

Державний вищий навчальний заклад  
«Українська академія банківської справи  
Національного банку України»  
Кафедра іноземних мов

## **СПІЛКУВАННЯ ПО ТЕЛЕФОНУ ФРАНЦУЗЬКОЮ МОВОЮ** **LA CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE EN FRANÇAIS**

Навчальний посібник  
для аудиторної та самостійної роботи  
з французької мови за професійним спрямуванням

Для студентів 1 курсу економічних напрямів підготовки  
всіх форм навчання

Суми  
ДВНЗ «УАБС НБУ»  
2010

УДК 811.133.1 (075.8)

С 72

Рекомендовано до видання методичною радою факультету банківських технологій Державного вищого навчального закладу «Українська академія банківської справи Національного банку України», протокол № 8 від 02.06.2010.

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри іноземних мов, протокол № 13 від 14.06.2010

Укладач

асистент

*Ю.А. Скарлупіна*

Рецензенти:

викладач кафедри практики романо-германських мов

Сумського державного педагогічного університету ім. А.С. Макаренка

*Н.О. Боряк;*

кандидат філологічних наук, доцент

*І.В. Соколова*

Відповідальний за випуск

кандидат філологічних наук, доцент

*І.А. Бокун*

Спілкування по телефону французькою мовою=La conversation téléphonique en français [Текст] навчальний посібник для аудиторної та самостійної роботи з французької мови / [уклад. Ю.А. Скарлупіна.] – Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». – Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2010. – 105 с.

Загальною метою посібника є формування і розвиток у студентів професійних мовних компетенцій у сфері спілкування по телефону французькою мовою з професійною метою. Містить матеріали для практичних занять і самостійної роботи студентів.

Призначений для студентів 1 курсу економічних напрямів підготовки всіх форм навчання

УДК 811.133.1 (075.8)

© ДВНЗ «Українська академія банківської справи  
Національного банку України», 2010

## SOMMAIRE

PRÉFACE.....	4
UNITE I. TÉLÉPHONER ET LAISSER UN MESSAGE .....	5
UNITE II. ÉTIQUETTE TELEPHONIQUE.....	29
UNITE III. LES MODES D'EMPLOI.....	51
BIBLIOGRAPHIE.....	70
ANNEXE A.....	71
ANNEXE B .....	73
ANNEXE C.....	74

## PRÉFACE

Ce livret a pour le but de proposer les activités d'entraînement, qui sont destinées aux étudiants de la première année en situation d'apprentissage en groupe ou individuel. Le manuel se compose des documents authentiques, s'est-à-dire des messages élaborés par des francophones pour des francophones.

Ce manuel est un cours pratique, rédigé pour développer vos habilités de communication par téléphone, vos connaissances des règles de civilité téléphonique, qui font une partie indispensable du procès de l'apprentissage et de l'enseignement de la langue française des affaires.

D'après le Cadre européen commun de référence pour l'apprentissage des langues, l'apprentissage d'une langue étrangère est un moyen de»favoriser une plus grande mobilité, une communication internationale plus efficace qui respect les identités et la diversité culturelle, un meilleur accès à l'information, une multiplication des échanges interpersonnels, l'amélioration des relations de travail et de la compréhension mutuelle.»

Peut-être, ce manuel vous sera utile en réalisant ce but.

Bonne chance!

## **UNITE I. TÉLÉPHONER ET LAISSER UN MESSAGE**

### **AVANT-PROPOS**

**TÉLÉPHONE (m)**: appareil utilisé par deux personnes pour mener une conversation à distance. Peut être **fixe** (relie à un réseau câblé) ou **mobile/ portable** (communiquant via des ondes radio).

**TÉLÉPHONER (verbe)**: communiquer par téléphone, passer un appel téléphonique .

*Synonymes*: (fam.) **donner un coup de fil/téléphone, passer un coup de fil.**

*Idiomes*: (fam.) **être pendu au téléphone/passer sa vie au téléphone** (téléphoner longtemps ou très fréquemment).

***N'oubliez pas:***

- on téléphone à qn. **pour** qqc.
- on **décroche** le récepteur.
- on **compose** un numéro de téléphone.
- on téléphone à qn.
- on passe un coup de téléphone/fil à qn.
- on réponde **au** téléphone.
- on a qn. **au** téléphone (fam. **avoir qn. au bout de fil**).
- on est **au** téléphone (**en** ligne).
- on passe une heure **au** téléphone.
- on appelle qn. **au** téléphone.
- on **raccroche** le récepteur.

*Activité 1: traduisez les mots en gras en ukrainien et apprenez-les.*

*Activité 2: qu'est-ce que ça signifie?*

**L'annuaire**.....

**Les pages jaunes**.....

**La liste rouge**.....

***Texte 1***

### **Appel ou réception d'appel?**

1. Société Michois bonjour.

2. Allô, CCIP, bonjour.
3. C'est de la part de l'assistante de M. Luin.
4. Non, elle est en réunion.
5. Pourriez-vous me passer le poste 4532, s'il vous plaît?
6. Je peux laisser un message?
7. Je rappellerai.
8. Appelez dans une heure.
9. C'est une erreur.
10. Son poste est occupé.
11. Je vous le passe.
12. Arthur Legrand, oui?
13. C'est lui-même.
14. Est-ce que je pourrais parler à Mme Dert?
15. Un instant, s'il vous plaît.
16. Qui est à l'appareil?
17. Qui dois-je annoncer?
18. Dites-lui que c'est Manuel.
19. Il est absent.
20. Ne quittez pas.
21. Voulez-vous laisser un message?
22. Qui le demande?
23. Excusez-moi, je me suis trompé.
24. Je vais le prévenir.
25. Pourrais-je parler à M. Natoux, s'il vous plaît?

*Activité: les phrases sont-elles dites par la personne qui appelle ou par celle qui reçoit l'appel? Complétez le tableau.*

Numéro des phrases	Personne qui appelle	Personne qui reçoit l'appel
--------------------	----------------------	-----------------------------

*Activité 2: reconstituez 4 dialogues en utilisant les phrases entendues. Vous pouvez en combiner deux et vous pouvez apporter de petites modifications (pronoms personnels, «oui», «non»...) pour rendre les dialogues naturels.*

## **Texte 2**

### **Excusez-moi!**

#### **Appel 1**

- Allô!
- Allô, je suis bien a l'hôtel des Chênes?
- Ah non, monsieur, vous êtes chez un particulier.
- Je n'ai pas fait le 02 34 56 67 88?
- Non.
- Excusez-moi, je me suis trompe.
- Ce n'est pas grave. Au revoir.

#### **Appel 2**

- Allô, je voudrais parler a M. Langlois, s'il vous plaît?
- M. Langlois? Quel service avez-vous demande?
- Le service achat. On m'a passe ce poste.
- Ah, vous avez été mal aiguille. Je vous repasse la réception. Ne quittez pas.
- Merci.

#### **Appel 3**

- Allô!
- Pourrais-je parler a M. Michel, s'il vous plaît?
- Pardon, qui demandez-vous?

- M. Robert Michel.
- Il n'y a personne de ce nom, ici, je suis désolée. Vous avez fait quel numéro?
- Le 01 87 ...
- Ici c'est 01 85
- Oh, excusez-moi de vous avoir dérangé.
- Je vous en prie.

#### ***Appel 4***

- Agence Athéna, Caroline à votre service.
- Bonjour, je voudrais des renseignements sur l'excursion à Rome, s'il vous plaît.
- Je crois que vous avez fait une erreur.
- Ce n'est pas le 03 45 67 00 65, l'agence de voyage?
- C'est le bon numéro mais ce n'est pas une agence de voyages mais une agence immobilière.
- Pardonnez-moi.
- Ce n'est rien.

#### ***Appel 5***

- Entreprise de Grés, bonjour.
- Ce n'est pas Milou et Cie? Excusez-moi, j'ai dû me tromper.
- Non, mais ils ont changé de numéro.
- Ah, je ne savais pas.
- Je peux vous le donner, si vous voulez.
- Ce serait gentil.
- Ils sont maintenant au 01 34 11 62 04.
- Merci beaucoup.

*Activité 1: Quel est le point commun à ces 5 communications téléphoniques?*



*Activité 2: A quel(s) appel(s) correspondent les affirmations?*

1. L'erreur n'est pas due à la personne qui appelle.
2. La personne qui appelle possède un mauvais numéro.
3. Le numéro du correspondant n'est plus le même.
4. La personne qui appelle cherche à joindre une entreprise et fait sur un numéro privé.
5. La personne qui appelle s'est trompée de numéro.
6. La personne qui appelle veut parler à une personne inconnue du correspondant.

*Activité 3: Remplissez le tableau.*

Que dit-on?

Pour s'excuser

Pour répondre aux excuses

### **Texte 3**

#### **Formules du téléphone**

*Activité 1: faites correspondre à chacune des définitions proposées dans la colonne de gauche du tableau, une des phrases de la colonne de droite. Attention: deux des phrases n'ont pas de définition.*

Définitions

Phrases

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
|                                    | a) Oui, bien sur, vous êtes Monsieur?           |
| 1 Demander d'épeler: .....         | b) C'est pour une réservation, s'il vous plaît. |
| 2 Vérifier le numéro appelé: ..... | c) Vous avez dit le 02 93 44 71 91?             |

- 3 Indiquer l'objet de l'appel: ..... d) Pardon?
- 4 Demander de répéter: ..... e) Merci d'avoir appelé.
- 5 Vérifier le numéro entendu: ..... f) Allô, je suis bien au 01 40 61 86 50?
- 6 Demander le numéro: ..... g) Est-ce que vous pouvez me donner votre numéro, s'il vous plaît?
- 7 Répétez un message: ..... h) Vous voulez que Monsieur Bebear vous rappelle avant quinze heures?
- 8 Terminer un appel: ..... i) Ah non , Madame, vous vous trompez, ici, vous êtes chez un particulier.
- 9 Demander une personne: ..... j) Je voudrais parler a Monsieur Lebegue, s'il vous plaît.
- 10 Dire que l'auteur de l'appel a fait une erreur: ..... k) Comment est-ce que ça s'écrit?  
l) Excusez-moi, c'est une erreur.

*Activité 2: votre conversation. Vous téléphonez à votre collègue. Vous vous trompez de numéro. Recomposez le numéro. Votre correspondant n'est pas là. Demandez de vous rappeler.*

#### **Texte 4**

## Le rendez-vous

### Dialogue 1

*L'homme:* Allô, bonjour, mademoiselle, c'est monsieur Crétois, je vous appelle comme convenu pour fixer ma rencontre avec monsieur Charolles, s'il vous plaît.

*La secrétaire:* Oui...en août, ça vous va?

*L'homme:* Non, c'est impossible, je ne suis pas là en août. En juillet, c'est possible?

*La secrétaire:* Non, désolée, monsieur Charolles sera en vacances ou alors au tout début du mois.

*L'homme:* Oui, c'est parfait, la première semaine de juillet.

*La secrétaire:* Quelle date vous conviendrait?

*L'homme:* Disons le 2. C'est un mercredi.

*La secrétaire:* Matin ou après-midi?

*L'homme:* Peu importe. Je n'ai pas encore de rendez-vous pour ce jour-là.

*La secrétaire:* Alors, le mercredi 2, ce serait possible l'après-midi vers 15 heures.

*L'homme:* Oui parfait. C'est noté. Merci et au revoir.

*La secrétaire:* Au revoir.

### Dialogue 2

*L'homme* Bonjour, j'ai rendez-vous avec monsieur Michel. Je suis monsieur Vertun.

*La secrétaire:* Ah, monsieur Vertun! Monsieur Michel vient de m'appeler car il a été retardé et ne pourra pas être là avant une heure. Il a essayé de vous joindre sur votre portable mais sans succès. Il ne voudrait pas que vous attendiez inutilement. Il vous propose de remettre le rendez-vous à

demain a la même heure. C'est possible pour vous?

*L'homme:* Demain...Oui, ça me va.

*La secrétaire:* Donc, je note, mardi 5 a 11 heures. Excusez-nous encore.

*L'homme:* Ce n'est pas grave. Ce sont des choses qui arrivent. A demain, donc.

*Activité 1: Répondez aux questions.*

- Quand monsieur Crétois a-t-il rendez-vous avec monsieur Gruter?
- Quand monsieur Vertun a-t-il rendez-vous avec monsieur Michel?

*Activité 2: Dites si les affirmations sont vraies, fausses ou si on ne sait pas.*

### **Dialogue 1**

1. La secrétaire savait que M. Crétois appellerait.
2. M. Crétois est en vacances en août.
3. M. Charolles est en vacances pendant tout le mois de juillet.
4. M. Crétois préfère un rendez-vous l'après-midi.
5. M. Crétois inscrit le rendez-vous sur son agenda.

### **Dialogue 2**

1. M. Michel va arriver plus tard.
2. M. Vertun a un ordinateur portable.
3. M. Michel n'a pas pu avoir M. Vertun au téléphone.
4. Le rendez-vous est reporté.
5. L'heure du rendez-vous est modifiée.

*Activité 3: Complétez les extraits des deux dialogues.*

1. - Allô, bonjour, mademoiselle, c'est monsieur Crétois, je vous appelle  
..... (1) pour ..... (2) avec monsieur  
Charolles, s'il vous plaît.  
- Oui...en août, ..... (3)?  
- Quelle date ..... (4)?

- ..... (5) le 2.
- Alors, le mercredi 2, ..... (6) l'après-midi.

2. - Ah, monsieur Vertun. M. Michel vient de m'appeler car  
 ..... (7).

- Il a essayé de vous ..... (8) sur votre portable mais  
 ..... (9).

- Il vous propose de ..... (10) le rendez-vous à demain à la même heure.

*Activité 4: Dites si les expressions indiquent que vous êtes d'accord ou pas d'accord avec la proposition.*

1. C'est parfait.
2. C'est impossible.
3. Désolée.
4. Peu importe.
5. Ça me va.
6. Très bien.
7. Malheureusement.

*Activité 5: Remettez les répliques du dialogue suivant dans l'ordre.*

..... - J'aimerais le lundi 9, si c'est possible.

..... - Merci. C'est noté. Jeudi 12 à 18h45.

..... - Ah, je suis désolée, madame Silou ne reçoit jamais le lundi.

..... - Oui, matin ou après midi?

..... - Bonjour, je voudrais prendre rendez-vous avec le docteur Silou, s'il vous plaît.

..... - En fin de journée si possible.

..... - Et plus tard?

..... - Très bien.

..... - 18h45.

..... - Je peux vous proposer 17h15 ou 18h.

..... - Vous êtes madame?

..... - Le jeudi 12 alors?

..... - Madame Buis.

..... - Vous avez un jour de préférence?

*Activité 6: Relevez dans les dialogues les indications de temps. Classez-les dans le tableau.*

Une date précise.

L'heure.

Le mois.

Une période de la journée.

Autres.

### **Texte 5**

## **Communication téléphonique: quelques exemples**

### **Petit rappel sur les salutations**

Attention bien sûr aux salutations: les formules changent selon que vous tutoyez ou vouvoyez votre interlocuteur . Cela dépend de plusieurs facteurs: connaissez-vous bien la personne? Est-ce un(e) ami(e)? Ou est-ce au contraire une relation formelle? Est-ce que la personne vous tutoie ou vous vouvoie? Quel est son âge et son statut hiérarchique (par rapport à vous)? (etc).

*Activité 1: lisez les commencements des conversations téléphoniques et dites, quelle variante est la plus formelle.*

## **Pour commencer la conversation:**

1. -Salut David.

-Salut Peter, ça va?

-Ça va et toi? en forme?

-Oui, en forme.

2. -Bonjour David

-Bonjour Javier, comment vas-tu?

-Ça va bien, merci, et toi?

-Ça va, ça va.

3. -Bonjour, M. Dupont.

-Bonjour Madame Delarue, comment allez-vous?

-Bien merci, et vous?

-Très bien, merci.

4. - Bonjour Madame Delarue, vous allez bien?

- Oui, merci, et vous?

- Très bien, merci.

## **Pour terminer la conversation:**

- Si vous tutoyez la personne et que c'est un ami, vous pouvez lui dire «salut» ("Bonne journée", «A bientôt" ...);
- Si c'est un contexte formel et que vous vouvoyez la personne, dites «bonne journée» (ou éventuellement «Au revoir»);
- Si vous avez un rendez-vous, dans tous les cas: «à mardi», «à la semaine prochaine» (etc).

*Activité 2: répondez aux questions.*

1. Peut-on dire «Salut» au partenaire d'affaires?
2. Faut-il demander «Comment allez-vous?», si vous parlez avec votre copain?
3. Comment pouvez-vous terminer la conversation avec votre chef?

*Activité 3: faites le commencement d'une conversation*

*a) entre deux amis;*

*b) entre deux collègues.*

## **Conversation téléphonique: situation informelle**

*Exemple de message sur un répondeur*

"Bonjour. Vous êtes bien chez Eric et Martine. Nous ne sommes pas là / nous sommes absents pour le moment, mais laissez-nous un message après le bip sonore, avec vos noms et coordonnées, et nous vous rappellerons dès que possible. Merci et à bientôt".

"Bonjour Eric, Bonjour Martine. C'est Julien (à l'appareil). Merci bien pour l'invitation de samedi, mais malheureusement je suis pris ce soir-là. Je vous rappelle ce soir. (Je vous embrasse). A bientôt!"

*Vous arrivez à joindre le correspondant*



- Allô Bonjour Eric, c'est Julien.
- Ah bonjour Julien, ça va?
- Oui, très bien, et toi?
- Ça va, merci. J'appelais juste parce que samedi soir je ne suis pas libre. Je suis désolé, mais j'ai déjà quelque chose de prévu. Est-ce qu'on pourrait reporter à mardi soir?
- Mardi soir? Pas de problème.
- D'accord, super. A mardi alors
- Oui, à mardi!
- Bon week-end
- Bon week-end à toi aussi

### **Situation formelle**

*Vous vous êtes trompé de numéro*

- Bonjour, je voudrais parler à Martine Dupont, s'il vous plaît
- Excusez-moi Madame, mais apparemment vous vous êtes trompée de numéro
- Je ne suis pas au secrétariat de Martine Dupont?
- Non, pas du tout, (Madame) -Ah, excusez-moi, je suis désolée
- Ce n'est pas grave
- Au revoir
- Au revoir

*On laisse un message*

Bonjour, Jessica Foster à l'appareil. Je suis élève en DEA de .... C'est un message pour Martine Dupont. J'appelle pour prendre rendez-vous, pour un entretien au sujet du thème de recherche de mon DEA. Je vous redonne mes coordonnées: 06 33 57 22 45. J'essaierai de vous rappeler plus tard. Merci. Au revoir.

*La personne n'est pas là*

- Bonjour, je voudrais parler à M. Verrou au poste 2332 s'il vous plaît.
- Veuillez patienter, s'il vous plaît.
- Allo, secrétariat de M. Verrou à l'appareil.
- Pourrais-je parler à M. Verrou s'il vous plaît?
- M. Verrou n'est pas là pour l'instant, est-ce que vous voulez laisser un message?
- Non, merci. C'était seulement pour confirmer l'heure de mon entretien de demain
- Êtes-vous Mme Fri?
- Oui en effet -Votre rendez-vous est demain à 14 heures.
- Oui merci beaucoup.
- De rien, bonne journée.
- Bonne journée.

*La personne est là*

- Bonjour, je voudrais parler à M. Verrou au poste 2332 s'il vous plaît.
- Oui, c'est de la part de qui?
- De Madame Fri.
- Ne quittez pas.
- Allô M. Verrou à l'appareil.
- Bonjour M. Verrou , je suis Madame Fri, je vous appelle pour confirmer notre entretien de demain.
- Oui, est-ce que vous pourrez venir à 14 heures?
- Oui, pour moi c'est parfait.
- Alors, à demain 14 heures.
- Oui à demain, merci.
- Au revoir.
- Au revoir.

*Activité 4: trouvez les différences entre les conversation formelle et informelle.*

*Activité 5: complétez les situations.*

Vous téléphonez à Barbara, mais vous tombez sur Julie (= c'est Julie qui répond).

Vous dites:

- ...

Puis

- (Est-ce que) *vous pouvez me la passer?*

Julie vous répond:

- Si Barbara est là:

- ...

- Si Barbara n'est pas là:

- *Je suis désolée' / Désolée / Je regrette*

Puis

- *Elle n'est pas là. / Elle est sortie. / Elle s'est absentée. / Son poste ne répond pas.*

Puis

- ...

- Si Barbara est déjà au téléphone:

- *Elle est déjà en ligne. / Elle est en communication. / Son poste sonne (est) occupé.*

Puis

- ...

Luc Dupré téléphone à André. Il se présente:

- *Allô, bonjour, (c'est) Luc Dupré à l'appareil. Je voudrais parler à André.*

Ou

- ...

Ou

- *Allô, André? C'est Luc.*

Vous téléphonez et vous vérifiez que vous êtes au bon numéro:

- ...

- *Allô, bonjour, je suis bien chez M. et Mme Leroi? / Je suis bien au 01.45.87.344.21?*

- ...

Si vous n'êtes pas au bon numéro, la personne qui répond vous dit:

- *Vous avez fait erreur. / Vous vous êtes trompé de numéro.*

Vous répondez au téléphone, vous demandez son nom à la personne qui appelle:

- *C'est de la part de qui? / Vous êtes monsieur (madame, mademoiselle)?*

Puis vous lui demandez son numéro de téléphone:

- *Je vais prendre / noter votre numéro (de téléphone) / votre téléphone / vos coordonnées (adresse et / ou numéro de téléphone)*

Puis la personne vous donne son numéro de téléphone:

- ...

*Activité 6: trouvez les phrases pour chaque situation.*

*a) Je voudrais parler à Barbara, s'il vous plait / Est-ce que je pourrais parler à Barbara, s'il vous plait? / Est-ce que Barbara est là, s'il vous plait?*

b) *Ne quittez pas, je vous la passe.*

c) *Je peux prendre un message? / Je peux lui transmettre un message?*

d) *Vous patientez un instant ou vous préférez rappeler dans quelques minutes?*

e) *Allô, Christine?*

f) *C'est bien l'Hôtel Concordia?*

g) *Il (elle) peut me joindre au / Mon numéro est le / Je suis au / Je vous laisse mon téléphone. C'est le...*

h) *Allô, bonjour, je voudrais parler à André, (c'est) de la part de Luc Dupré.*

## **Texte 6**

### **Accueil téléphonique professionnel et gestion des plaintes**

*"On a qu'une seule fois l'occasion  
de faire une bonne première impression"*

### **Agenda de cette formation en interentreprises**

#### **Français:**

clôturée

#### **Néerlandais:**

clôturée

#### **Durée**

1 jour

#### **Public cible**

Tout le personnel en contact, même occasionnellement, avec les clients et fournisseurs de l'entreprise: Personnel d'accueil, standardiste, service après-vente,...

## Objectifs

Développer l'image de votre entreprise et l'efficacité de votre personnel par un accueil de meilleure qualité.

Cerner mieux les attentes des clients, adopter une attitude adéquate et personnalisée et structurer efficacement son entretien qu'il soit physique ou téléphonique.

## Programme

*(La dernière image) ...:*

L'accueil: vitrine de votre société

La notion de service

La mission des équipes d'accueil dans le contexte de la qualité totale

*(Accueillir mon client au téléphone) ...:*

Importance et rôle du client au sein de la société

Psychologie du client

Attentes fondamentales du client

Mécanismes de défense

*(Gérer les situations difficiles et les clients mécontents) ...:*

Règles à respecter pour offrir un accueil professionnel et chaleureux.

S'ouvrir au client: empathie, écoute active, respect de la culture linguistique, choix de mots appropriés, ...

Cerner les attentes du client: utilisation judicieuse des questions réponses et reformulation

Analyse des besoins

Structures d'entretiens types: Comment orienter, fournir des informations, conseiller, résoudre un problème, transférer une personne, gérer les mécontents, ...

Synthèse de l'entretien et suivi

Clôturer l'entretien: la dernière image

*(Le client): ...*

La structure de l'entretien téléphonique

Recevoir l'appel: se présenter, créer la sympathie, s'exprimer clairement, règles du langage téléphonique.

Cerner la raison de l'appel: l'écoute active, questions ciblées, reformulation

Structure d'entretiens types: comment informer par téléphone, prendre ou laisser un message, transférer quelqu'un, s'assurer d'avoir été compris, résumer les propos d'un bavard, gérer les mécontents.

Clôture de l'entretien et transmission de l'information reçue

*(Accueillir physiquement mon client):* ...

Les problèmes les plus fréquents

Comment gérer la situation pour satisfaire son client?

*(L'accueil )* ...

*Activité 1: les titres des rubriques sont en désordre. Trouvez les titres qui correspondent à chaque rubrique.*

*Activité 2: répondez aux questions.*

1. De quel formation est-ce qu'il s'agit dans le programme?
2. La formation sera en quelles langues?
3. Elle s'adresse à qui?
4. Pourquoi a-t-on besoin d'apprendre les règles de l'éthique d'affaires?

*Activité 3: lisez la rubrique Accueillir mon client au téléphone encore une fois et trouvez une ou quelques phrases utiles pour chaque situation.*

*e.g. Se présenter – Société Ixtel, bonjour.*

**Texte 7**

## **Messages**

**Message 1**

Michel, c'est Martine. Je t'appelle pour te dire que je serai certainement en retard demain pour la réunion. Un rendez-vous imprévu. Ne m'attendez pas, commencez sans moi. Je m'intégrerai. Bonne soirée. A demain.

**Message 2**

Sophie, c'est M. Bireau. Pouvez-vous me rappeler dans la matinée, j'ai besoin de quelques détails concernant le séminaire. Je vous donne mon numéro de portable: 06 75 43 12 97. Merci.

**Message 3**

Mme Vuiton, je suis Marie Croix, je vous appelle pour confirmer ma présence au dîner de mercredi 12. J'ai bien noté que cela se passe à l'Acropole à 20 heures. Au revoir.

**Message 4**

Poirot, Crozet à l'appareil. Peux-tu m'envoyer par fax ou par mail le descriptif de vos nouveaux produits. Merci. A plus.

**Message 5**

Louise, bonjour, c'est l'assistante de Mme Berthelot. Elle est surprise de ne pas vous avoir vu aujourd'hui. Pouvez-vous la rappeler le plus tôt possible? Merci.

**Message 6**

Mme Leroy. C'est Marie-Francoise de la VIGA. Pourriez-vous me rappeler? C'est au sujet de votre intervention au congrès du mois de mai. La date a été modifiée. Mon numéro est le 03 45 66 87 14 et pour mon portable, le 06 39 54 12 77.

**Message 7**

Un message urgent pour Arthur. Nous devons terminer le dossier plus tôt que prévu. Rendez-vous demain à 9 heures au bureau. Bonne soirée.

**Message 8**

Bonjour, Christian Gaudin de la société Fret. J'essaie de vous joindre depuis deux jours sans succès. C'est à propos de notre contrat. Je souhaiterais que nous puissions nous rencontrer rapidement. Je vous redonne mon numéro de portable: c'est le 06 34 66 09 76. A bientôt, j'espère. J'attends votre appel.



## Message 9

M. Juino, bonjour, je suis la collaboratrice de M. Pernoud et c'est moi qui dois vous accueillir à l'aéroport. Pouvez-vous me confirmer l'heure de votre arrivée. Merci.

## Message 10

Monique, c'est M. Louis. Je suis bloqué à la gare. Je ne pourrai pas venir. Annulez mes rendez-vous de la matinée. A plus tard. Vous pouvez me joindre sur mon portable.

*Activité 1: Quel est le point commun à ces 10 appels?*

*Activité 2: Quel est l'objet des appels?*

Objet du message

N du message

- a. Demander une explication.
- b. Informer d'un retard.
- c. Fixer un rendez-vous.
- d. Confirmer une présence.
- e. Demander d'annuler un rendez-vous.
- f. Demander la confirmation d'une heure.
- g. Demander d'envoyer un document.
- h. Demander des précisions.
- i. Informer d'un changement.
- j. Demander a rencontrer la personne.

*Activité 3: Complétez le tableau.*

Expressions pour se présenter

Expressions pour demander de rappeler

*Activité 4: Trouvez dans les messages les synonymes des mots suivants.*

- téléphoner: .....
- non programme: .....
- très important: .....
- contacter: .....

- une assistante: .....
- au sujet de: .....

## ***Texte 8***

### **Répondeur**

#### **Répondeur 1**

La ligne que vous demandez est actuellement occupée. Si vous désirez un rappel automatique des qu'elle sera libre, appuyez sur la touche étoile. La communication sera facturée au tarif normal.

#### **Répondeur 2**

Vous êtes bien au 01 62 33 13 56, en relation avec la société Beucher. Nos bureaux sont actuellement fermés. Veuillez rappeler ultérieurement.

#### **Répondeur 3**

Bonjour, bienvenue chez ParadisiacLine. Tous nos conseillers sont actuellement en ligne. L'attente est de 1 minute et 45 secondes. Nous vous demandons de patienter ou de rappeler ultérieurement.

#### **Répondeur 4**

Vous êtes bien sur le portable de Jean-Baptiste Renoir. Je ne suis pas disponible actuellement. Laissez-moi un message après le bip sonore et je vous rappellerai.

#### **Répondeur 5**

Bonjour. Le cabinet du docteur Fontaine est ferme jusqu'au 22 avril. Il sera ouvert mardi 22 à 8h30. Nous serons prêts à répondre à vos appels à partir de 10h. Merci de bien vouloir les renouveler. En cas d'urgence, faites le 15.

#### **Répondeur 6**

Eurotelecom bonjour. Les quatre premiers chiffres du numéro de votre correspondant ont changé. Veuillez désormais composer le 0 825 345 345.

#### **Répondeur 7**

Vous êtes bien sur la boîte vocale de Patrice Renaud. Je suis occupé pour le moment. Si vous désirez que je vous recontacte, laissez-moi votre nom et vos coordonnées. Vous pouvez aussi me joindre au 06 75 45 32 98. Au revoir et à bientôt.

### **Répondeur 8**

Bienvenue chez Wesbebee. Les numéros de notre assistance téléphonique ont changé. Désormais nos conseillers techniques vous accueillent au 08 97 54 12 00, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Pour toute question concernant votre abonnement, nos conseillers sont à votre disposition au 08 67 34 12 11 du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures. Chaque appel vous sera facturé 34 centimes la minute. A bientôt sur Wesbebee.

### **Répondeur 9**

Vous êtes en relation avec Formacom. Notre service d'accueil téléphonique est actuellement fermé. Il est ouvert le lundi au jeudi de 8h 45 à 16h 15 et le vendredi de 8h 45 à midi. Nous vous invitons à rappeler durant ces heures. En composant le 08 00 56 33 24, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, vous pouvez accéder à notre serveur vocal pour obtenir des informations ou demander une attestation. Nous vous remercions de votre appel et nous vous souhaitons une bonne journée.

*Activité 1: Quel est le point commun à ces 9 enregistrements?*

*Activité 2: Complétez le tableau.*

*Selon le message laissé ...*

*Numéros des répondeurs*

On peut laisser un message.

On doit rappeler.

Le destinataire est en train de téléphoner.

Personne n'est présent dans l'entreprise.

On doit attendre.

Le destinataire peut vous rappeler.

Le numéro appelé a été modifié.

On peut appeler un autre numéro.

*Activité 3: Indiquez la nature du destinataire.*

*Numéros des répondeurs*

Un médecin

Un particulier

Une entreprise

*Activité 4: Notez les expressions qui permettent au destinataire de s'identifier.*

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

*Activité 5: Notez les consignes laissées par le destinataire.*

Verbes à l'impératif

Autres formulations

.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....

## UNITE II. ÉTIQUETTE TELEPHONIQUE

### *Texte1*

#### **Les nouvelles convenances mobiles**

En 2005, le mobile ne permettait d'invoquer les règles de politesse et de respect de l'autre que sur un mode négatif. On l'accusait de perturber les règles élémentaires de la civilité, voire de révéler «la goujaterie» des individus.

Aujourd'hui, de nouvelles convenances ont fait leur apparition: dans cette conscience commune de 'ce qui se fait' et de 'ce qui ne se fait pas' en matière de communication, le mobile joue un rôle de première importance.

#### **Une communication non intrusive**

«J'appelle sur son portable pour ne pas le déranger» est devenue une phrase courante. En contactant l'autre sur son mobile, on n'appelle pas, on se signale: le choix d'entrer ou non dans l'échange reste entre les mains du destinataire.

Yvonne, 65 ans, n'hésite pas à appeler son fils sur son mobile en pleine journée: «s'il est en réunion, ou s'il n'a pas le temps, il ne décrochera pas, mais verra toujours que je l'ai appelé». La tolérance à l'égard du temps de réponse à un message est d'ailleurs de plus en plus grande.

Le mythe de la joignabilité, encore vivace il y a deux ans, n'a plus cours aujourd'hui. Appeler sur un mobile est une nouvelle façon de 'faire antichambre', en attendant – sans vraiment patienter – d'être reçu...

#### **Le mobile est l'outil du raccrochage facilement consenti**

«Ah je suis arrivée, je vais devoir te laisser».

«Zut, j'ai un problème, je te rappelle, OK?»

«Bon je raccroche, je n'ai plus de batterie».

«Ah, je ne t'entends plus. Je capte mal...»

Autant d'expressions banales et plus ou moins de bonne foi qui font du mobile l'outil d'une communication très facile à interrompre, comme l'exprime Emmanuel, 28 ans: «Ce qui est bien avec le mobile, c'est que quand t'es pris dans un truc et pas trop disponible, tu peux le dire; l'autre comprend très bien».

L'image du mobile s'est renversée: d'outil«interrupteur», il devient l'«interromptable» sans causer de dommages sur le plan des civilités.

### **Perturber une conversation téléphonique: une inconvenance acceptable**

Le mobile a la mauvaise réputation de perturber les échanges en face à face, en volant la vedette aux personnes de l'entourage. Les scènes courantes observées pendant l'enquête font pourtant voir tout autre chose: il semble aujourd'hui très acceptable d'intervenir dans une conversation mobile pour ajouter son grain de sel, commenter la voiture qui passe, les chaussures du serveur, ou encore parler de ce qu'on a prévu de faire ce jour-là. D'ailleurs, aujourd'hui, pour être sûr de ne pas être dérangé dans la rue, rien ne sert de s'absorber ostensiblement dans une conversation téléphonique: un mobile ne dissuade plus guère les fâcheux.

*Mobile et Société,  
Novembre 2007*

*Activité 1: résumez l'article.*

*Activité 2: nommez les avantages et les défauts des téléphones portables.*

*Activité 3: liez les deux parties (et traduisez les expressions).*

perturber	de réponse
les règles	antichambre
le temps	les règles
faire	mal
n'avoir plus de	de la civilité
capter	batterie
les échanges	la vedette
voler	en face à face
ajouter	son grain de sel

### **Texte 2**

#### **Répondre au téléphone: 12 astuces pour savoir comment répondre au téléphone**

*Activité 1: retrouvez les sous-titres:*

- 1. - Répondre à tous les appels avant la troisième sonnerie.*
- 2. Appliquer les mêmes règles pour chaque membre de votre équipe.*
- 3. Appliquer les mêmes astuces à votre boîte vocale et votre répondeur automatique.*
- 4. Faire preuve de chaleur humaine et d'enthousiasme/*
- 5. Contrôlez votre vocabulaire et votre langage lorsque vous répondez.*
- 6. Au moment de répondre, s'identifier et identifier son entreprise.*
- 7. Rappelez toutes les personnes dans la journée.*
- 8. N'utilisez pas de haut parleur.*
- 9. Prendre correctement les messages.*
- 10. Demander à la personne si elle accepte d'être mise en attente.*
- 11. Employez un vocabulaire et des phrases positives.*
- 12. Faites-vous comprendre facilement.*

Comment répondre aux personnes qui appellent votre entreprise? Comment donner une image professionnelle, gagner des ventes, fidéliser... simplement en apprenant à répondre au téléphone? Ce dossier vous propose 12 astuces essentielles pour savoir comment répondre au téléphone.

Lorsque vous appelez des entreprises pour des besoins personnels ou professionnels, vous savez combien l'interlocuteur peut parfois être agaçant lorsqu'il répond au téléphone: la personne décroche au bout de 8 sonneries, ne se présente pas, n'est pas forcément très aimable...

Et vous, comment vous y prenez-vous pour répondre au téléphone? Avez-vous certains défauts pouvant être améliorés lorsque vous répondez?

Ce dossier vous propose 12 astuces pour **savoir comment répondre au téléphone.**

**Répondre au téléphone, une histoire de compétences et de pratique**

Il existe de nombreuses façons de perdre des ventes avec un prospect ou de courroucer un client lorsqu'on répond au téléphone.

En effet, **le téléphone reste l'un des principaux points de contact** avec les clients et prospects. La façon dont vous répondez forme la première impression qu'ont les gens de votre entreprise. Et vous le savez bien: la première impression est décisive, en bien comme en mal.

Pourtant, les compétences requises pour bien accueillir et bien renseigner les appels téléphoniques font l'objet de peu d'attention. En fait, répondre au téléphone est l'un des points les moins travaillés par les entreprises!

### **Comment répondre au téléphone?**

Suivez ces 12 conseils qui vous aideront à savoir bien répondre au téléphone:

#### **1 ...**

Généralement, un **client s'impatiente** à partir de la troisième sonnerie. Il est préférable de répondre au téléphone avant cette troisième sonnerie.

#### **2 ...**

Lorsque vous répondez au téléphone, **prenez une voix "chaude" (prévenante) et enthousiaste**. Si vous ne savez pas bien comment faire, imaginez-vous lorsque vous vous accueillez des invités chez vous.

N'oubliez pas que dans certains métiers (peut-être le vôtre?) votre voix est le seul contact humain dont bénéficie prospects et clients.

#### **3 ...**

Lorsque vous répondez, n'oubliez pas d'accueillir de façon courtoise les personnes. Et surtout, **identifiez-vous, de même que votre entreprise**. Par exemple: "*Société Immobilier Plus bonjour, Martin à votre écoute!*"



Trouvez une formulation qui corresponde bien au nom de votre entreprise, et qui permette de répéter la phrase d'accueil 50 fois dans la journée... sans l'accrocher ni en oublier.

Ce conseil permet d'éviter qu'une personne vous demande si elle parle bien à la bonne entreprise, et à la bonne personne. Si vous donnez toutes ces informations et la personne pose tout de même la question, c'est que vous avez parlé trop vite ou pas de façon suffisamment claire.

#### 4...

**Énoncez clairement vos propos.** Faites attention à ce que votre voix soit ni trop forte, ni trop faible. Enfin, parlez lentement et clairement lorsque vous répondez au téléphone.

Une bonne élocution permet de vous faire comprendre clairement par votre interlocuteur.

#### 5 ...

Faites notamment attention à **éviter tout jargon, et tout mot trop familier.**

Par exemple, au lieu de dire "OK", "Pas de problème", dites plutôt: "C'est entendu", "Parfait", "Nous sommes d'accord".

Si au téléphone vous employez souvent des onomatopées, du genre "Euhhh", "Mmhh", "Oups", "Erf", ... ou encore des répétitions "parasites" comme "voilà"... entraînez-vous à les éliminer, de sorte à ce que votre propos soit clair en toute occasion.

De cette façon, vous donnez une allure très professionnelle à vos propos. Vous gagnez en crédibilité.

#### 6 ...

**Entraînez votre voix et votre vocabulaire à être positifs** lorsque vous répondez. Même si c'est pour vous un jour "sans".

Par exemple, au lieu de dire "Je ne sais pas", dites plutôt "*Je vais me renseigner sur ce point dont je ne suis pas sûr, et vous rappelle aussitôt*".

**7 ...**

Écoutez les messages jusqu'à leur fin, et **notez les de façon juste et exhaustive**. S'il y a un élément que vous ne comprenez pas, ou pour lequel vous hésitez sur l'orthographe (comme un identifiant client), rappelez la personne pour le lui demander.

Enfin, faites attention à ce que le message atteigne la bonne personne dans l'entreprise.

**8 ...**

Je vous propose cet adage: "*Premier arrivé, premier servi!*". Si une personne vous a laissé un message, il est important de **rappeler dans la journée**. Le premier qui renseigne un prospect et le convainc, c'est celui qui a une vente. La personne capable de résoudre un souci d'un client dans la journée, c'est quelqu'un qui augmente considérablement l'image de l'entreprise.

Que ce soit un prospect ou un client, rappeler dans la journée est bon pour le business: soit cela permet de remporter une vente, soit cela permet de fidéliser les clients. **Le marketing n'est pas si loin!**

**9 ...**

Demandez toujours si une personne veut bien être **mise en attente** lorsque vous répondez au téléphone.

Et ne laissez pas la personne attendre trop longtemps... donnez des informations aux personnes en attente toutes les 30 à 45 secondes si vous le pouvez.

Donnez des alternatives si vous en avez, comme celle-ci: *“Monsieur Durand est au téléphone avec un client. Souhaitez-vous patienter ou voulez-vous que je demande à Monsieur Durand de vous rappeler?”*

## **10 ...**

N'utilisez pas de haut parleur, sauf en cas **d'absolue nécessité**. Le haut parleur provoque de multiples soucis: l'appelant peut entendre un écho par exemple. L'appelant peut avoir l'impression que vous ne lui accordez pas toute votre attention. Ou alors, vous lui faites penser que son appel est écouté par les 17 collègues qui travaillent à côté de vous.

D'une façon générale, la seule nécessité d'utiliser un haut parleur devrait être lorsqu'une autre personne doit participer à la conversation, à vos côtés, avec l'appelant.

## **11 ...**

Si vous utilisez **un répondeur pour prendre les messages** en votre absence, vérifiez que le message d'accueil soit professionnel. Vérifiez aussi qu'il applique le conseil N°3.

Enfin, veillez à ce que votre message d'accueil de répondeur donne toute autre information pertinente avant d'enregistrer le message.

**Refaites votre accueil vocal si besoin.** Par exemple, si votre entreprise est exceptionnellement injoignable au téléphone, pour cause de congés, dites-le sur le message. Indiquez quand la ligne sera disponible, et donnez des alternatives: le numéro d'un collègue, proposer d'envoyer un email par exemple.

## **12 ...**

Formez chaque personne qui répond au téléphone à **répondre de la même façon**. Les 11 conseils ci-dessus doivent être suivis par tous, afin de donner une cohérence et une image extrêmement professionnelle à votre entreprise.

Vérifiez que chacun les applique bien. Passez des coups de fil à votre entreprise, *ou demandez à des proches de le faire*, afin de tester si votre équipe répond de la bonne façon, et d'une façon professionnelle.

Alternativement si vous en avez la possibilité, **travaillez de temps à autres à côté des personnes qui répondent au téléphone**. Pas forcément immédiatement à côté, mais de sorte à entendre vos collaborateurs. Cela permet d'écouter de quelle façon vos collaborateurs répondent, et d'améliorer.

**En conclusion: bien répondre au téléphone, c'est considérer l'appelant**

Ces astuces pour **savoir comment répondre au téléphone** relèvent surtout du bon sens. Et du respect pour la personne qui appelle.

Pour faciliter leur application, je vous recommande d'imaginer à chaque appel accueillir un ou une invité que vous considérez grandement: vous faites preuve de chaleur, tout en spontanéité. Vous veillez à ne pas décevoir. A montrer le meilleur de vous-même.

***N'hésitez pas si vous avez d'autres astuces!***

*Activité 2: traduisez les expressions suivantes en ukrainien et apprenez-les. Trouvez dans le texte les phrases avec ces expressions et traduisez-les.*

Donner une image professionnelle, être agaçant, être aimable, perdre des ventes, courroucer un client, une impression décisive, renseigner les appels téléphoniques, s'impatienter, parler de façon suffisamment claire, une bonne élocution, une allure professionnelle, exhaustif, augmenter l'image de l'entreprise, fidéliser les clients, être mise en attente, accorder votre attention, injoignable, le bon sens.

### *Texte 3*

#### **L'utilisation du téléphone cellulaire et les bruits ambiants au bureau**

Parmi les règles de courtoisie qui devraient être respectées dans tous les bureaux, la règle suivante est de la plus haute importance: parler moins fort. Malheureusement, dans bien des cas, elle n'est pas respectée.

La majorité des réceptionnistes ou préposés à l'accueil peuvent témoigner du manque de respect des collègues qui envahissent leur environnement de travail et qui parlent trop fort en sortant de la salle de réunion, avec des collègues ou visiteurs. Est-ce par manque de connaissance, par manque de considération ou par négligence? Allons savoir.

L'espace réservé à la réception n'est pas une salle de réunion. Si vous n'avez pas accès à la salle de réunion ou si votre bureau n'est pas assez grand pour accueillir les visiteurs, trouvez un autre endroit. Si le photocopieur est situé près du bureau de la réceptionniste, faites vos copies le plus rapidement possible. Ne vous servez pas dans ses tiroirs sans demander la permission. Ne tentez pas de regarder ce qui est affiché à l'écran de son ordinateur, ni de lire les documents sur son bureau.

Les gens qui sont assis dans la salle d'attente n'ont pas à être témoins de vos conversations et de tous ces bruits. Les appelants entendent tout ce qui se passe. Dans le cas de plaintes, s'ils entendent des rires, des brides de conversation et autres bruits, cela peut nuire considérablement à la réputation de l'entreprise. Y avez-vous déjà pensé?

Que penser des employés qui, plutôt que de se lever et d'aller vers les gens, lèvent le ton pour que l'autre personne à qui ils désirent parler puisse les entendre. Bravo! Quel manque de courtoisie!

Que penser des supérieurs qui laissent leur porte de bureau ouverte lorsqu'ils utilisent la fonction main libre au téléphone. À quoi, pensez-vous? Un peu de considération pour vos collègues, s'il vous plaît.

La plupart des entreprises n'ont pas établi un code d'éthique précis concernant l'utilisation du téléphone cellulaire personnel au bureau. Établir un code d'éthique ne consiste pas à informer les employés une seule fois. À chaque année la SAAQ nous revient avec la publicité ou les affiches routières nous incitant à la courtoisie au volant. C'est la même chose au bureau, revenez régulièrement à la tâche. Ne laissez pas les employés retomber dans leurs mauvaises habitudes. Pour que cela soit efficace, il faudrait que les directeurs prêchent par l'exemple.

Quoi de plus dérangeant pour l'animateur et les participants, lors d'une réunion, que d'entendre une sonnerie de téléphone ou encore de constater que certaines personnes consultent leur BlackBerry à chaque cinq minutes pour vérifier leurs messages.

Suite à ces commentaires, voici quelques règles de base concernant l'utilisation du téléphone cellulaire ou du BlackBerry au bureau:

1. Mettez votre cellulaire personnel en mode vibration.
2. Si votre entreprise permet l'utilisation d'un cellulaire d'affaires au bureau, ne laissez pas sonner plus de 3 fois et encore mieux, laissez-le en mode vibration.
3. Utilisez la boîte vocale et prenez régulièrement vos messages.
4. Si vous utilisez votre cellulaire personnel, sortez du bureau et trouvez un endroit tranquille.
5. Pour être certain de ne pas déranger lors des réunions, n'apportez pas votre cellulaire ou BlackBerry. Laissez-le à votre bureau et utilisez la boîte vocale. De toute façon il n'est pas bien vu de placer son cellulaire sur la table.
6. Les toilettes ne doivent pas servir de cabines téléphoniques. Un peu de discrétion.
7. Et que dire des sonneries. Choisissez une sonnerie classique. Avez-vous déjà remarqué l'embarras des gens lorsque leur sonnerie bizarre retentit dans un ascenseur ou un dans un endroit public?
8. Baissez le ton lorsque vous parlez au téléphone, cellulaire ou autre.
9. Si vous attendez un appel important en réunion, veuillez en informer les participants et sortez de la pièce dès que vous sentez la vibration.

10. N'utilisez pas le cellulaire au restaurant. Si vous ne vous faites pas confiance, laissez-le dans l'auto. Ne le laissez surtout pas sur la table. Si vous avez à répondre à une urgence, dirigez-vous vers un endroit discret.

Cet article fait suite à la demande d'une adjointe administrative qui est très agacée par le manque de considération de ses collègues, les sonneries farfelues et la distraction que cause l'utilisation du téléphone cellulaire au bureau. Croyez-moi, elle n'est pas la seule.

Il importe que les entreprises qui se respectent et qui respectent leurs employés établissent des règles claires concernant l'utilisation du téléphone cellulaire au bureau. Il est aussi important qu'elles reviennent à la charge de façon régulière pour éviter les relâchements.

Bonne lecture!

*Ginette Salvat*

*École internationale d'étiquette et de protocole*

[www.ginettesalvas.com](http://www.ginettesalvas.com)

*Activité 1: faites le plan du texte. Combien de parties logiques y a-t-il?*

*Activité 2: dites, si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.*

Vrais                  Faux

1. Il faut parler très haut.
2. Il faut toujours accueillir tous les visiteurs dans votre propre bureau.
3. L'éthique d'affaires n'a aucune influence sur l'image de votre compagnie.
4. L'ordre du directeur est le seul moyen d'établir le code d'éthique.
5. Utiliser le portable pendant des réunions est impoli.

6. Soyez originales, trouvez une sonnerie extraordinaire pour votre portable.
7. Chaque employé de chaque entreprise respecte toujours les règles de courtoisie.

*Activité 3: répondez aux questions.*

1. Quel est le message de l'article?
2. Pour qui peut-il être utile?
3. Êtes-vous d'accord avec les conseils de l'auteur?
4. Quel conseil considérez-vous le plus important? Pourquoi?

#### **Texte 4**

### **Conseils pour la communication téléphonique**

Lorsqu'on est étranger, la communication téléphonique n'est pas chose facile, car il faut être capable de réagir vite, et de parler et comprendre sans l'aide ni de la communication visuelle (gestes, expressions du visage...), ni d'un support écrit. Il est donc important de connaître un certain nombre de termes et formules, et de s'entraîner à l'oral. Les documents du présent chapitre vous y aideront.

#### **Le téléphone**

- avec ..., on peut se promener partout dans la maison;
- avec ..., on peut appeler et recevoir des appels partout à l'extérieur de la maison.

#### **Pour téléphoner**

- On ... (le combiné) et on attend ...
- On **compose** (= on fait) le ... (la personne à qui on veut parler).
- **Ça sonne.**



- Il n'y a personne, **ça ne répond pas** ou ... = **la ligne** est occupée ou quelqu'un **décroche** = quelqu'un répond.
- Après la conversation, on ... .
- On dit: **téléphoner à quelqu'un** = ... quelqu'un = ... (ou **un coup de téléphone**) à quelqu'un, ou au contraire ... (**avoir**) un coup de fil **de** quelqu'un.
- Si vous appelez à l'étranger, il faut composer ... du pays.
- Si votre téléphone ne marche pas, votre ... est ... .
- Vous cherchez le numéro de quelqu'un:
- Vous appelez les ... (= le service des renseignements)
- Vous cherchez dans **l'annuaire**, ...
- Vous consultez ... = l'annuaire électronique.
- Pour appeler **d'une** ... , on utilise une ... .
- Quand vous sortez, vous pouvez mettre en marche votre **répondeur**.  
« *J'ai essayé d'appeler Louise mais elle n'était pas là, je **suis tombé** sur le répondeur (= j'ai eu le répondeur), **j'ai laissé un message**, j'espère qu'elle va me **rappeler** très vite!* »
- Pour communiquer vite et par écrit: ... .  
« *Quel est votre **numéro de fax**?* »  
**envoyer** un fax, **faxer** (un document, une lettre) / **recevoir** un fax.
- ... : plus on téléphone loin et longtemps, plus la facture est élevée (= plus ça coûte cher).

«*Vocabulaire progressif du français*»

*Niveau intermédiaire.*

*Ed. Clé International, 1997*

*Activité 1: complétez le texte par les mots de la boîte.*

<b>renseignements</b> , le <b>téléphone sans fil</b> , <b>décroche</b> , <b>carte de téléphone</b> , <b>téléphone mobile</b> , le <b>bottin</b> , <b>recevoir</b> , la <b>facture de téléphone</b> , <b>ça sonne occupé</b> , le
--

**numéro du correspondant, en dérangement, la tonalité, le fax = la télécopie, passer un coup de fil, cabine téléphonique, le téléphone sans fil, le minitel, ligne, l'indicatif téléphonique, appeler, raccroche, répondeur**

*Activité 2: répondez aux questions.*

1. Pourquoi la communication téléphonique peut-elle être difficile à l'étranger?
2. Comment utilise-t-on le téléphone sans fil? Et le mobile?
3. Qu'est-ce qu'il faut faire pour téléphoner à l'étranger?
4. Où peut-on trouver le numéro de téléphone?
5. Qu'est-ce qu'on utilise pour enregistrer des messages a) orales, b) écrits?
6. Est-ce que le prix d'un appel dépend de la distance?

### **Texte 5**

#### **Savoir présenter son nom et ses coordonnées par téléphone.**

\* Si vous ne prononcez pas correctement les lettres en français, votre correspondant ne comprendra pas votre prénom et nom, ou risque de mal orthographier ceux-ci.

#### **Compléments**

henri = prénom **en minuscules**

DUCHEMIN = nom **en MAJUSCULES** et **en un seul mot**

DU CHEMIN = nom en deux mots. »Du" **plus loin**»Chemin".

DUCHEMMIN= deux»M"

Entraînez-vous également à bien prononcer les chiffres de votre numéro de téléphone.

Ex: 01 39 15 24 86 = zéro un trente-neuf quinze vingt-quatre quatre-vingt-six

N.B.: au niveau national, les deux premiers chiffres s'appellent **l'indicatif**. Ils varient en fonction de la zone géographique dans laquelle vous habitez. (Il y a 5 zones en tout).

#### Adresse e-mail

henri [DUCHEMIN@enpc.fr](mailto:DUCHEMIN@enpc.fr) = henri (minuscules) **espace** (ou: **plus loin**)

DUCHEMIN (majuscules) **arobas** (ou «at») enpc **point** fr

henriduchemin = **en un seul mot**

henri . duchemin = henri **point** duchemin en minuscules

---

#### Exemple:

- Vous vous appelez comment? (Votre nom s'il vous plaît?)
  - (Je m'appelle) Henri DUCHEMIN
  - Ca s'écrit comment? (Vous pouvez **épeler** svp?)
  - Ca s'écrit D U C H E M I N, en un seul mot.
  - Votre numéro de téléphone?
  - C'est le 01 39 15 24 86. Vous pouvez aussi **me joindre sur mon portable** au 06 27 32 41 12
  - Votre adresse e-mail?
  - Henri.duchemin@enpc.fr
- 

Remarque générale: Si vous avez du mal à comprendre votre correspondant, n'hésitez pas à lui demander de répéter ou de parler moins vite:

->Excusez-moi, je n'ai pas bien compris. Vous pouvez répéter s'il vous plaît? (Vous pouvez parler un peu plus lentement s'il vous plaît?)

*Activité 1: notez le plan des aspect nécessaires pour une conversation.*

*Activité 2: reconstituez le dialogue suivant.*

1. M à Bonjour, vous s'il parler Jones plaît? pourrais-je
2. s'il quittez pas vous plaît Bonjour, relation. en je ne vous mets
3. sa suis est occupée. désolée, Je ligne
4. plus Pouvez-vous tard? rappeler
5. suis Non pas je je désolé. ne peux
6. Pourriez lui laisser vous un message?
7. sûr bien Oui
8. été que j'ai rencontrer que je de possible. dès que ravi le reviendrai Dites-lui et
9. entendu, de l'entendre. C'est il sera ravi
10. Au revoir.

*Activité 3: développez les situations.*

*Conversation informelle*

1. Inventez une conversation au téléphone où vous parlez avec un ami/une amie à propos de ce que vous allez regarder à la télévision ce soir.
2. Téléphonnez à un ami pour l'inviter à votre fête d'anniversaire (samedi prochain). imaginez
  - 2.1. qu'il refuse parce qu'il /ella a un empêchement (un examen la semaine prochaine et il doit faire un dossier et étudier deux ou trois unités)
  - 2.2. qu'il accepte parce qu'il ne manquerait jamais une fête pareille
3. Inventez une conversation au téléphone où vous parlez à un ami /une amie du programme que vous avez vu hier soir à la télévision et qu'il /elle a manqué.

## *Conversation formelle*

1. Téléphonnez à la Mairie (Appel AIDE) pour obtenir le n° de téléphone d'une pharmacie de garde.

Les pharmacies sont déjà fermées et vous n'êtes pas bien ...

### *Activité 4: épelez les noms suivants:*

- |                              |                        |
|------------------------------|------------------------|
| 1. Sylvain Dumas.            | 9. Philippe Flanquart. |
| 2. Benoît Thezier.           | 10. Jouni Pääkkönen.   |
| 3. Janet Fulton.             | 11. Mirja Uusimaa.     |
| 4. Maria Mensbrugge.         | 12. Mikko Tervajoki.   |
| 5. Cheryl Knox.              | 13. Stella Kyröjärvi.  |
| 6. Thérèse Lachâtre.         | 14. Tuomas Välikoski.  |
| 7. Jean-François Giroudière. | 15. Célia Vignères.    |
| 8. Bob Joinel.               | 16. Tina Martenson.    |

### *Activité 5: trouvez le mot correct:*

1. M. Durand, votre client est \_\_\_\_\_ ligne.
2. Puis-je parler \_\_\_\_\_ Mme. Boyer, s'il vous plaît?
3. Pourriez-vous me dire quel est l'indicatif \_\_\_\_\_ la Belgique?
4. Veuillez vérifier \_\_\_\_\_ l'annuaire le numéro de votre correspondant.
5. Veuillez vérifier dans les pages \_\_\_\_\_ le numéro de la société.
6. Il n'est pas possible de trouver mon numéro listé \_\_\_\_\_ l'annuaire. Mon numéro est sur la liste \_\_\_\_\_.
7. On \_\_\_\_\_ été coupés de nouveau.
8. La ligne est mauvaise. Raccrochez et je vous \_\_\_\_\_.
9. Désolé, il n'est pas \_\_\_\_\_.
10. Voulez-vous parler \_\_\_\_\_ sa secrétaire?
11. La ligne de votre correspondant est occupée. Veuillez \_\_\_\_\_ plus tard.

12. Je vous entends très mal. Pouvez-vous parler plus \_\_\_\_\_?
13. Faites les réservations \_\_\_\_\_ téléphone, \_\_\_\_\_ ensuite confirmez par e-mail.
14. Veuillez \_\_\_\_\_ un instant, je vais la chercher.
15. M. Durand, il y a un téléphone \_\_\_\_\_ vous.
16. Je vous appelle \_\_\_\_\_ sujet de l'annonce.
17. Je vous rappelle \_\_\_\_\_ 15 minutes.
18. Est-ce qu'on peut passer une commande \_\_\_\_\_ téléphone?
19. Pouvez-vous confirmer la réservation \_\_\_\_\_ lettre?
20. Je regrette, elle est \_\_\_\_\_ communication depuis 15 minutes.
21. Au revoir, et n'oubliez pas de transmettre mes salutations \_\_\_\_\_ votre femme.
22. Je vous remercie \_\_\_\_\_ votre aide.
23. Je vous appelle \_\_\_\_\_ sujet de notre commande du mois dernier.
24. Désolée, je me suis \_\_\_\_\_ de numéro.
25. Ça sonne toujours \_\_\_\_\_. Préférez-vous attendre quelques minutes ou rappeler?
26. Je regrette, il n'y a personne \_\_\_\_\_ ce nom qui travaille ici.
27. 'PVC' ou " \_\_\_\_\_ percevoir» signifie que l'abonné appelé payera tout ou partie du prix de la communication.
28. \_\_\_\_\_ suite d'encombrement, votre demande ne peut aboutir. Veuillez renouveler votre appel.

*Activité 6: la personne appelée n'est pas au bureau. Suggérez une réponse plus aimable (trouvez les phrases qui ont le même sens).*

Ce que vous voulez dire	Les bons mots:
M. Durand est sorti.	M. Durand n'est pas au bureau pour le moment. Voulez-vous lui laisser un message?

Je ne sais pas où M. Durand est.	M. Durand vient juste de quitter le bureau. Voulez-vous lui laisser un message?
M. Durand est à la toilette.	Mme Boyer n'est pas là aujourd'hui. Préférez-vous parler à quelqu'un d'autre ou rappeler?
Mme Boyer est occupée.	Il devrait arriver sous peu. Voulez-vous lui laisser un message?
M. Durand n'est pas encore arrivé.	Mme Boyer n'est pas disponible pour le moment. Voulez-vous lui laisser un message?
Mme Boyer a pris un jour de congé.	Mme Boyer n'est pas disponible pour le moment. Mais si vous appelez au 09-1122445 dans une heure, vous pouvez la joindre.
Mme Boyer ne veut pas être dérangée.	M. Durand vient juste de sortir. Vous pouvez rappeler plus tard?

## **Texte 6**

### **Dix types d'interlocuteurs**

*Activité 1: lisez le texte et complétez-le par les mots de la boîte.*

Économes, raccrochables, maladroits, réactifs, efficaces, débordés, interchangeable, 'irraccrochables', prioritaires, discrets

Aujourd'hui les stratégies pour se rendre joignables ou injoignables sont totalement banalisées et on ne s'inquiète plus de la défense de son territoire personnel.

Il s'agit bien plutôt de maîtriser ses effets: les utilisateurs développent des savoirs sur les usages des autres.

La grande question est: à quel genre d'utilisateur ai-je affaire à l'autre bout du mobile?

1. Les ...:

ceux qui ne vont pas rappeler mais biper systématiquement, ou qui vont attendre d'être chez eux pour utiliser leur téléphone fixe illimité.

2. Les ...:

ceux qu'on peut appeler à la pause de l'après-midi, pendant le trajet du matin, lors de l'embouteillage du soir. Ils fonctionnent par groupe sans parfois se connaître, le plombier peut alors se substituer à l'ami intime pour occuper un moment de besoin téléphonique.

3. Les ...:

ceux qui ne répondent jamais ou raccrochent au milieu de la conversation, toujours trop pressés.

4. Les ...:

ceux avec qui il est facile d'avoir des échanges brefs, même s'ils sont très importants, comme l'amie qu'on peut appeler en pleurant entre deux réunions.

5. Les ...:

ceux dont on ne parvient pas à se défaire, quelles que soient les précautions prises.

6. Les ...:

ceux qui annoncent toujours la couleur et qui vont droit au but pour ne pas perdre de temps.

7. Les ...:

ceux à qui on répond toujours.

8. ...:

ceux qui répondent toujours ou qui rappellent très vite.

9. Les ...:



ceux qui font en sorte qu'on ne sache jamais où ils sont, ni ce qu'ils font.

10. Les ...:

faibles utilisateurs ou gaffeurs notoires, ils s'emmêlent, ne répondent pas au bon moment, font des mauvaises manipulations, risquent d'effacer les messages.

*Activité 2: au quel type d'interlocuteur appartenez-vous? Connaissez-vous les gens qui appartiennent aux autres types? Décrivez-les.*

## UNITE III. LES MODES D'EMPLOI

### *Texte 1*

#### **Téléphonie Mobile**

La téléphonie mobile est une infrastructure de télécommunication qui permet de communiquer par téléphone sans être relié par câble à un central. Le téléphone mobile en lui-même (parfois simplement appelé «mobile»), est également nommé «téléphone portable» ou «portable», «téléphone cellulaire» (en Amérique du Nord), «natel» (en Suisse), «GSM» ou familièrement «G» (en Belgique).

Cette technologie s'est diffusée de manière extrêmement rapide dans les populations depuis le début des années 1990, supplantant même dans certains pays (scandinaves principalement) le téléphone fixe. Elle bénéficie des améliorations constantes apportées dans le domaine de la miniaturisation des composants électroniques et du développement d'usages variés.

*Activité 1: répondez aux questions.*

1. Qu'est-ce qu'on comprend sous le terme «téléphonie mobile»?
2. Est-ce que le terme «portable» est international?
3. Que signifie la date «1990»?
4. Comment peuvent les fabricants des portables améliorer leurs produits?

### *Texte 2*

#### ***Les (In)supportables portables***

La France n'aura pas longtemps résisté à l'engouement provoqué par les téléphones portables, dont plus de six millions de personnes sont les heureux ou dépendants propriétaires.

Les points positifs relevés par les utilisateurs sont surtout liés à des facteurs économiques et temporels. Le portable plaît parce qu'il est pratique, peu encombrant et permet de gagner du temps. Nous vivons tous de plus en plus dans l'urgence et les habitudes contractées dans la vie professionnelle finissent par déteindre sur notre vie privée. D'autre part, le portable rassure en tant que potentiel lien permanent avec les autres, quels qu'ils soient quels qu'ils soient . Grâce à lui, nous sommes en communication immédiate avec la famille, les amis, le garage le plus proche, le poste de police joignable en cas d'accident...

Bien utilisé, le portable rend d'incontestables services. Mal géré, il risque de nous transformer en esclaves électroniques, jusqu'à nous pousser à une dépendance à cette nouvelle drogue. On peut voir partout ces « accros » du boîtier téléphonique qu'ils utilisent en toutes circonstances.

Si la vague déferlante du portable persiste, il nous faudra mettre en place de nouvelles règles de politesse et de savoir-vivre, afin d'épargner à l'entourage les sonneries intempestives suivies de conversations sinon privées du moins personnelles ou professionnelles.

Sachant que les Français s'emballent pour le portable, n'oublions pas que 58% d'entre eux restent malgré tout favorables à son interdiction dans les lieux publics.

*Activité 1: choisissez la bonne réponse.*

**1 . Les téléphones portables sont aussi appelés:**

- porteurs;
- portatifs;
- portiers;

**2 . L'expression ' *les points positifs relevés...* ' signifie:**

- les aspects élevés;
- les aspects dénotés;
- les aspects retenus.

**3 . Le portable fait:**

- perdre du temps;
- passer le temps;
- gagner du temps.

**4 . Le verbe ' *déteindre* ' à la 1ère personne du pluriel du subjonctif est:**

- que nous déteignons;
- que nous déteignons;
- que nous déteignons.

**5 . Le contraire de ' *grâce à* ' est:**

- en raison de;
- à cause de;
- du fait de.

**6 . Dans l'expression ' *le portable rend d'incontestables services* ', le mot ' *incontestables* ' signifie:**

- indéniables;
- incongrus;
- incomparables.

**7 . L'expression ' *mal géré* ' est tirée du verbe ' *gérer* '. Quel substantif lui correspond?**

- gérance;

- gestation;
- gestion.

**8 . ' En toutes circonstances ' signifie:**

- à chaque instant;
- dans toutes les situations;
- en toute tranquillité.

**9 . L'expression ' mettre en place ' signifie:**

- situer;
- instaurer;
- localiser.

**10 . L'expression ' les Français s'emballent ' signifie qu'ils:**

- s'offrent des portables;
- s'enthousiasment;
- s'enflamment.

*Activité 2: répondez aux questions.*

1. Quels sont les avantages des portables?
2. Pourquoi est-ce qu'on nomme les portables«la nouvelle Drogue»?
3. Pourquoi l'auteur de l'article demande«les nouvelles règles de politesse»?

*Activité 3: proposez votre«savoir-vivre»pour les utilisateurs des portables.*

**Texte 3**

**Portable: sommaire**

Consignes de sécurité .....	7
Identification des composants .....	10
Téléphone .....	10
Écran .....	12
Réseau .....	14
Préparation a l'utilisation .....	15
Installation de la carte SIM .....	15
Chargement d'une batterie .....	18
Activation/Désactivation du téléphone .....	20
Fonctions d'appel .....	22
Émission d'un appel .....	22
Réglage du volume d'écoute .....	24
Réception d'un appel .....	25
Option de gestion des appels entrants .....	26
Saisie de texte .....	32
Répertoire .....	38
Enregistrement d'un numéro et d'un nom .....	38
Recherche et composition d'un numéro du répertoire .....	42
Compteurs appels .....	45
Appels en absence .....	45
Appels émis .....	46
Durée appel .....	47
Coût appel .....	48
Messages .....	49
Messagerie vocale .....	49
Lire et envoyer SMS .....	51
Message image .....	53
Sonneries .....	54
Tonalité et volume sonnerie .....	54

Tonalité clavier .....	56
Réglages .....	57
Réglages téléphone .....	57
Réglages sécurité .....	58
Assistant personnel .....	59
Agenda .....	59
Calculatrice .....	59
Heure monde .....	60
Horloge .....	61

*Activité 1: à quelle page du sommaire est-il possible de trouver les réponses aux questions suivantes?*

1. Comment régler le volume de la sonnerie?
2. Quelle est la fonction de chaque touche?
3. Comment charge-t-on le téléphone?
4. Sur quelle touche doit-on appuyer pour changer les caractères du texte?
5. Comment mettre en marche le téléphone?
6. Quelle heure est-il à Tokyo?
7. Comment retrouver un numéro préenregistré?
8. Peut-on envoyer une image?
9. Comment écouter le répondeur?
10. Peut-on téléphoner en avion?
11. Comment changer le PIN?
12. Peut-on mettre en attente un appel pour répondre à un autre?
13. Comment envoyer un message écrit?
14. Quelles informations apparaissent sur l'écran?
15. Comment connaître le nombre d'appels émis?
16. Comment rappeler le dernier correspondant?
17. Comment faire pour saisir un nom?

18. Comment enregistrer le message de la boîte vocale?
19. Combien coûte un appel?
20. Comment mieux entendre le correspondant?

*Activité 2: complétez le tableau.*

Nom	Verbe	Nom	Verbe
Téléphone		Réception	
Installation		Gestion	
Chargement		Enregistrement	
Activation		Recherche	
Désactivation		Composition	
Omission		Appel	
Réglage		Sonnerie	

#### **Texte 4**

### **SMS**

Sigle de la désignation anglaise Short Message Service. Ce système permet de transmettre de courts messages textuels (maximum 160 caractères).

A l'origine le **SMS** était destiné à transmettre des messages de service provenant de l'opérateur téléphonique, dans le système GSM dont il est issu, avant de connaître ses utilisations actuelles.

Historiquement, le premier **SMS** commercial aurait été envoyé en décembre 1992 par un employé de Sema Group, Neil Papworth, à partir de son ordinateur personnel vers un téléphone mobile sur le réseau GSM de Vodafone au Royaume-Uni. Le premier message rédigé depuis un téléphone mobile aurait été envoyé par Riku Pihkonen, étudiant en ingénierie chez Nokia, en 1993.

Une version améliorée, les MMS (Multimedia Message Service), permet de transmettre des messages plus longs et au contenu riche, comme par exemple des



photos, messages vocaux ou vidéo, et commence à se généraliser. Contrairement aux SMS, les MMS utilisent des canaux utilisateur qui doivent donc être prévus par l'opérateur.

Pour des raisons techniques et financières, un SMS non délivré à son destinataire est détruit après un temps X défini par le réseau d'émission de ce SMS car celui-ci est stocké dans un SMSC (Short Message Service Center) le temps de sa transmission. Ce temps X est compris entre un minimum d'une heure et un maximum d'une semaine. La valeur habituelle étant de 72 heures (3 jours).

L'**SMS** non-sollicités est interdit: il suffit normalement de répondre STOP à un **SMS** pour ne plus recevoir de messages de cet émetteur.

*Activité 1: dites, si les affirmations suivantes sont vrais ou fausses.*

5. Le système SMS permet de transmettre de longs messages textuels.
6. Les utilisations actuelles sont différents de celles d'origine.
7. Le premier SMS commercial était envoyé à partir d'un téléphone portable.
8. On peut envoyer des photos par MMS.
9. Un SMS non délivré à son destinataire revient à son expéditeur.
10. Il est impossible d'arrêter des SMS non-sollicités.

*Activité 2: associer les groupes des mots.*

le temps	riche
contenu	téléphonique
messages	personnel
opérateur	un message
ordinateur	vocaux
transmettre	de la transmission

**Texte 5**

**33700: numéro d'alerte contre SMS indésirables**

**Luc Chatel entend endiguer la pollution par SMS frauduleux avec un numéro d'alerte, le 33700, mis à la disposition des utilisateurs de téléphones portables le 15 novembre.**

Le secrétaire d'Etat à la Consommation Luc Chatel et la Fédération française des télécoms ont annoncé mardi plusieurs mesures pour renforcer la protection du consommateur, dont un numéro d'alerte contre les SMS indésirables, le 33700.

"Nous avons voulu donner un signal fort", a expliqué le président de la Fédération, Frank Esser, lors d'une conférence de presse, précisant que le secteur est «assez jeune» et doit «traiter plus de 100 millions de contrats par an».

La principale mesure concerne un «dispositif anti-arnaque par SMS», qui sera opérationnel à partir du 15 novembre et permettra au consommateur de signaler ces messages frauduleux, par l'envoi de SMS au 33700.

"De plus en plus d'utilisateurs de mobiles reçoivent sur leur téléphone des SMS indésirables, les poussant à composer abusivement des numéros surtaxés sans aucun service en contrepartie", a expliqué M. Chatel.

La plateforme de signalement avertit les opérateurs qui prennent ensuite des sanctions contre les expéditeurs de ces spams, allant jusqu'à la fermeture des numéros surtaxés.

Autre litige qui oppose souvent les consommateurs aux opérateurs: les changements de ligne non-sollicités, qui aboutissent à une interruption des services (Internet, téléphonie, télévision) alors que l'usager n'a effectué aucune démarche pour résilier son contrat.

Ils se produisent notamment lors d'une erreur de saisie du numéro de téléphone à l'occasion d'un nouvel abonnement.

Les opérateurs se sont engagés à rétablir gratuitement la ligne en sept jours ouvrés maximum et vont élaborer un barème pour indemniser le client.

*Activité 1: répondez aux questions.*

1. Quel poste Luc Chatel occupe-t-il?
2. Quels sont les objectifs annoncés par Luc Chatel?
3. Faut-il téléphoner pour signaler un SMS indésirable?
4. Quelles sanctions peuvent les opérateurs prendre contre spam?
5. Quels sont les autres problèmes rencontrés souvent par les utilisateurs des portables?

*Activité 2: complétez les phrases.*

1. On veut ... la pollution par les SMS frauduleux en utilisant le numéro ...
2. La Fédération française des télécoms va prendre des mesures pour renforcer la ... du ...
3. Le ... de téléphonie portable doit traiter plus de 100 millions de ... par an.
4. Le numéro d'alerte sera ... à ... du 15 novembre.
5. Des SMS indésirables poussent les ... des mobiles à composer abusivement des numéros ... sans aucun ... en contrepartie.

*Activité 3: trouver les équivalents ukrainiens pour les mots suivants.*

Indésirable, frauduleux, anti-arnaque, protection du consommateur, en contrepartie, résilier le contrat.

## **Texte 6**

### **BenQ-Siemens EF81: présentation**

Le BenQ-Siemens EF81 est le premier mobile UMTS de la nouvelle marque BenQ-Siemens. Ultra-plat (15,9 mm d'épaisseur), il dispose de deux larges écrans couleur et d'une caméra pivotante dédiée à la visiophonie, la photo et la vidéo.

Compact, ce mobile a été conçu à partir de différents matériaux à forte capacité

d'absorption thermique. Le boîtier en manganèse, résistant aux chocs, se compose d'une façade et d'un clavier en acier inoxydable brossé, semblable à celui du Motorola V3. Au dos, une coque en aluminium anodisé noir. L'écran externe est quant à lui constitué de verre minéral durci et anti-rayures.

Le terminal permet d'accéder aux principales applications même lorsqu'il est fermé, grâce à quatre touches situées sous l'écran externe QQVGA de 1,3 pouces (120x 160 pixels). Ouvert, il dévoile un clavier ultra-plat et un large écran couleur QVGA (240x320 pixels, 262144 couleurs) de 2,2 pouces.

Le BenQ-Siemens EF81 dispose d'une caméra vidéo intégrée de 2 mégapixels, dotée d'un zoom numérique 5x. Lors des appels vidéo via UMTS, lorsque le téléphone est ouvert, cette caméra pivote automatiquement en même temps que l'écran, offrant ainsi une grande qualité d'image en cours de visiophonie.

Le lecteur multimédia intégré du BenQ-Siemens EF81 prend en charge l'ensemble des formats de fichiers courants (MP3, AAC++, MPEG-4, RealVideo 8/9, h.263 et 3GPP). Pour optimiser le stockage des clips et chansons, ce mobile possède une mémoire interne de 64 Mo qui peut être étendue à 1 Go, grâce à une carte Micro SD.



*Activité 1: dites si les affirmations suivantes sont vrais ou fausses.*

1. Ce modèle dispose un seul écran.
2. La caméra n'a pas de possibilité de mouvement.
3. Ce modèle est assez large.
4. Ce téléphone est bien protégé contre les endommagements.
5. En cours de visiophonie la qualité d'image est assez basse.
6. La mémoire interne est seulement 64 Mo.

*Activité 2: trouvez les équivalents ukrainiens des mots suivants.*

Ultra-plat, épaisseur, caméra pivotante, capacité d'absorption thermique, boîtier, façade, clavier, fichier, stockage.

### *Texte 7*

#### **BlackBerry Storm2 (9520): présentation**

Le Storm2 (9520) ressemble comme deux gouttes d'eau au Storm (9500), le premier téléphone mobile BlackBerry entièrement tactile. Il reprend de nombreuses fonctions de son prédécesseur avec bien entendu son écran «cliquable» qui réagit à la manière d'un clavier physique et s'enfonce légèrement quand on exerce une pression dessus. L'utilisateur sent nettement l'écran subir la pression puis se relâcher avec un léger «clic», comparable à la sensation produite par la touche d'un clavier physique ou le bouton d'une souris.

Les nouveautés du Storm2 concernent notamment la prise en charge du WiFi 802.11b/g, la mémoire flash qui passe de 128 à 256 Mo ainsi que la carte mémoire intégrée qui passe de 1 à 2 Go.

Aux touches de navigation habituelles ('téléphone', 'menu' et 'retour') communes aux autres smartphones BlackBerry, le Storm ajoute la possibilité de piloter l'écran tactile par combinaisons de touches, tapes, glissements et autres gestuelles tactiles.

Le smartphone dispose également d'un accéléromètre intégré grâce auquel son écran tactile passe automatiquement du mode paysage au mode portrait lorsque l'utilisateur fait pivoter le terminal. Le navigateur HTML intégral fonctionne soit en mode portrait soit en mode paysage. La navigation entre les sites Web est simple et facile avec l'interface à écran tactile qui permet aux utilisateurs de zoomer d'une double frappe et de piloter les défilements verticaux et horizontaux d'un glissement de doigt.

Le BlackBerry Storm est un téléphone mobile EDGE/3G utilisable dans le monde entier. En plus des fonctions de gestion de contacts, messagerie et agenda habituelles

aux Blackberry, on retrouve un lecteur multimédia, une fonction dictaphone, un appareil photo numérique de 3,2 megapixels, une prise Jack 3,5mm, un port microSD, la fonction a-GPS.



*Activité 1: dites si les affirmations suivantes sont vrais ou fausses.*

1. Le Storm2 (9520) est tout à fait différent du Storm (9500).
2. Ce modèle est entièrement tactile.
3. Il n’y a rien de nouveau dans ce modèle.
4. La mémoire flash est seulement 128 Mo.
5. On peut surfer les sites Internet facilement.
6. On ne peut pas utiliser ce modèle qu’en France.

*Activité 2: retrouver les fonctions.*

la carte mémoire intégrée	A l’aide de ça l’ écran tactile passe automatiquement du mode paysage au mode portrait
accéléromètre	On peut faire des photos
un lecteur multimédia	On peut zoomer d’une double frappe et de piloter les défilements verticaux et horizontaux d’un glissement de doigt
un appareil photo numérique	Regarder des clips vidéo
l’interface à écran tactile	On peut élargir la mémoire du téléphone avec ça

### **Texte 8**

**NewSIM™, l’opérateur télécom du voyage vous permet de libérer votre mobile des contraintes géographiques!**

**Restez joignable et communiquez depuis votre mobile, à moindre coût.**

**Appels entrants gratuits dans plus de 50 pays!**

**Appels sortants en local ou vers l'international  
jusqu'à 80 % moins chers**

**Tarifs avantageux vers fixes ou mobiles**

**Tous vos numéros sur un seul téléphone!**

**Sans engagement et sans coût de connexion**

**Votre NewSIM Start!**

**1 numéro à vie**

**1 recharge de 25€**

**Prix: 34.90€**

**Votre NewSIM Pro!**

**1 numéro à vie**

**1 recharge de 54.90€**

**Un numéro géographique\***

**offert pendant 1 mois**

**Prix: 54.90€**

**Votre NewSIM Premium!**

**1 numéro à vie**

**1 recharge de 99.90€**

**Un numéro géographique\***

**offert pendant trois mois**

**Prix: 99.90€**

*Activité 1: répondez aux questions.*

1. De quel type de document est-ce qu'il s'agit?

2. Quel produit ou service est-ce qu'on propose?
3. Quels sont les avantages proposés?
4. Qui peut être le client potentiel?
5. Quel type de service est le plus pratique à votre avis?

*Activité 2: expliquez le sens:*

- contraintes géographiques
- joignable
- appels entrants
- appels sortants
- tarifs avantageux

### **Texte 9**

#### **Faire marcher son répondeur**

1. ....

Branchez les cordons.

Mettez les piles en place.

2. ....

Appuyez sur M/A pour arrêter ou remettre en marche votre répondeur.

3. ....

Maintenez puis relâchez la touche ANN dès que vous entendez un bip long.

Après le bip, dictez votre annonce, à environ 20 cm du micro intégré (durée mini: 4s – durée maxi: 2mn).

Appuyez sur stop pour terminer. Un bip est émis et l'annonce est diffusée pour contrôle. Si celle-ci ne vous convient pas, recommencez depuis 1. A la fin de la diffusion de l'annonce, le voyant s'allume fixe en vert.



Votre appareil est prêt à répondre aux appels et à enregistrer les messages. Le répondeur se déclenchera après 4 sonneries et vos correspondants disposeront de 2mn pour déposer un message.

4. ....

- S'il n'y a pas de messages, le voyant vert est allumé fixe.
- S'il y a des messages, le voyant vert clignote en séquences en fonction du nombre de messages reçus (Exemple: 3 messages reçus = 3 clignotements, 1 pause, 3 clignotements, 1 pause ...)
- S'il s'agit de nouveaux messages, le clignotement est rapide. S'il s'agit d'anciens messages, le clignotement est lent.

Appuyez sur MESSAGES pour écouter les messages. Le répondeur diffuse uniquement les nouveaux messages ou tous les messages s'il n'y en a pas de nouveaux. Utilisez le curseur situé sur le côté en haut à droite pour régler le volume d'écoute.

Appuyez sur  $\leftarrow$  pour écouter les messages précédents et appuyez sur  $\rightarrow$  pour écouter les messages suivants.

Appuyez sur EFF pour effacer le message en cours.

Appuyez sur STOP pour arrêter l'écoute des messages.

Maintenez puis relâchez l'appui sur EFF dès que vous entendez un bip long. Après avoir relâché la touche EFF, vous entendez à nouveau un bip long: tous les messages sont effacés.

5. ....: effacez régulièrement vos messages afin d'éviter de saturer la mémoire d'enregistrement. Lorsque celle-ci est saturée, votre répondeur ne répond plus aux appels et le voyant clignote en rouge pour vous le signaler.

*Activité 1: Redonnez à chaque partie du mode d'emploi son titre.*

- conseil
- mise en marche et arrêt
- enregistrement de l'annonce
- installation
- écoute et effacement des messages

*Activité 2: Dites si les affirmations sont vraies ou fausses ou si on ne sait pas.*

1. Avec cet appareil, je peux téléphoner.
2. Pour que cet appareil marche, j'ai seulement besoin de l'électricité.
3. La durée du message est limitée.
4. Dès qu'un correspondant appelle, l'appareil se met en marche.
5. Le nombre de messages que l'on peut laisser est limité.
6. Quand j'écoute, le répondeur s'arrête après chaque message.
7. Il est possible que mon répondeur ne réponde plus aux appels.
8. Je peux effacer les messages un par un.
9. En regardant l'appareil, je peux savoir combien de nouveaux messages j'ai reçus.
10. Le répondeur efface automatiquement les messages quand il n'y a plus de place pour enregistrer.

*Activité 3: Classez les mots selon qu'ils sont en rapport avec la vue, l'ouïe ou le toucher.*

Entendre	Sonnerie	Voyant
Annonce	Appuyer	Clignoter
Vert	Volume	Bip
Maintenir	Allumer	Diffuser
Relâcher	Dicter	Répondre
Message	Écouter	Appel
Rouge		

*Activité 4: Relevez dans le document les mots désignant une partie du répondeur ou un accessoire et associez les aux définitions.*

- .....: fil qui relie l'appareil à la prise électrique.
- .....: générateur d'énergie
- .....: «bouton»d'un appareil à clavier
- .....: capteur enregistrant des sons
- .....: signal lumineux
- .....: marqueur mobile pour effectuer un réglage

*Activité 5: Relevez dans le document les verbes a l'impératif et donnez leur infinitif.*

*Activité 6: Relevez les indicateurs de temps.*

- a) adverbess (5);
- b) prépositions (3);
- c) conjonctions de subordination (3);
- d) adjectifs (5).

## **BIBLIOGRAPHIE**

1. 33700: numéro d'alerte contre SMS indésirables.– L'EXPRESS.fr. – 11 juin 2010
2. Le monde des affaires. – Centre de langue française de la Direction des relations internationales de l'enseignement . – <http://www.fda.ccip.fr/ressources/le-monde-des-affaires>
3. Les nouvelles convenances mobiles. – Mobile et société – N° 3. – 2007
4. Lexique de la téléphonie mobile. –  
<http://www.lesmobiles.com/dossiers/lexique.php>
5. Pellerin, V. Les insupportables portables. – Bonjour de France. –  
<http://www.bonjourdefrance.com/bonjour.htm>
6. Téléphoner en français. – [www.thelanguagemenu.com](http://www.thelanguagemenu.com)

**ANNEXE A**  
**ALPHABET TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL**

<b>Prononciation phonétique</b>	<b>ICAO (Organisation de l'aviation civile internationale)</b>	<b>Français</b>	<b>International</b>
A a	alfa	Anatole	Amsterdam
B be	Bravo	Berthe	Baltimore
C se	Charlie	Célestin	Casablanca
D de	Delta	Désiré	Denmark
E ə	Écho	Eugène	Edison
É e avec accent aigu		Émile	
F èf	Foxtrot (foxe trote)	François	Florida
G ge	Golf	Gaston	Gallipoli
H ache	Hôtel	Henri	Havana
I i	India	Irma	Havana
J je	Juliet	Joseph	Jerusalem
K ka	Kilo	Kleber	Kilogram
L el	Lima	Louis	Liverpool
M emm'	Mike (maille keu)	Marcel	Madagascar
N en'	November (no veum beure)	Nicolas	New York
O o	Oscar	Oscar	Oslo

P pe	Papa	Pierre	Paris
Q kju	Quebec	Quintal	Quebec
R er	Romeo	Raoul	Rome
S es	Sierra	Suzanne	Santiago
T te	Tango	Therese	Tripoli
U u	Uniform (youniform)	Ursule	Uppsala
V ve	Victor	Victor	Valencia
W double ve	Whiskey (oui ski)	William	Washington
X iks	x-ray (ikx raye)	Xavier	Xantippe
Y igrec	Yankee (yang ki)	Yvonne	Yokohama
Z zed	Zulu	Zoe	Zurich
Å		a rond en chef	
Ä		a avec tréma	
A		a majuscule/capitale	
Ö		o avec tréma	

*e.g. A comme Anatole*

**ANNEXE B.**  
**PRONONCIATION DES SYMBOLES**

,	une virgule
'	une apostrophe
@	un arobas
ABCD	lettre capitale
abcd	lettre minuscule
-	un trait d'union
~	tilde
-	un tiret
é	accent aigu
è	accent grave
ü	accent tréma
ç	cédille
â	accent circonflexe

## ANNEXE C

### GLOSSAIRE

#### **Antenne relais**

Ces installations sont indispensables pour atteindre les clients en déplacement. Elles couvrent des cellules dont la taille varie de 100 mètres en ville à 30 kilomètres au maximum en campagne. La technologie utilisée dans le GSM limite à 8 le nombre de communications simultanées sur une même fréquence.

#### **ARCEP**

Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes: autorité administrative chargée d'organiser la mise en œuvre de la concurrence dans le secteur des télécommunications en France.

#### **Autonomie**

Traduit la capacité d'un téléphone à fonctionner en veille (activé et prêt à émettre/recevoir des appels, sans toutefois être utilisé) ou en mode d'utilisation. L'autonomie dépend essentiellement de la nature et l'état de la batterie.

#### **Batterie**

Il existe plusieurs technologies couramment utilisées pour les batteries qui équipent les mobiles:

*Cadmium Nickel (NiCd)*: Ces batteries équipaient les premiers téléphones mobiles.

On remarquait souvent un effet mémoire, c'est-à-dire, la perte de capacité lorsque la batterie n'est pas complètement déchargée avant la recharge suivante.

*Nickel-métal Hydrure (Ni-Mh)*: Ce type de batterie équipe de nombreux mobiles. Peu polluante, elle n'a pas d'effet mémoire (perte de capacité lorsque la batterie n'est pas complètement déchargée avant la recharge suivante) à condition de respecter scrupuleusement la procédure de charge.

*Lithium Ion (Li-ion)*: Il s'agit de la dernière génération de batterie qui a été lancée sur



le marché. Cette batterie est souvent plus légère que les précédentes à autonomie égale, et elle n'a pas d'effet sur la mémoire.

*Lithium Ion Polymère (Li-poly)*: Ces batteries disposent d'une densité supérieure aux Lithium Ion mais pour un coût plus élevé.

### **Bi-bande / Tri-bande / Quadri-bande**

Le terme «bi-bande» désigne un téléphone pouvant fonctionner sur deux bandes de fréquences différentes, ce qui permet une amélioration de la couverture ainsi qu'une diminution des problèmes de saturation du réseau. En France, les terminaux bi-bandes fonctionnent sur les réseaux GSM 900 et DCS 1800.

Un téléphone tri-bande utilise trois bandes de fréquences: GSM 900/1800/1900. Vous pouvez donc l'employer en Europe, en Afrique, en Asie ainsi que dans la presque totalité de l'Amérique du Nord et de l'Australie.

Lorsqu'il est quadri-bande, il ajoute la bande 850 MHz adoptée aux Etats-Unis.

### **Bi-mode**

Téléphone pouvant fonctionner sur deux réseaux de normes différentes, par exemple GSM et DECT.

### **Bluetooth**

Technologie de transmission de données mise au point par Ericsson et développée par Bluetooth Special Interest Group. Bluetooth utilise la fréquence de 2,4 Ghz, et permet de gérer les connexions sans fil de type onde radio entre plusieurs appareils dans un périmètre de 10 mètres avec des vitesses de transmission atteignant 1Mbps. Cette technologie concurrence fortement IrDA.

### **BPS (Bauds Par Seconde)**

Vitesse de transmission des données sur un réseau. La norme GSM limite la vitesse de transmission de données à 9600 Bps.

## **Camera-phone**

Téléphone mobile équipé d'un appareil photo. Les premiers 'téléphones appareil-photo' (ou photophones) sont apparus sur le marché français en 2002 avec notamment le Nokia 7600. Depuis les capteurs n'ont cessé d'évoluer avec des résolutions VGA (2003), 1 million de pixels (Sharp GX30 en 2004), 2 millions de pixels, puis 3 mégapixels (Sharp V903SH - fin 2005).

Un impression au format photo standard (10×15 cm) nécessite une résolution minimale de 1,3 mégapixels.

Les photophones sont souvent accompagnées de nombreuses fonctions: flash, zoom, autofocus...

## **Carte Prépayée**

Mobicarte pour Orange, La Carte pour SFR et Nomad pour Bouygues Telecom. Ces cartes comprennent un crédit de communication. Une fois ce crédit écoulé, il suffit de recharger la carte pour continuer d'appeler. Elle fonctionne sans abonnement.

## **Carte SIM**

Subscriber Identity Module (ou MIA Module d'Identification d'Abonné).

Carte à puce qui stocke les données relatives à l'abonné: de format Iso (carte de crédit) qui a tendance à disparaître ou micro (à peine plus grande que la puce).

## **Clapet actif**

Option permettant d'activer instantanément la fonction d'appel vocal ou de commande vocale à l'ouverture du clapet du téléphone.

## **Code PIN**

Personal Identification Number (Numéro d'Identification Personnelle). Code de quatre à huit chiffres permettant l'utilisation de la carte SIM. Il doit être entré à chaque fois que l'on utilise le téléphone. Il est vivement conseillé de sélectionner un code pour éviter tout emprunt non souhaité. Généralement, le fait de composer trois

codes PIN erronés consécutifs, génère le blocage de la carte.

### **Code PIN 2**

Ce second code PIN, s'il est activé, vous sera demandé pour accéder à la mémoire des numéros prioritaires et au coût des appels.

### **Code PUK et PUK2**

Ces codes servent à débloquer respectivement les codes PIN et PIN 2 si votre carte SIM est bloquée. Ils sont fournis par l'opérateur ou la SCS.

### **Commande vocale**

Fonctionnalité permettant l'utilisation de fonctions préprogrammées et la numérotation commandée par la voix. Exemple: la composition automatique du numéro d'un correspondant en prononçant son nom.

### **Coques ou façades interchangeables**

Ce terme est utilisé lorsque vous pouvez changer la façade (avant / arrière) de votre mobile et la remplacer par une autre façade (dessin ou coloris de votre choix) disponible dans le commerce.

### **DAS (Degré d'Absorption Spécifique)**

Valeur correspondant à la puissance absorbée par une unité de masse de tissus du corps humain et exprimée en Watt par kilogramme (W/Kg). La recommandation européenne en vigueur indique que le DAS au niveau de la tête doit être inférieur à 2W/Kg.

### **Data/Fax**

Fonction data intégrée dans le téléphone mobile, permettant la transmission de données et de fax sans recourir à l'utilisation d'une carte PCMCIA. La vitesse de transfert des informations s'exprime en bauds (bds).

## **DCS 1800**

Réseau numérique fonctionnant sur la fréquence 1 800 MHz conçu pour éviter la saturation du réseau GSM 900 MHz. Bouygues Telecom a déployé son réseau national en 1800 MHz. SFR et Orange complètent leur couverture 900 MHz par des bornes 1 800 MHz.

## **Désimlockage**

Un téléphone vendu en pack opérateur est bloqué pour ne fonctionner qu'avec la carte SIM incluse dans ce pack: on dit qu'il est *simlocké*. Le désimlockage permet à votre mobile de fonctionner avec n'importe quelle autre carte SIM, et s'effectue grâce à un code fourni par l'opérateur. Cette opération est gratuite 6 mois après l'achat.

## **EDGE**

Enhanced Data Rate for GSM Evolution. Cette technologie, intermédiaire au GPRS et à l'UMTS, a été adoptée par Bouygues Telecom et Orange pour équiper leur réseau courant 2005. Edge offre un débit théorique de 384 kbps pour améliorer la navigation sur les services multimédia, ou offrir de nouveaux services tels que la télévision en streaming.

## **EFR**

Enhanced Full Rate (ou plein débit amélioré). L'EFR est une norme de codage de la voix qui garantit une meilleure restitution et donc une qualité d'écoute améliorée. Bouygues Telecom l'a mise en œuvre sur son réseau sous le nom commercial de «son DHR».

## **Forfait**

Abonnement basé sur un crédit mensuel de communications et disponible chez les opérateurs (Ex: Forfaits Orange, Forfaits SFR Perso, Forfaits Bouygues Evolutif...). Les numéros spéciaux sont facturés à part.

## **GPRS**

General Packet Radio Service. C'est le réseau GSM de deuxième génération permettant de transmettre des «paquets» de données à haut débit (115 Kbits/s), selon le modèle Internet. Avec un débit jusqu'à dix fois plus élevé que celui du GSM, le réseau assure une connexion quasi-instantanée et une connexion permanente.

## **GPS**

Global Positioning System. Technologie d'origine américaine qui permet de déterminer une position n'importe où sur la terre. L'Europe proposera dans plusieurs années un système concurrent sous le nom de Galileo.

## **Groupe d'appel**

Fonction du répertoire du téléphone permettant de réunir les numéros par catégories (amis, travail, famille) et de différencier les membres de chaque groupe par une sonnerie et un icône lorsqu'ils appellent.

## **GSM**

Global System for Mobile Communications (ou Groupe Spécial Mobile). Norme de téléphonie mobile numérique exploitée par SFR, Orange et Bouygues Telecom (GSM 900 et GSM 1800 ou DCS 1800). La norme GSM est exploitée en Europe et dans beaucoup d'autres pays exceptés le Japon et les Etats-Unis.

## **Handover**

C'est le fait qu'un téléphone mobile puisse capter un réseau puis un autre, voire de passer d'un réseau à l'autre en cours de communication. Par exemple, le roaming implique un handover à la frontière entre le réseau local et le réseau du pays étranger.

## **HSCSD**

High-Speed Circuit-Switched Data. Circuits de transmission de données à grande

vitesse. Il s'agit d'une transmission commutée au cours de laquelle les données sont transmises à un débit constant au destinataire.

### **HSDPA**

High-Speed Downlink Packet Access. Surnommé 3,5G, ce nouveau standard qui peut théoriquement atteindre un débit de 14 Mbit/s et permettre l'accès simultané à la vidéo et aux services audio devient le nouvel enjeu stratégique pour les opérateurs de téléphonie mobile.

### **IMEI**

International Mobile Equipment Identity. Terme qui désigne le numéro d'identification d'un mobile, et qui figure dans le corps de l'appareil ainsi que dans sa mémoire.

### **IrDA**

Infrared Data Association. Connexion sans câble entre votre mobile et un ordinateur (un autre mobile ou un PDA) en utilisant les ports infrarouges des deux appareils.

### **J2ME**

JavaT 2 Micro Edition: cette version de la technologie Java est optimisée pour les petits appareils électroniques grand public. Grâce à la technologie JavaT, vous pourrez enrichir votre téléphone avec des applications interactives et dynamiques, téléchargées, conservées et utilisées dans votre téléphone mobile.

### **JTWI**

Dernier standard JavaT pour terminaux mobiles: cette nouvelle version améliorera significativement l'interface utilisateur, apportant le support de fonctions sonores évoluées, une interface de jeu optimisant les fonctions graphiques, une connectivité à l'Internet Mobile, ainsi que plusieurs autres possibilités liées à la sécurisation des échanges ou à l'exécution d'applications téléchargées.

### **Kit piéton**

Accessoire composé d'un micro et d'une oreillette (ou d'un casque) qui permet de passer des appels et de prendre la ligne tout en gardant les mains libres.

### **Kit mains-libres**

Installation composée d'un haut-parleur et d'un micro, qui permet de converser tout en gardant les deux mains sur le volant de votre voiture.

### **Mémo vocal**

Fonction disponible sur certains téléphones et permettant d'enregistrer un mémo ou une courte conversation téléphonique en appuyant simplement sur une touche (principe du dictaphone).

### **Mémoire amovible**

Désigne les cartes mémoires que l'on peut rajouter sur un mobile: SD, miniSD, microSD, MMC, Memory Stick Duo Pro...

### **MMS**

Multimedia Message Service. Il s'agit de la nouvelle génération de SMS en plus interactive: au-delà des 160 caractères, le MMS permet d'envoyer des images et du son vers un autre terminal disposant de cette fonctionnalité.

### **MP3**

Motion Picture Experts Group, Audio Layer 3. Format de compression utilisé pour stocker des musiques proche de celle d'un CD audio. Les téléphones mobiles peuvent ainsi s'utiliser comme de véritables baladeurs MP3.

### **MVNO**

Mobile Virtual Network Operator. Une nouvelle catégorie d'opérateurs mobiles

apparaît depuis l'été 2004, on les appelle MVNO ou Opérateurs Mobiles Virtuels. Les MVNO ne possèdent pas d'infrastructure de télécommunication (antennes relais...), mais utilisent le réseau d'un opérateur mobile tel que Bouygues Telecom, Orange et SFR.

MVNO Orange: Breizh mobile, Télé2.

MVNO SFR: Debitel, Futur Telecom, Cegetel, Neuf Telecom, Coriolis Télécom, NRJ Mobile.

## **OLED**

Arrivé en Septembre 2003 sur le marché, l'écran organique OLED devrait à terme remplacer le traditionnel écran LCD. Moins gourmand en terme d'énergie, l'écran OLED permet une meilleure autonomie du mobile, une lisibilité optimale sous n'importe quel angle et une minceur extrême qui rend le mobile plus compact et les images plus vives et plus nettes.

## **Opérateur**

Entreprise responsable de la gestion d'un réseau de téléphonie mobile. En France Orange, SFR et Bouygues Télécom.

## **Pack (ou coffret)**

Les opérateurs et certains distributeurs commercialisent des téléphones mobiles sous forme packagée. Ces offres globales «prêtes à emporter» contiennent un téléphone, une carte SIM et donnent accès à un ou plusieurs forfaits aux choix. Le prix d'un téléphone acheté en pack est généralement plus attractif qu'un téléphone acheté «nu» (sans abonnement).

## **Pixel**

Contraction de «Picture Element». Il s'agit du plus petit élément d'une image informatique. Plus il y a de pixels pour constituer une image, meilleur sera sa qualité.



## **Polyphonique**

Si les premières sonneries de téléphones mobiles ressemblaient à des bip-bip (sonneries monophoniques), elles permettent désormais de jouer plusieurs instrument en même temps (sonneries polyphoniques). Plus le nombre de tons est élevé, plus la sonnerie sera riche musicalement.

## **Push-to-Talk**

Cette technologie est apparue en 2004 et consiste à utiliser son téléphone comme un talkie-walkie, simplement en poussant un bouton pour dialoguer les uns avec les autres.

## **Reconnaissance vocale**

Cette fonction permet d'appeler un correspondant préalablement enregistré par l'intervention de la voix. Ainsi si vous avez enregistré le numéro de votre domicile en entrant comme nom «maison», il vous suffira de dire «maison», et votre téléphone composera automatiquement le numéro de votre domicile.

## **Roaming**

Il s'agit des accords passés entre les opérateurs français et leurs partenaires étrangers en Europe et dans le monde. Cette fonction permet aux utilisateurs de connecter automatiquement leur téléphone mobile au réseau du pays en question, pour rester joignable à tout moment.

## **SCS**

Sociétés de commercialisation et de services: elles gèrent les abonnements aux réseaux de téléphonie mobile et fixe. Ce sont les intermédiaires entre les opérateurs et les détaillants ou les abonnés.

## **SIM tool kit**

Le SIM Tool Kit est une nouvelle génération de cartes SIM permettant à l'opérateur

de personnaliser les services offerts à l'utilisateur, moyennant l'utilisation d'un GSM approprié.

### **Slide-up**

Un téléphone dont la partie supérieure coulisse vers le haut. C'est le constructeur Siemens qui a le premier démocratiser ce format à travers sa gamme SL. Samsung est désormais leader sur ce segment de marché à travers le très célèbre SGH-D500.

### **Smartphone**

Désigne un téléphone mobile qui combine à la fois les fonctionnalités d'un PDA et de téléphonie. Un smartphone contient un système d'exploitation (OS) tel que: Symbian, Windows Mobile ou Linux.

### **SMS**

Short Message Service. Fonction qui permet de recevoir ou d'envoyer des messages courts alphanumériques (160 caractères) sur un téléphone mobile par l'intermédiaire d'un autre téléphone mobile, d'un terminal du type Minitel, d'un ordinateur ou du centre de services de l'opérateur.

### **Swivel**

Un téléphone dont la partie supérieure pivote sur elle-même. On parle également de téléphones rotatifs. Le Motorola V70 est le premier swivel à être apparu sur le marché.

### **Symbian**

Système d'exploitation imaginé par Nokia qui équipe de nombreux smartphones. C'est un concurrent de Windows Mobile.

### **T9**

Logiciel de saisie prédictive et intuitive des mots en cours de frappe pour simplifier et

accélérer la rédaction de messages courts (SMS).

### **UMTS / 3G**

Universal Mobile Telecommunications System. C'est la nouvelle norme européenne de communication sans fil qui complètera puis remplacera les normes GSM pour la voix et GPRS pour les données. Le réseau UMTS sera progressivement déployé à partir de 2002. Les mobiles de 3ème génération disposeront de débits de données plus importants pour des applications de transferts de vidéo, de musique ou de tout type de fichiers, auront des accès rapides à Internet et permettront la création de nouveaux services tels que la localisation, la navigation, la télévisiophonie mobile, le m-commerce, etc...

### **Vibreur**

Fonction qui permet de signaler discrètement les appels ou messages par des vibrations du téléphone.

### **Wap**

Wireless Application Protocol. Le Wap est un standard qui permet d'adapter le contenu de sites Internet pour en faire une information consultable à partir d'un téléphone mobile. Les premiers téléphones et services Wap sont apparus en 2000.

### **Wi-Fi**

Wireless Fidelity. Le Wi-fi désigne un réseau sans fil qui autorise un débit théorique de 11 Mbps (802.11b) ou 54 Mbps (802.11g) par seconde dans un rayon de 50 à 100 mètres.

