deux le tableau de la page 83, puis à observer les changements entre les dialogues et le courriel.

#### CORRIGÉ

Dans le dialogue, il y avait...	Dans le courriel, cela s'est transformé en...
je suis désolé	<i>Il était désolé</i>
je préfère	<i>Je préférais</i>
tu me dises	<i>Il me dise</i>
je n'ai rien à me reprocher	<i>Il n'avait rien à se reprocher</i>
mon forfait	<i>Son forfait</i>

Que remarque-t-on ? Il y a des changements dans la conjugaison verbale (pronoms et temps) et l'adjectif possessif. Invitez vos élèves à observer les changements entre le dialogue réel et le courriel et faites vérifier ensuite à l'aide du bandeau jaune du bas de la page 85.

Rapporter indirectement les paroles d'un locuteur n'implique pas seulement des problèmes de verbe introducteur et de mots de liaison ; les temps verbaux, les pronoms, les adjectifs verbaux ou les repères spatio-temporels peuvent subir des modifications.

## ■ POUR ALLER PLUS LOIN

Formez des binômes et demandez-leur de puiser dans leur propres expériences ou celle de leurs proches : ont-ils vécu une scène de ménage ? Demandez-leur d'en écrire une où la coupable de tous les problèmes du couple serait la belle-mère, car elle a toujours un mot à dire sur leur relation : *Ta mère m'a dit que... Et bien la tienne elle a exigé que...*

Surveillez l'évolution du travail en les aidant, lorsqu'ils vous sollicitent ou si vous repérez un problème. L'objectif est que la scène de ménage soit réussie ! Laissez-leur du temps pour en préparer la mise en scène et faites-les jouer devant le reste la classe !



## 3. RÉCLAMATION

Examiner une lettre de réclamation et remplir une fiche. Parler de ses propres expériences.

### ■ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette activité de lecture, de production écrite guidée et d'interaction orale, sensibilise vos élèves aux caractéristiques de la réclamation.

Demandez à vos élèves d'énumérer les types de lettres qu'on peut envoyer ou recevoir :

des lettres personnelles  
du courrier des lecteurs  
des lettres de réclamation  
des lettres de motivation  
des lettres de démission...

Invitez-les ensuite à lire rapidement la lettre de l'activité 3 pour la situer dans cette nomenclature. Est-ce un type de lettre facile à écrire ? Oui/non, pourquoi ?

### ■ DÉMARCHE

**A.** Demandez ensuite aux élèves de relire attentivement la lettre de façon à en dégager :

- l'objet exact (sur quoi porte la réclamation ?)
- le but (que veut obtenir l'auteur de la lettre ?)

### CORRIGÉ

- l'objet exact: le mauvais fonctionnement d'un aspirateur neuf.
- le but: le remplacement du produit dans les meilleurs délais.

Demandez à vos élèves d'observer les caractéristiques formelles de la lettre :

référence de l'expéditeur, date, référence du destinataire, formule d'adresse, salutation, formule de politesse.

Focalisez leur attention sur le *celui-ci* de la lettre et demandez-leur d'en identifier le référent. Connaissent-ils cette forme de démonstratif ? Rapportez-les à la page 142 du mémento grammatical et analysez avec eux ces formes du démonstratifs avant de passer à l'exercice 8 du *Cahier d'exercices*.

**B.** À partir des informations recueillies dans la lettre, demandez-leur de remplir la fiche de réclamation de la page 83. Faites-les travailler de manière autonome d'abord, puis demandez-leur de comparer avec un camarade avant de faire une mise en commun en classe entière.

### CORRIGÉ

**Produit :** Aspirateur

**Dénomination du produit :** Vivadust345

**Date de l'achat :** 2 novembre 2011

**Date de la plainte :** 7 novembre 2011

**Coordonnées du client :** Matilde BRUNIER – 28, rue de Poitiers – 06100 Nice

**Détail de la plainte :** L'aspirateur qu'elle a acheté n'a jamais fonctionné et les vendeurs refusent de le remplacer.

**Suivi :** les vendeurs et le service après-vente

**Description :** l'aspirateur neuf n'a jamais fonctionné ; les vendeurs ont refusé de le remplacer ; le responsable du service après-vente au téléphone lui a assuré que l'aspirateur serait remplacé.

**Réponse :** en attente

**C.** Formez des groupes pour discuter des questions de la consigne. Écoutez ce qui se dit, puis demandez à chaque groupe de choisir l'expérience qui leur paraît la plus intéressante. L'élève désigné raconte et son groupe l'aide à formuler sa pensée.

**■ POUR ALLER PLUS LOIN**

Présentez à vos élèves ce site :

<http://www.60millions-mag.com/>

et expliquez-leur la philosophie de cette publication :  
donner des conseils d'achat, informer sur les droits de  
consommateurs, proposer des essais comparatifs, des  
enquêtes, etc.

Existe-t-il un équivalent dans leur pays ? Si oui, lequel ?  
Proposez-leur de surfer sur le site et d'en relever les élé-  
ments qui leur semblent les plus importants.



## Formes et ressources

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

Observer le fonctionnement de la transmission indirecte d'un message et pratiquer le discours rapporté.

#### ■ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette activité d'analyse et de production écrite entraîne vos élèves à la pratique de la parole rapportée.

Avant de les lancer dans l'activité 4 faites-leur remarquer qu'il arrive souvent dans la vie quotidienne que l'on serve d'intermédiaire entre un locuteur et son destinataire. Demandez-leur de citer des exemples : transmettre des salutations, un message, une invitation d'une connaissance commune, etc.

Invitez vos élèves à examiner les phrases suivantes reprises au mémento grammatical des pages 139-141, et demandez-leur d'en tirer les règles :

- *J'ai rencontré ta sœur il y a deux jours devant chez moi.*
- *Elle m'a dit que...*
- *Qu'est-ce que vous faites ici ? Vous récupérerez votre sac demain ; le lycée est fermé maintenant.*
- *Il m'a demandé...*

Faites remarquer qu'il faut parfois adapter les temps verbaux (en fonction du temps du verbe introducteur) mais aussi les indications spatio-temporelles.

Les verbes introducteurs peuvent en outre apporter des nuances multiples : lorsqu'on murmure on parle d'une voix sourde et basse alors que quand on doute on sous-entend qu'on ne fait pas confiance aux propos énoncés. Montrez-leur cette liste de verbes de parole en leur demandant de vous en expliquer les différentes nuances : *murmurer, susurrer, lamenter, rouspéter, répondre, affirmer, exposer, déclarer, douter, hurler, prétendre, préférer.*

Complétez avec eux la liste avec des verbes de parole qu'ils connaissent.

#### ■ DÉMARCHE

**A.** Invitez vos élèves à lire le chat entre Henri et son frère Gilles qui voyage. Demandez-leur de remplir les bulles en reformulant les phrases soulignées puisqu'il est en train de retransmettre à leur mère ce que Gilles fait en Inde. Exigez qu'ils utilisent des verbes de la liste qu'ils viennent de dresser (pour éviter ainsi la répétition du verbe dire).

#### CORRIGÉ (proposition)

Il explique qu'il est à Bombay mais que demain il descend dans le sud.

Il répond qu'ils ont eu de la pluie pendant trois jours, Il raconte qu'il est allé au Taj Mahal la semaine dernière, Il confirme qu'il leur montrera les photos bientôt, Il précise que son bus part bientôt.

**B.** Annoncez la malheureuse disparition de Gilles, le frère d'Henri. Demandez-leur de compléter la déclaration qu'Henri doit faire à la police. Formez des groupes de trois et laissez-leur du temps pour élaborer leur texte. Insistez pour qu'ils consultent toutes les informations grammaticales nécessaires pour mener cette tâche à bien.

#### CORRIGÉ (proposition)

La dernière fois que j'ai été en contact avec lui c'était par Internet, il y a plus d'une semaine. Il m'a expliqué qu'il était à Bombay mais qu'il descendait vers le sud le lendemain. Il m'a dit qu'ils avaient eu beaucoup de pluie pendant trois jours, puis il m'a raconté qu'il était allé au Taj Mahal la semaine précédente. Il nous a même promis qu'il nous montrerait les photos qu'il avait faites, même si elles seraient moins belles que les miennes. Enfin il m'a précisé qu'il allait devoir nous laisser parce que son bus partait aussitôt.

Relevez les copies, corrigez-les, puis faites une mise en commun sur les erreurs les plus fréquentes relevées dans l'activité lors du cours suivant.

#### ■ POUR ALLER PLUS LOIN

Formez des groupes de trois et demandez-leur de préparer cinq messages à transmettre: le premier énoncera son message à l'oreille du second, qui le transcriera et passera ses notes au troisième, lequel répondra au premier... qui pourra juger de la pertinence de la réaction.

Par exemple :

Le 1<sup>er</sup> : *Quand vas-tu appeler ta mère ?*

Le 2<sup>ème</sup> : *Il/elle demande quand tu vas appeler ta mère / tu vas l'appeler.*

Le 3<sup>ème</sup> : *Lundi soir.*

Faites examiner, dans chaque groupe, où la chaîne de la retransmission casse éventuellement, et pourquoi : si le 2<sup>ème</sup> a indiqué « ta mère », la chaîne n'est pas cassée, en revanche s'il utilise le pronom complément, on ne sait pas à qui il doit téléphoner.

Mettez les conclusions en commun en classe entière.

### 5. JOURNÉE CATASTROPHE

Émettre des hypothèses.

#### ■ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette activité de décryptage d'images et d'expression écrite et orale amène vos élèves à manier le mode conditionnel.

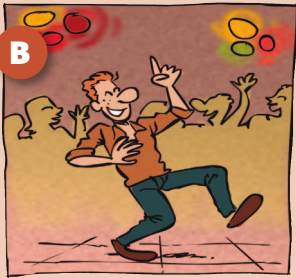
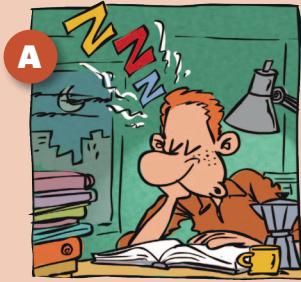
Signalez d'abord à vos élèves que vous allez maintenant vous consacrer aux hypothèses. En effet, quand on est face à une situation de difficulté, les imaginations se déchaînent et toutes les hypothèses sont émises. Comment émet-on une hypothèse en français ? Réactivez toutes les

connaissances des élèves dans ce domaine (ils ont déjà travaillé l'hypothèse dans l'unité 5) et lisez ensemble le bandeau jaune du bas de la page 84.

## ■ DÉMARCHE

**A.** Faites observer attentivement les vignettes et associer celles du haut (a, b, c, d) à celles du bas (avec les bulles).

### CORRIGÉ



(A et B sont interchangeable).

**B.** Formez des binômes et demandez-leur de se mettre dans la peau du meilleur copain de M. Kata qui lui fait des reproches car... ce n'est pas la première fois que cela lui arrive ! Faites-leur écrire un ou deux reproches pour chaque situation, ramassez les feuilles et redistribuez-les dans le désordre. Demandez-leur alors de réviser les propositions de leurs camarades : ont-ils pensé aux mêmes choses ? Y a-t-il des erreurs ?

### CORRIGÉ

Si tu n'avais pas lu si tard, tu ne serais pas arrivé en retard à ton examen.

Si tu n'étais pas allé en boîte/danser, tu n'aurais pas été si fatigué le lendemain.

Si tu n'étais pas sorti sous la pluie, tu ne serais pas tombé malade.

Si tu n'avais pas regardé la télé, tu n'aurais pas brûlé ton repas.

### ■ POUR ALLER PLUS LOIN

Demandez à vos élèves de raconter l'histoire de la laitière ; s'ils ne la connaissent pas, racontez-la en notant au tableau toutes les étapes.

Demandez-leur alors de reprendre l'histoire à partir des notes du tableau et de construire le récit avec les hypothèses *si* + imparfait + conditionnel passé : *si elle avait vendu le lait, elle aurait acheté des œufs...*



## 6. UNE HISTOIRE COMPLIQUÉE

Reprendre les circonstances d'une histoire pour en dégager les conséquences et les responsabilités.

### ■ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette activité de compréhension orale et d'interaction orale incite vos élèves à reprendre, comme dans l'activité précédente, les conséquences de situations catastrophiques.

Demandez-leur s'ils ont déjà vécu des situations qui auraient pu mal finir, et pourquoi c'est arrivé. Est-ce que cela a été de leur faute ? Y a-t-il eu un cumul de circonstances négatives qui les ont porté à cette situation catastrophique.

### ■ DÉMARCHE

**A.** Invitez-les ensuite à écouter le document audio en leur demandant de prendre des notes sur les circonstances de cette histoire compliquée :

1. Qui est la protagoniste de l'histoire ?
2. A qui téléphone-t-elle ?
3. Où est-elle partie ?
4. Pour quoi faire ?
5. Que lui est-il arrivé dans le train ?
6. Que demande-t-elle à son amie ?

## CORRIGÉ

1. Fabienne.
2. Lucie.
3. À Avignon.
4. Pour aller au concert de Billy Comb avec des amis.
5. Elle s'est endormie et quand elle s'est réveillé son sac n'y était plus.
6. Qu'elle cherche le téléphone de Jimmy pour pouvoir le contacter.

Faites comparer les réponses avec celles d'un camarade avant de faire une mise en commun en classe entière.

Annoncez-leur qu'ils vont entendre le document audio une deuxième fois. Comme ils connaissent l'histoire, exigez qu'ils se concentrent pour noter le moindre détail des événements, car ils devront ensuite en retrouver l'ordre chronologique à partir de leurs notes.

## CORRIGÉ

1. Fabienne part pour Avignon pour aller à un concert.
2. Fabienne demande à une dame de surveiller son sac.
3. Fabienne s'endort dans le train.
4. Quand Fabienne se réveille, il n'y a ni sac ni dame.
5. Fabienne arrive à Avignon.
6. Maxime n'est pas à la gare pour l'attendre.
7. Fabienne téléphone à Lucie pour lui raconter son histoire et lui demander de l'aide.
8. Fabienne attend la réponse de son amie (« Fais vite s'il te plaît »).
9. Lucie est censée chercher le numéro de téléphone de Jimmy.

Lors de la correction en classe entière, notez chaque étape au tableau en les numérotant. Faites-leur remarquer qu'il existe une différence entre l'ordre chronologique des événements et l'ordre dans lequel les événements sont présentés dans le discours. À partir des notes du tableau, réorganisez ensemble l'histoire en respectant l'ordre d'apparition des informations dans la conversation (réécoutez-la si nécessaire pour vérifier).

## CORRIGÉ

7. Fabienne téléphone à Lucie pour lui raconter son histoire et lui demander de l'aide.
5. Fabienne arrive à Avignon.
1. Fabienne part pour Avignon pour aller à un concert.
6. Maxime n'est pas à la gare pour l'attendre.
3. Fabienne s'endort dans le train.
4. Quand Fabienne se réveille, il n'y a ni sac ni dame.
2. Fabienne demande à une dame de surveiller son sac.
7. (...) et lui demander de l'aide.
8. Fabienne attend la réponse de son amie (« Fais vite s'il te plaît »).
9. Lucie est censée chercher le numéro de téléphone de Jimmy.

Faites remarquer à la classe qu'il existe la possibilité de perdre une partie de l'histoire lors de ces reformulations, demandez-leur de bien vérifier que tout y soit.

**B.** Demandez-leur de réfléchir individuellement à qui est selon eux le ou la responsable de cette situation (Fabienne ? La dame du train ? Jimmy ? Maxime ?) et pourquoi.

**C.** Formez des binômes et demandez-leur de comparer leurs points de vue en justifiant leur choix. Exigez l'utilisation du conditionnel passé (*si* + plus-que-parfait + conditionnel passé) :

*Si elle avait connu le numéro de téléphone de Maxime par cœur, elle aurait pu le prévenir.*

## ■ POUR ALLER PLUS LOIN

Toujours en binôme, demandez-leur d'imaginer les reproches que Jimmy fera à Fabienne à son arrivée à la gare.

*Si tu ne faisais pas confiance à n'importe qui, tu...*

**Cahier d'activités : 5**



## Tâche ciblée

### 7. OFFRE EXCEPTIONNELLE !

Rédiger une lettre de réclamation.




L'activité 7 constitue la tâche ciblée de l'unité 8. Vos élèves vont devoir utiliser toutes les ressources abordées et travaillées dans l'unité. D'abord, ils vont se familiariser avec l'appareil qui sera objet de réclamation et les promesses que la société annonce ; ensuite ils prendront connaissance d'un courriel de cette société les informant qu'ils ne donneront pas suite à la commande ; finalement ils devront rédiger une lettre de réclamation, dans les règles de l'art !

Les activités de l'unité doivent avoir doté vos élèves des ressources nécessaires à la réalisation de cette performance : laissez-les donc travailler en autonomie. Incitez-les à se référer d'eux-mêmes, si nécessaire, aux diverses activités de l'unité, qui leur serviront de modèle ainsi qu'au plan de travail de la page 87.

### ■ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette activité de compréhension écrite et orale et d'expression écrite et orale demande à vos élèves de mettre en œuvre toutes les connaissances acquises. Elle convie vos élèves à rédiger une lettre de réclamation à envoyer à une entreprise qui n'envoie pas le produit commandé en ligne. Demandez-leur s'ils ont l'habitude d'acheter des produits en ligne ; si oui quels types d'achats font-ils (billets d'avion, places de spectacles, vêtements,...). S'ils ne le font pas, demandez-leur pourquoi, quelles sont leurs craintes vis-à-vis d'Internet, etc.

### ■ DÉMARCHE

-  **A.** Invitez-les ensuite à écouter le document audio en leur demandant de remplir la fiche suivante :

Nom du produit	
Numéro de téléphone de contact	
Site Internet	
Prix du produit	
Produits offerts	

### CORRIGÉ

Nom du produit	Cool-lens Ultra bright X300
Numéro de téléphone de contact	08 45 76 90 62
Site Internet	www.achatsenligne.nrp
Prix du produit	99 € (tarif préférentiel)
Produits offerts	Un étui en cuir spécialement conçu pour l'appareil

Enchaînez avec l'activité suivante sans corriger.

- B.** Lancez-les dans la lecture de la publicité du site Internet afin de vérifier leurs réponses. Y a-t-il toutes les informations ? Est-ce qu'ils y trouvent des différences ?

### CORRIGÉ

L'étui n'est plus offert ; il faut ajouter 10 euros pour l'obtenir.

Replongez-les dans la lecture pour obtenir les informations proposées sur le site qui n'étaient pas annoncées dans la publicité.

Demandez à vos élèves de lire la publicité du site pour compléter le tableau avec les informations complémentaires données.

### CORRIGÉ

#### Caractéristiques techniques du produit

- 12 Mpix, capteur CCD 1/2,3"
- zoom 4x, équivalent 27-108 mm
- stabilisateur électronique
- sensibilité de 80 à 3200 ISO
- écran de 2.7" en 230 000 pixels
- vidéo 640x480 en 30 images/s
- batterie de lithium-Ion rechargeable
- dimensions / poids : 94x56x19 mm / 300g

#### Conditions de livraison

Remplir le bon de commande en ligne, livraison à domicile dans un délai de 24 heures sur tout le territoire national sans aucun frais de livraison

#### Autres Produits Achetés par les consommateurs

- L'objectif Nikkor 18-105 mm
- Le kit de nettoyage d'appareil photo PhotoClean
- Le sac de voyage Samiport.

Faites ensuite une correction en classe entière.

**C.** Demandez à vos élèves de lire maintenant le courriel du site Internet : quel est le problème avec l'appareil ? Quels sont les raisons données par ce site ?

**CORRIGÉ**

**Quel est le problème avec l'appareil ?** Ils ne vont pas honorer la commande

**Quels sont les raisons données par ce site ?** La société est en rupture de stock

Formez des groupes de trois et demandez-leur de rédiger la lettre de réclamation que Jules va envoyer à ce site. Rappelez-leur que les lettres formelles doivent respecter des consignes de mise en forme et d'organisation très précises (formules d'introduction et de politesse, disposition du texte, etc.). Invitez-les à se référer à l'activité 3 de la page 83 et à suivre le plan de travail proposé au bas de la page 87 pour les aider à réussir leur lettre de réclamation.

**Bon à savoir**

Le net est plein de sites qui proposent des modèles de lettres. Cela peut sans doute être utile à vos élèves

<http://www.modele-lettre-type.com/>

<http://www.encyclopedie-gratuite.fr/Definition/droit/modele-lettre-reclamation.php>

**■ POUR ALLER PLUS LOIN**

Divisez la classe en deux groupes : un groupe est chargé d'imaginer la réponse favorable de l'entreprise de vente en ligne à Jules ; l'autre groupe est chargé d'imaginer la réponse défavorable de l'entreprise.



Découvrez les activités 2.0  
sur [rond-point.emdl.fr](http://rond-point.emdl.fr)

## Regards croisés

Tout au long de l'unité les élèves ont travaillé sur la lettre et ses règles précises : mise en forme, formules d'introduction et de politesse, etc. Ils devront se livrer ici à d'autres types de contraintes linguistiques, cette fois-ci dans le domaine littéraire.

### 8. LITTÉRATURE ET CONTRAINTES

Découvrir un autre type de littérature. Se livrer à un jeu littéraire sous contraintes.

#### ■ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette activité de lecture et d'écriture entraîne vos élèves à jouer avec la langue selon des règles précises, les mettant au défi de la création.

Faites-leur remarquer que lors de la création littéraire, il ne s'agit pas seulement d'utiliser la langue, mais de jouer avec elle. Au XX<sup>ème</sup> siècle, plusieurs groupes ont travaillé en s'imposant des contraintes formelles afin de stimuler leur imagination. Rappelez-leur le jeu du « cadavre exquis » des surréalistes, auquel ils ont joué dans les unités 2 et 5. Annoncez-leur qu'ils vont jouer comme s'ils étaient des écrivains du plus haut niveau !

#### ■ DÉMARCHE

**A.** Lancer vos élèves dans la lecture individuelle du texte *Création sous contrôle* et demandez-leur d'y repérer toutes les contraintes littéraires :

#### CORRIGÉ

- le sonnet ou le haïku → le respect de formes contraignantes et codifiées
- *Exercices de style* → R. Queneau raconte la même histoire 99 fois dans des styles différents
- *La Disparition* → G. Perec écrit un roman de 300 pages sans que la lettre « e » n'apparaisse une seule fois !

Lors de la mise en commun en classe entière, demandez-leur d'identifier les contraintes requises pour les sonnets et les haïkus.

#### Bon à savoir

- Un sonnet est un poème de 14 vers, généralement composé de deux quatrains et deux tercets.
- Un haïku se compose des tercets de trois vers de 5, 7 et 5 syllabes, dans sa version occidentale adaptée.

Certains élèves connaissent peut-être les deux ouvrages en question (les *Exercices de style* ont été traduits dans une bonne trentaine de langues !) ; qu'est-ce qu'ils en ont pensé ? le conseillent-ils à leurs camarades ? N'hésitez pas à les diriger vers la toile pour déguster les *Exercices de style* (<http://www.youtube.com/user/MaisondesLangues>) ; ou la disparition, une véritable prouesse :

[http://volubile.net/repiquages/geoges\\_perec\\_la\\_disparition.htm](http://volubile.net/repiquages/geoges_perec_la_disparition.htm)

Formez des binômes, et demandez-leur de réfléchir à une contrainte littéraire qu'ils vont soumettre à leur camarade, qui devra écrire un texte court en la respectant.

**B.** Reprenez les textes et redistribuez-les dans la classe de façon à ce que chaque binôme reçoive deux textes. Demandez-leur de lire les deux textes et de décider qu'elle a été la contrainte d'écriture. La mise en commun en classe entière servira à confirmer les hypothèses !

#### ■ POUR ALLER PLUS LOIN

Projetez sur le TBI l'histoire de départ des *Exercices de style* et lisez-la ensemble. Choisissez cinq des versions de l'histoire et distribuez-les à vos élèves sans les titres, que vous distribuerez à part. Demandez-leur alors de lire les textes pour en retrouver le titre. Demandez à ce que leurs choix soient justifiés :

- cette version correspond à *En partie double* parce que tout est dit de deux manières différentes : *vers le milieu de la journée et à midi, je vis et remarquai...* ;
- cette version correspond à *Hésitations*, car il y a *je ne sais pas très bien... je crois bien que...*



### 9. À VOS STYLOS !

Découvrir le langage SMS.

#### ■ REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Cette activité de décryptage et d'écriture amène vos élèves à jouer avec la langue et à cerner à quel point il est important de bien maîtriser la version standard pour pouvoir jouer avec.

Entamez avec la classe une discussion sur les différents facteurs qui mènent à l'évolution de la langue : les emprunts, la créativité littéraire, l'adaptation à des nouveaux supports, etc. Comment vos élèves réagissent-ils face à ces facteurs d'évolution ? Les Québécois par exemple luttent contre l'introduction des anglicismes dans la langue française. Et vos élèves, qu'est-ce qui les agace ou pas ? Pourquoi ?

## ■ DÉMARCHE

**A.** Expliquez-leur que les Français ont un goût pour la langue qui fait que des émissions comme *Bouillon de culture* ait pu être programmé à une heure de grande écoute pendant des années à la télévision française.

Le fait est que l'ortographe préoccupe les Français (et ainsi aucun ministre n'a jamais pu mener à bien une réforme de l'orthographe), et l'écriture SMS entraîne de nombreux débats. Pourtant le premier à écrire en SMS était un auteur très apprécié des Français, à savoir Raymond Queneau avec son « Doukipudonktan » dans *Zazie dans le métro* ! :

<http://www.rfi.fr/lffr/articles>

Demandez à vos élèves de lire le texte *Parlez-vous sms ?*, et demandez-leur s'il existe dans leur langue un livre du même type. La question de l'adaptation linguistique a-t-elle perturbé leur société ? Comment s'y sont-ils adaptés ? Formez des binômes pour mener à bien cet exercice, qui demandera une haute compétence en français ! Demandez-leur de retrouver la forme standard du français en utilisant le dictionnaire si nécessaire. Ils peuvent auto-évaluer leurs propres compétences en regardant le corrigé joint.

**B.** À ce stade, ils peuvent se centrer sur la réflexion du système, sur la codification de la langue. Demandez-leur de compléter les règles avec les mots qui sont en marge de la page 89 et en cherchant des exemples dans le texte qu'ils viennent de « traduire » en français standard.

### CORRIGÉ

- Une lettre majuscule au milieu du texte se prononce phonétiquement. Exemple : arÉT → arrêté ; komiR → commissaire ; etc.
- On peut remplacer une lettre par un symbole. Exemple : s@c → sac
- Utilisation occasionnelle du verlan : les syllabes d'un mot sont inversées. Exemple : méfu → fumer
- On peut remplacer un mot par un chiffre. Exemple : 2 mégo → deux mégots ; etc.

\* Attention, les chiffres remplacent non seulement des mots, mais aussi des syllabes ! Exemple : min8 → minuit ; 6garette → cigarette ; etc.

Demandez-leur après la correction en classe entière d'écrire quatre règles qui fonctionneraient dans leur(s) langue(s). Y a-t-il des règles communes au français ?

## ■ POUR ALLER PLUS LOIN

Demandez aux élèves d'écrire à leur tour un texte court en langage standard (trois ou quatre phrases). Aidez-les si nécessaire, puis demandez-leur de traduire en langage SMS. Redistribuez les textes à d'autres camarades qui devront répondre au message... en langage SMS !

Invitez-les également à se contacter via les sites *SMS*, *Whatsapp* ou chat pendant la semaine suivante. Se sont-ils compris ?

Cahier d'activités : 10

