

ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. Т.Г. ШЕВЧЕНКО

**Филологический факультет**  
*Кафедра иностранных языков*  
*Кафедра романо-германской филологии*

***ВТОРОЙ***  
***ИНОСТРАННЫЙ***  
***ЯЗЫК***  
***(французский)***

**Курс лекций**

Тирасполь, 2020

УДК 811.133.1'243(075.8)

ББК Ш 147.11-022я 73

В87

*Составители:*

**В.Н. Абабий**, старший преподаватель кафедры иностранных языков филологического факультета ПГУ им. Т.Г. Шевченко

**Н.М. Дубленко**, старший преподаватель кафедры романо-германской филологии филологического факультета ПГУ им. Т.Г. Шевченко

*Рецензенты:*

**И.З. Маноли**, д.ф.н., профессор кафедры романской филологии «Петру Рошка» Международного Независимого Университета Молдовы

**Е.П. Флоря**, к.п.н., профессор кафедры иностранных языков филологического факультета ПГУ им. Т.Г. Шевченко

**Второй иностранный язык** (французский): курс лекций / сост.: В87 В.Н. Абабий, Н.М. Дубленко. – Тирасполь, 2020. – 82 стр.

*Настоящее учебно-теоретическое пособие рекомендовано для студентов-бакалавров I-II курсов естественно-географического факультета, обучающихся по образовательной программе 6.43.03.02 Туризм (профиль «Организация туристической деятельности») и изучающих французский язык в качестве второго иностранного.*

*Учебное пособие составлено в соответствии с рабочей программой дисциплины Б1.О.16 «Второй иностранный язык (французский)», разработанной в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта 3++.*

*В фокусе внимания составителей учебного пособия – системное представление теоретической части учебного курса, которая тесно связана с его практической частью. Учебный материал распределен на 3 блока. В первом блоке «Phonétique» представлен теоретический материал по изучению системы звуков современного французского языка. Второй блок «Grammaire» содержит теоретический (грамматический) материал, способствующий самостоятельной подготовке студентов к практическим занятиям. Третий блок «Lexique de spécialité. Le champ du tourisme» призван ознакомить студентов с лексическим минимумом, необходимым для решения профессиональных задач в сфере туризма и в организации туристической деятельности.*

*Подобная технология представления материала обеспечивает формирование общекультурных и общепрофессиональных компетенций, предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом подготовки студентов-бакалавров.*

УДК 811.133.1'243(075.8)

ББК Ш 147.11-022я 73

© Абабий В.Н., Дубленко Н.М., составление, 2020

# Table des matières

<b>Partie I. Phonétique</b>	4
0.1. L'alphabet français	4
0.2. Les particularités des voyelles	5
0.3. Les particularités des consonnes	6
0.4. Les sons et les combinaisons	7
0.5. L'accent	9
0.6. La liaison	9
0.7. L'enchaînement	11
0.8. L'élision.	11
0.9. Le tréma, la cédille, l'apostrophe	12
<b>Partie II. Grammaire.</b>	13
2.1. Le nom. Le genre et le nombre des noms	13
2.2. L'adjectif. Le genre et le nombre des adjectifs	15
2.3. L'article	17
2.4. L'adjectif possessif et l'adjectif démonstratif	19
2.5. L'adjectif indéfini	20
2.6. Le pronom personnel	21
2.7. Le pronom relatif	22
2.8. Le verbe. Le présent de l'indicatif	23
2.9. Le passé composé.	26
2.10. L'imparfait	28
2.11. Le plus-que-parfait	29
2.12. Le futur simple et le futur dans le passé	29
2.13. La concordance des temps.	30
2.14. Le conditionnel	31
2.15. L'impératif	32
2.16. La voix passive	33
2.17. La préposition. L'adverbe	33
<b>Partie III. Lexique de spécialité. Le champ du tourisme</b>	37
3.1. La notion de «tourisme». Les types de tourisme	37
3.2. Les acteurs et les métiers du marché touristique	39
3.3. L'accueil et l'assistance	43
3.3.1. Fidéliser le client	52
3.3.2. L'offre d'hébergement et de restauration	55
3.3.3. L'hôtellerie, la gastronomie.	58
3.3.4. La vente des prestations et des services	62
3.3.5. Le paiement. Les réclamations.	67
3.4. Promouvoir l'entreprise, son image, ses produits	72
3.4.1. L' offre d'itinéraires, d'excursions, de circuits	75
3.4.2. L'offre d'animations culturelles et de loisirs	77
3.4.3. Connaître et faire connaître le pays	79
Support bibliographique	82

## Partie I. Phonétique

### 0.1. L'alphabet français

L'alphabet représente un système de signes graphiques servant à la transcription des sons.

*La lettre* est un signe graphique, un caractère de l'écriture.

*Les sons* se classifient en voyelles et consonnes.

L'alphabet français se compose de 26 lettres:

Lettre	Dénomination
A a	[a]
B b	[be]
C c	[se]
D d	[de]
<b>E e</b>	<b>[œ]</b>
F f	[ɛf]
G g	[ʒe]
H h	[aʃ]
I i	[i]
J j	[ʒi]
K k	[ka]
L l	[ɛl]
M m	[ɛm]
N n	[ɛn]
O o	[o]
P p	[pe]
Q q	[ky]
<b>R r</b>	<b>[ɛr]</b>
S s	[ɛs]
T t	[te]
<b>U u</b>	<b>[y]</b>
V v	[ve]
W w	[dubløve]
X x	[iks]
Y y	[igrøk]
Z z	[zɛd]

## 0.2. Les particularités des voyelles

*La phonologie* – domaine de la linguistique qui étudie l'organisation des sons au sein d'une langue vivante.

*La phonétique* – aspect de la linguistique spécialisé dans l'étude des sons utilisés dans la communication orale.

Le système phonologique français comprend 16 voyelles:

- fermées: *i, y, u*;
- semi-fermées: *e, o, ø*;
- moyennes (intermédiaires): *ə*
- semi-ouvertes: *ɛ, œ, œ̃, ɔ, õ*;
- ouvertes: *a, ā*

### La voyelle «e» (les sons «æ», «ə»)

Orthographe	Position	Exemple
E	devant une consonne qui se prononce, sauf z	jeunir couleur
Œu	devant une consonne qui se prononce	mœurs
E	dans des mots monosyllabiques	l <u>e</u> , m <u>e</u> , j <u>e</u> , qu <u>e</u> , d <u>e</u> etc.
E	dans des syllabes ouvertes non-accentuées	pr <u>e</u> -mier, d <u>e</u> -man-der

### Le son «e»

Orthographe	Position	Exemple
É		rendonn <u>é</u>
Er	à la fin du mot devant un r non-prononcé	voyager
Ez	à la fin du mot	louez
E	dans des mots auxiliaires monosyllabiques	les, mes, des, tes, ses, ces, et

### Le son «ɛ»

Orthographe	Position	Exemple
è, ê		très, crêpe
E	dans une syllabe fermée devant une double consonne	u-ni-ver-si-té sagesse
Et	à la fin du mot	cadet
ai, ei		chaise, neige
Est	verbe «être», 3 pers., sing., présent	il est, elle est

Autres voyelles:

1. *A* peut être:

- voyelle fermée (antérieure, longue):

*partie* [par], *brave* [brav];

2. *E* muet qui:

- n'est généralement pas prononcé à la fin des mots:

*mère* [mɛr], *patrie* [patri], *palette* [palet];

- ou parfois à l'intérieur des mots:

*apeler* [aple], *petit* [pti]

\* *observation*: le *e* muet final détermine la prononciation de la consonne précédente:

*délicat* [delika] (masculin, - *t* non prononcé)

\* mais *délicate* [delikat], (féminin, -*t* se prononce);

- se prononce comme un son intermédiaire entre *o* et *e*. Sa transcription rappelle un *e* renversé [ə]:

*le* [lə] (article défini masculin), *regret* [rəgrɛ];

3. *I* et *Y* se prononcent et se transcrivent par *i*:

*vif* [vif], *syllabe* [silab];

4. *O* peut être:

- ouvert (transcrit pr ə), généralement quand il est suivi de deux consonnes:

*porte* [pɔrt], *force* [fɔrs];

- fermé, long, suivi par une consonne:

*pose* [poz]

5. *U* représente un son intermédiaire entre *i* et *u*. Ce son est transcrit par un *y*:

*gravure* [gravyr], *lune* [lyn];

- en certains cas *u* se prononce comme *o*:

*album* [albəm], *minimum* [miniməm], *maximum* [maksiməm].

### 0.3. Les particularités des consonnes

Les consonnes *b*, *d*, *f*, *k*, *l*, *m*, *n*, *p*, *r*, *z* sont prononcées sans modification, sauf les cas où, suivant après une voyelle, forment une syllabe nasale (*m*, *n*), et *r* dans la prononciation parisienne se prononce *grasseyé*.

1. *C* est prononcé et se transcrit comme [k] devant une consonne, les voyelles *a*, *o*, *u* et à la fin du mot:

*climat* [klima], *cap* [kap], *parc* [park];

- il est prononcé et transcrit comme *s* devant les voyelles *e*, *i*, *y*:

*cinéma* [sinema], *face* [fas], *bicyclette* [bisiklet];

-se prononce s accompagné d'une cédille [ç]: *façon* [fasõ];

2. *G* est prononcé et transcrit comme *g* devant une consonne, les voyelles *a*, *o*, *u*:

*gris* [gri], *gare* [gar] gara

- il est prononcé et transcrit comme *j* devant les voyelles *e*, *i*, *y*:

*gel* [jɛl], *agir* [ajir], *gymnastique* [jimnastik];

3. *Q* se prononce et se transcrit par [k]. Il est suivi (à de rares exceptions) par la voyelle *u* (qui ne se prononce généralement pas):

*quartier* [kartie], *qui* [ki];

4. *S* se prononce *z* placé entre deux voyelles:

*base* [baz], *rose* [roz];

5. *T* est généralement prononcé comme un *t*, par comparaison à la combinaison *-ti-*, suivie d'une voyelle, qui se prononce *-si-*:

*inertie* [inersi], *garantie* [garãsi]

\**sauf* quelques mots avec *i*, *s*, *x*: *amitié* [amitje], *bastion* [bastjõ], *imixtion* [imikstiõ];

6. *W* est généralement prononcé comme *v*:

*wolfram* [vølfram]. Parfois, *w* peut représenter un son vocalique: *week-end*;

7. *X* est généralement prononcé comme *x* et se transcrit par [ks]:

*perplèxe* [perplɛks], *boxe* [bɔks];

- parfois on le prononce *gz*: *exacte* [egzakt]

- parfois *s*: *six* [sis], *dix* [dis];

- parfois *z*: *deuxième* [døzjɛm];

8. La lettre *h* ne représente aucun son en français. On ne le prononce jamais. On distingue deux types de *h*:

1) *h muet*: devant lequel a lieu l'élision du mot précédent: *l'héroïne*, *l'homme*, et la liaison au pluriel: *les héroïnes*, *les hommes*;

2) *h aspiré*: il ne détermine ni élisions, ni liaisons entre les mots. Il est plutôt marqué dans les dictionnaires par le signe (\*): *le | héros*, *la | halte*, *les | héros*, *les | haltes*.

#### 0.4. Les sons et les combinaisons

*Les groupes de lettres:*

- *ph* marque le son [f]:

*philosophe*, *phosphore*

- *th* – [t]:

*Athenes, théorie*

- ch – [ʃ]:

*cher, achat*

- dans une série de mots ch se prononce [k]:

*\*orchestre, technique, psychologie, psychologue.*

- s se prononce: z quand il se situe entre deux voyelles, mais se prononce s lorsqu'il est doublé:

*la rose, grise la classe, le poisson*

- les groupes de lettres *ce / ci / cy* se prononcent s:

*le cinéma, la face, merci, le cyclisme*

-de même, comme s se prononce le ç (*cedille*): *la leçon, le français*

-la combinaison *ph* se prononce comme f:

*le philosophe, la photo*

-le groupe *ei* se prononce un e ouvert [ɛ]:

*seize, la neige*

- les terminaisons spécifiques à l'imparfait *-ais, -ait, -aient* se prononcent aussi e:

*je parlais, il mangeait, ils lisaient*

-le groupe *gn* marque le son [ɲ]:

*accompagner, l'agneau*

- la combinaison *ch* se prononce s:

*le chameau, le chien*

Exception: **\*écho, technique, orchestre**, avec la présence d'un *c*.

-le groupe *oi* se prononce [wa]:

*le mois, le bois*

- la combinaison *ou* se prononce [u]:

*le touriste, la tour*

- les groupes *au, eau* correspondent au son [o]:

*chaud, l'eau, l'auteur, l'oiseau*

- les groupes vocaliques *ai, aî* sont identiques à un *e fermé*:

*mais, paraître, claire*

- la lettre *i* suivie d'un double *l* (*de Laurent*) se prononce tant un *i* prolongé [ii]:

*la famille, la fille*

- le groupe *-ti* correspond à un *-si*:

*la patience*

- la combinaison *en* est identique à un *a nasal*:

*l'enregistrement, l'enfant, entrer*

- le groupes *in / im – en / em* sont nasalisés:  
*l'investissement, simple, inviter, le timbre*
- les consonnes finales (*d, p, s, t, x, z*) ne se prononcent pas (de même le *-r* final des infinitifs du premier groupe):  
*voyager, rond, soigner, le sang.*

## 0.5. L'accent

### L'accent aigu

Il est utilisé avec la voyelle *e* dans une syllabe ouverte. Il indique que la voyelle se prononce comme [e] et pas comme [œ].

### L'accent grave:

- *e, a, u* sont les voyelles accompagnées par cet accent.
- è désigne un *e* ouvert marqué phonétiquement par [ɛ].

Il est généralement utilisé lorsque la voyelle *e* est suivie d'une syllabe contenant un *e* muet: élève, frère.

- à – on le trouve dans: la préposition à, les adverbes là, déjà, la préposition voilà et l'interjection holà.

- ù – est utilisé dans le cas de l'adverbe où pour le différencier de la préposition *ou*.

### L'accent circonflexe

Il peut être reçu par toutes les voyelles pour marquer soit une voyelle longue (âge, mûr) ou l'élision d'une lettre ou d'un groupe de lettres.

Il désigne une consonne prononcée autrefois en ancien latin, mais plus tard tombée (généralement un «s»), indiqué depuis longtemps par la lettre «muette»:

*tête < teste*. Il marque un «e» ouvert [ɛ].

## 0.6. La liaison

Si à l'intérieur d'un groupe rythmique un mot termine en consonne non-prononcée, et le mot suivant commence par une voyelle ou un h muet, la consonne devient prononçable et forme avec la voyelle du second mot une syllabe toute entière. Au cours de la liaison les consonnes *s* et *x* deviennent sonores [z], la consonne *d* devienne sourde et se prononce comme [t]:

*les images, dix élèves, un grand artiste.*

### **Cas de liaison obligatoire**

Dans le système du français actuel, la liaison des mots est obligatoire entre:

1. L'article, l'adjectif possessif, l'adjectif démonstratif et le mot suivant:

*les amis, tes haltères, cet arbre*

2. Le déterminatif, exprimé par un adjectif ou un numéral, et le substantif:

*un grand arbre, des élégantes étudiantes, tes deux amis*

3. Le sujet-pronom et le verbe, ou entre le verbe et les pronoms-adverbes *en* et *y*:

*vous avez, ils adores, elles habitent*

*parlons-en, tu les invite, vas-y*

4. Le verbe et le sujet-pronom inversés:

*Vont-ils au théâtre?*

*Parlent-elles français?*

*Fait-il sa carrière?*

5. Le verbe auxiliaire à la 3 pers. singulier et pluriel et le participe passé du verbe:

*Il est entré, elles sont arrivées*

6. Entre le verbe-copule à la 3 pers. singulier et pluriel et l'attribut du verbe nominal:

*Elle est artiste.*

*Ils sont heureux.*

7. Les prépositions *dans, en, chez, sous, sans, des* et le mot qui suit:  
*en automne, chez elle, sous une table*

8. Les adverbes *très, bien, plus, trop* et le mot suivant:

*très attractif, trop habituel, plus attentivement*

9. Les constructions stables:

*de plus en plus*

*de temps en temps*

### **Cas de liaison interdite**

En langue française, la liaison est interdite entre:

1. Le sujet, exprimé par un nom et le prédicat :

*Les touristes* aiment visiter les monuments culturels de la France.

2. Le sujet, exprime par un pronom et tout mot qui y suit dans la structure d'une inversion:

*Sont-elles adorées de leurs enfants?*

3. Entre le nom et le déterminatif qui y suit (sauf les expressions stables):

*ces filles adorables*

*ces jeunes garçons heureux*

4. Avec les mots, commençant par un *h* aspiré:

*les héros, les haricots*

5. Devant les numéraux cardinaux, commençant par une voyelle ou par *h* muet:

*les huit amis, les onze heures, cent un*

6. Après la conjonction *et*:

*accueil et assistance, moi et elle.*

## 0.7. L'enchaînement

En cas où un mot termine en consonne prononçable ou en un groupe de consonnes et le mot suivant commence en voyelle, la consonne finale du premier mot et la première voyelle du deuxième mot forment ensemble une syllabe.

Ainsi, dans la communication fluide les syllabes peuvent être composées des éléments qui appartiennent aux différents mots. Par exemple:

*Il est docteur.*

*Elle adore.*

*Claire et Marcel habitent Omsk.*

*Mon père et son ami vont à la pêche.*

## 0.8. L'élision

L'élision consiste en l'omission des voyelles *a, e, i* à la fin d'un mot qui est suivi immédiatement par un mot en voyelle (ou *h muet*). Ce phénomène concerne souvent les mots grammaticaux. Par écrit, l'élision est marquée par une apostrophe.

Elle peut affecter les mots suivants:

- les articles définis *le, la*: l'arbre, l'école, l'huile (en *h muet*);
- les pronoms personnels *je* (j'arrive), *me* (il m'a vu), *te* (je t'écoute), *se* (ils s'admirent), *le* (elle l'aime) *la* (il l'adore) etc.;
- le pronom démonstratif *ce*: c'est bien;

- la négation *ne*: *je n'ai rien*;
- la préposition *de*: *la mère d'Albert*;
- le mot *que* dans ses diverses fonctions:
- la conjonction: il dit *qu'il* viendra;
- le pronom interrogatif: *qu'avez-vous?*;
- le pronom relatif: le film *qu'il* a vu;
- les mots composés avec *que*:
- la préposition *jusque*: *jusqu'ici*;
- la conjonction *puisque*: *puisque'il le sait*;
- la conjonction *quoique*: *quoiqu'il soit malade*;
- la conjonction *si*, seulement devant les pronoms personnels *il* et *ils*: *s'il(s) vien(nen)t*.

Dans le registre familier, il est souvent rencontrée l'élision du pronom *tu* devant les formes personnelles correspondantes des verbes *avoir* et *être*: *t'as raison*, (*tu as raison – ты прав(a)*), *t'es content(e)?* (*tu es content(e)? – ты доволен (довольна)?*)

## 0.9. Le tréma, la cédille, l'apostrophe

**Le trema (¨)** s'emploie avec les voyelles *e*, *i*, *u* pour indiquer la prononciation séparée de ces voyelles avec la voyelle qui les précède. Par exemple:

*Israël, naïf, egoïste.*

### L'apostrophe (')

Le signe apostrophe (') s'emploie pour marquer l'omission des voyelles *a*, *e* à la fin des mots unisyllabiques devant un autre mot qui commence par une voyelle ou par *h* muet, de même que dans les cas de la chute de la voyelle *i* devant les pronoms personnels *il*, *ils* (*s'il*, *s'ils*) – 3 pers. singulier et pluriel.

*Il n'est pas. / l'écriture / l'homme / s'il etc.*

### La cédille (ç)

Le signe de la cédille s'emploie au-dessous de la consonne *c* (ç) devant les voyelles *a*, *o*, *u* pour indiquer qu'elle se prononce en ces cas comme [s] et pas comme [k]. En tant qu'exemple, proposons:

*la langue française, le soupçon, déçu etc.*

## Partie II. Grammaire

### 2.1. Le nom. Le genre et le nombre des noms

*Le nom (le substantif)* – mot qui sert à désigner des êtres, des choses ou des idées.

#### Le genre des noms

1. Le féminin des noms se forme d'habitude par l'addition du *-e* muet au nom masculin.

- *un ami* – *une amie*

- *un étudiant* – *une étudiante*

2. Les noms qui se terminent en *-en, -ien, -on, -ion* doublent la consonne finale.

- *un Européen* – *une Européenne*

- *un lion* – *une lionne*

Exception: *Simon* – *Simone*

3. Les noms en *-in, -an* ne doublent pas la consonne finale et s'écrivent avec un seul

*-n.*

- *un partisan* – *une partisane*

- *un cousin* – *une cousine*

Exception: *un paysan* – *une paysanne, Jean* – *Jeanne*

4. Les noms en *-at, -ot* ne doublent pas la consonne finale.

- *un candidat* – *une candidate*

- *un idiot* – *une idiote*

Exception: *un chat* – *une chatte, un sot* – *une sott*

5. Les noms en *-f* changent en *-ve* au féminin

- *un veuf* – *une veuve*

6. Les noms en *-teur* forment le féminin en *-trice*.

- *un instituteur* – *une institutrice*

- *un acteur* – *une actrice*

7. Les noms en *-eur* forment le féminin en *-euse*.

- *un vendeur* – *une vendeuse*

- *un demandeur* – *une demandeuse*

- *un danseur* – *une danseuse*

**8.** Certains noms ont des formes spéciales de féminin.

- un époux – une épouse

- un loup – une louve

- un tsar – une tsarine

- un empeureur – une impératrice

- un ambassadeur – une ambasadrice

- un serviteur – une servante

- un roi – une reine

- un dieu – une déesse

- un neveu – une nièce

*Exception:* les sudsatntifs *chanteur, chasseur* ont deux formes de féminin: *chanteuse et cantatrice (d'opera); chasseusesse et chasseuse.*

### **Le nombre des noms**

**1.** Généralement, on forme le pluriel en ajoutant un -s aux formes du singulier:

un garçon – des garçons

une fille – des filles

Cas particuliers:

**2.** al – aux:

un cheval – des chevaux

Exceptions: un bal – des bals, autres formes: carnaval, chacal, festival, recital, regal;

**3.** ail – ails:

un détail – des détails

Exceptions: un bail – des baux, autres formes (corail, email, soupierail, travail, ventail, vitrail);

**4.** au, eau, eu – aux, eaux, eux:

un drapeau – des drapeaux

Exceptions: un landau – des landaus, autres formes (sarrau, bleu, pneu);

**5.** ou – ous :

un sou – des sous

Exceptions: un bijoux – des bijoux, autres formes (caillou, chou, genou, hibou, joujoux, pou);

**6.** -s, -x, -z ne changent pas:

un tapis – des tapis

un prix – des prix  
un nez – des nez

7. Certains noms ont des formes spéciales au pluriel:

un oeil – des yeux, des oeils  
un ciel – des cieux, des ciels  
un aieul – des aieux, des aieuls.

## 2.2. L'adjectif. Le genre et le nombre des adjectifs

*L'adjectif* exprime une manière d'être, une qualité de l'être ou de l'objet désigné par le nom auquel il est joint. Par exemple: *un voyage inoubliable*.

### Le genre des adjectifs

Les adjectifs s'accordent en genre et en nombre avec les noms qu'ils déterminent.

1. Le féminin des adjectifs se forme par l'addition du **-e à la forme du singulier**:

*noir – noire*  
*grand – grande*  
*petit – petite*

2. Les adjectifs qui se terminent en *-e* muet ne changent pas de forme au féminin:

*triste, large, sale.*

3. Les adjectifs en *-el, -il, -ul, -en, -on, -et, -ien* redoublent la consonne finale:

*superficiel – superficielle*  
*cadet – cadette*  
*gentil – gentile*  
*bon – bonne*  
*nul – nulle*  
*européen – européenne*  
*canadien – canadienne*

Exception: certains adjectifs en *-et* ne doublent pas la consonne finale:

*complet – complète*  
*concret – concrète*  
*secret – secrète*  
*inquiet – inquiète*  
*discret – discrète*

4. Les adjectifs en *-x* et en *-f* forment le féminin en *-se* и на *-ve*:  
*courageux – courageuse*  
*heureux – heureuse*  
*actif – active*  
*bref - brève*

5. Certains adjectifs ont des formes spéciales de féminin:  
*frais – fraîche*  
*doux – douce*  
*blanc – blanche*  
*sec – sèche*  
*long – longue*  
*bas – basse*  
*épais – épaisse*  
*public – publique*

6. Cinq adjectifs ont des formes spéciales pour le féminin et deux formes pour le masculin: *beau, nouveau, fou, mou, vieux*.

Masculin: *bel, nouvel, fol, mol, vieil*.

Féminin: *belle, nouvelle, folle, molle, vieille*.

La deuxième forme du masculin est employée devant les noms qui commencent par une voyelle ou par un h muet:

*beau – bel – belle*

*un beau temps, un bel édifice, une belle chambre*

### **Le nombre des adjectifs**

La plupart des adjectifs forment le pluriel en ajoutant un *-s* aux formes du singulier:

un touriste étranger – des touristes étrangers

une fleur rouge – des fleurs rouges

Cas particuliers :

**a.** *al – aux*:

mural – muraux, amical – amicaux etc.

Sauf: *glacial, final, natal, naval, banal, fatal* qui prennent un *-s* :

un résultat final – des résultats finals

**b.** *eu, eau – eux, eaux*

nouveau – nouveaux

Exception:

bleu – bleus

**c.** *s, x* ne changent pas au pluriel:

un enfant courageux – des enfants courageux etc.

### 2.3. L'article

1. En français on distingue les types d'articles suivants: indéfini, défini, élidé, contracté et partitif. L'article défini présente les formes suivantes:

- simple le, la, les: le cas, la mère, les robes.

- élidé l': L'article élidé est employé seulement au singulier devant une voyelle ou un h muet: l'avion, l'amour, l'histoire.

- contracté: Précédé par les prépositions à ou de, l'article défini se contracte avec ces prépositions et forme l'article contracté: au, à la, à l', aux, du, de la, de l', des.

Je sors du magasin.

Nous allons *au* laboratoire.

Voici les livres des étudiants de notre groupe.

Le professeur raconte aux étudiants un fait intéressant.

Je vais à la cantine.

Je sors de l'institut.

Il est venu à l'heure fixée.

Il donne un manuel à l'étudiant.

2. L'article défini est employé devant:

a. les noms uniques dans leur espèce: la lune, le soleil, le vent.

b. les noms au sens généralisateur La rose est une fleur et les noms abstraits: le courage, la curiosité.

c. les noms uniques dans les circonstances données Je cherche le directeur. Fermez la porte.

d. les noms expliqués par le contexte (par un complément de nom ou par une subordonnée) Le livre que je cherche est sur le bureau. Apportez le cahier de Paul.

3. Les formes de l'article indéfini sont un, une, des: un garçon, une fille, des enfants. L'article indéfini est employé devant:

a. les noms désignant un objet parmi plusieurs de même espèce.

Lille est une grande ville.

Ils sont entrés dans une salle.

b. les noms nouvellement introduits dans le discours.

Une femme est entrée.

c. les noms exprimant le pluriel indéterminé.

J'achète des fleurs.

d. les noms expliqués par un adjectif épithète.

Elle a acheté une jolie robe.

4. L'article partitif est une forme de l'article indéfini: du, de la, de l'. L'article partitif a des formes seulement pour les noms au singulier. L'article partitif est employé pour montrer une quantité indéterminée devant:

a. les noms non nombrables.

Donnez-moi du pain.

Il boit de l'eau.

b. les noms abstraits

Il a du goût.

Cet étudiant a de la patience.

### **L'absence de l'article**

1. Devant les noms qui sont précédés par les déterminatifs ou par les nombres:

Voici mes cahiers. Cette salle d'études est claire. Quelle heure est-il? Je me lève chaque jour à sept heures et demie du matin. Nous avons trois cours aujourd'hui.

2. Devant les noms désignant la profession, la spécialité, l'occupation, la nationalité après les verbes copules: Son père est ingénieur. Je suis membre de cette société. Cet étudiant est Français. Il est devenu médecin.

3. Devant les noms en apostrophe:

Etudiants, commencez à étudier!

4. Devant les noms en apposition:

Louis Pasteur, savant français, est né en 1822.

5. Dans certaines énumérations:

Femmes, enfants, vieillards, tous sont venus.

6. Dans les titres, les étiquettes, les pancartes: Manuel de français. Défense de fumer. «Guerre et paix».

7. Dans les locutions stables, les proverbes:

avoir raison – быть правым

avoir faim – быть голодным

avoir peur – бояться

avoir besoin – нуждаться в чем-либо

faire connaissance – знакомиться

faire attention – обращать внимание

faire peur – пугать

prendre part – принимать участие  
 prendre place – садиться  
 prendre froid – простудиться  
 prendre parole – выступать  
 à pied – пешком

8. Avant les noms précédés par les prépositions sans, en, par, avec:

sans plaisir – без удовольствия  
 avec plaisir – с удовольствием  
 par coeur – наизусть  
 par malheur – к несчастью  
 en ville – в городе

9. Après la préposition de:

- devant les noms avec la fonction de complément de nom: une dent de lait, une table d'opérations. Juillet et août sont les mois des grandes vacances. Dimanche est un jour de repos.

- précédé par un adverbe ou un nom désignant la quantité:

beaucoup d'étudiants, un kilo de sucre, peu de fautes, combien de livres, un grand nombre de malades, une tasse de café.

- après les verbes à la forme négative:

Je n'ai pas de manuel.

Il n'a pas acheté de pain.

- devant les noms précédés par un adjectif qualificatif au pluriel: de différents journaux.

## 2.4. L'adjectif possessif et l'adjectif démonstratif

### Les adjectifs possessifs

Perso	nne	Singulier	Pluriel
s i n g.	1	fém, masc, fém+v ma mon mon	mes
	2	ta ton ton	tes
	3	sa son son	ses
p l u r.	1	notre	nos
	2	votre	vos
	3	leur	leurs

Exemples:

*mon frère, ma soeur, mes frères (soeurs)*

*ton frère, ta soeur, tes frères (soeurs)*

*son frère, sa soeur, ses frères (soeurs)*

*notre frère, notre soeur, nos frères (soeurs)*

*votre frère, votre soeur, vos frères (soeurs)*

*leur frère, leur soeur, leurs frères (soeurs)*

Les adjectifs possessifs s'accordent en genre et nombre avec la personne qui possède l'objet: *Je prends mon crayon. Tu prends ton crayon.*

### Les adjectifs démonstratifs

Les adjectifs démonstratifs accompagne le nom que l'on désigne. Ils appartiennent à la classe des déterminants.

	Singulier	pluriel
Masculin	ce, cet	ces
Féminin	Cette	ces

*Ce savant habite Moscou.*

*Cet institut se trouve au centre de la ville.*

*Cette patiente est très malade. Ces médicaments sont très efficaces.*

*Cet* s'emploie devant les noms qui commencent par une voyelle ou par un h muet: *Cet historien. Cet appareil.*

Les particules *ci, là* sont employées après le nom pour marquer le rapprochement ou l'éloignement par rapport au sujet parlant.

*Cet enfant-ci a mal à la gorge.*

## 2.5. L'adjectif indéfini

L'adjectif indéfini appartient à la classe des déterminants du nom. Il exprime une nance de quantité ou d'identité.

Singulier		Pluriel	
Masculin	Féminin	Masculin	Féminin
Quelque		quelques	
certain	certaine	certains	certaines
-		plusieurs	
-		divers	diverses
tout	toute	tous	toutes
aucun	aucune	-	
tel	telle	tels	telles
Même		mêmes	
Autre		autres	
Chaque		-	

L'adjectif *tout* peut expliquer un nom déterminé par un article défini: *toute la classe*; par un article indéfini: *toute une classe* ou un nom sans article: *toute classe*.

L'adjectif *même* est précédé par l'article défini: *la même classe*.

L'adjectif *autre* peut être précédé par l'article défini ou par l'article indéfini: *Donnez-moi une autre revue*. *Les autres voitures sont déjà arrivées*.

L'adjectif *aucun* est employé dans les propositions négatives: *Cet étudiant n'a manqué aucun cours depuis le début de l'année scolaire*.

Les autres adjectifs indéfinis sont employés sans article: *aucun bruit, chaque billet, quelques heures, nulle gêne, plusieurs fois, tel jour*.

## 2.6. Le pronom personnel

Le pronom personnel a pour rôle essentiel de remplacer le nom *Cet homme restaure une voiture ancienne, il la répare* = *il* pour cet homme, *la* pour voiture. Ils désignent les êtres ou les choses en marquant leur personne grammaticale.

Les pronoms personnels varient selon la personne et le nombre et selon leur fonction dans la phrase. Remplaçants du nom, ils peuvent avoir toutes les fonctions de celui-ci.

Selon la place qu'ils occupent par rapport au verbe, on distingue des formes *conjointes* et des formes *disjointes*. Les formes conjointes sont directement jointes au verbe et se trouve d'habitude devant le verbe *Je le prendrai*, les formes disjointes sont séparées du verbe *C'est moi qui le prendrai*.

Pronom personnel sujet	Pronom personnel complément d'objet direct	Pronom personnel complément d'objet indirect	Formes disjointes
je	Me	me	moi
tu	te	te	toi
il	le	lui	lui
elle	la	lui	elle
nous	nous	nous	nous
vous	vous	vous	vous
ils	les	leur	eux
elles	les	leur	elles

Les pronoms *je, me, le, te, la, se* s'élide devant un mot commençant par une voyelle, un «h» muet, et devant «en» et «y».

Les formes du pronom personnel atones *me, te, se, lui, le, la, les, leur*, vous se placent avant le verbe ou avant l'auxiliaire dans les temps composés *Il le lira. Je l'ai lu*. Si le verbe à deux compléments d'objets, l'un direct, l'autre indirect, c'est le complément d'objet indirect qui vient en premier *Il me le donnera. Je te l'ai donné*. Notez l'exception de «lui» et «leur» où la position est inverse, le complément d'objet direct est en premier. *Tu le lui donneras. Vous le leur donnerez*.

A l'impératif non négatif le pronom complément d'objet se place après le verbe *Prends-le. Embrasse-moi*. S'il y a deux pronoms le complément d'objet direct vient en premier. *Prends-le-lui. Soigne-le-moi*.

Le pronom personnel objet se place immédiatement avant l'infinitif dans le prédicat verbal composé. *Vous finirez par le réussir. Arrivez-vous à lui expliquer*.

## 2.7. Le pronom relatif

Le pronom relatif est mis à la place d'un nom et en même temps, il établit un lien (une relation) entre deux propositions. *Je me souviens de l'homme qui avait raconté cette histoire*. (Je me souviens de l'homme. L'homme avait raconté cette histoire.) Il met donc en relation un nom (ou un pronom) avec une proposition qui explique ce nom ou ce pronom qui est nommé antécédent.

Les pronoms relatifs sont simples ou composés:

1. formes simples invariables: *qui, que, quoi, dont, où*.

2. formes composées:

- masculin singulier: *lequel, duquel, auquel*.

- féminin singulier: *laquelle, de laquelle, à laquelle*.

- masculin pluriel: *lesquels, desquels, auxquels*.

- féminin pluriel: *lesquelles, desquelles, auxquelles*.

L'antécédent peut être:

- un nom (ou syntagme nominal): *C'est la jolie petite maison en bois qui lui plaisait tant*.

- un pronom (surtout personnel ou démonstratif): *C'est vous qui êtes venu hier. Parmi tous ces livres celui qu'il préfère c'est celui-ci*.

- un adverbe de lieu (ici, là): *C'est là que nous étions. C'est ici que nous avons mangé*.

- parfois toute une proposition: *Finissez votre travail après quoi nous verrons*.

Remplaçant du nom, le pronom relatif peut avoir toutes les fonctions du nom. S'il n'est pas introduit par une préposition, il est toujours le premier mot de la proposition. Quelques emplois particuliers méritent attention:

*qui*: comme sujet, s'applique à des choses ou des personnes *Celui qui a dit ça est un menteur. Prenez la route qui tourne.* Comme complément, qui est précédé d'une préposition et ne s'applique pas aux choses *La femme à qui il envoie des fleurs.*

*que*: s'applique à des personnes ou à des choses. Il peut être complément ou attribut. Il est généralement complément d'objet direct *Voici le livre que j'ai aimé.*

*quoi*: ne s'applique qu'à des choses, il est toujours complément et presque toujours précédé d'une préposition *Il a de quoi faire. Voici de quoi nous parlions.*

*dont*: peut s'appliquer à des personnes ou à des choses. Il est souvent complément de nom *Le spectacle dont nous parlons,* mais il peut avoir bien d'autres fonctions: complément de l'attribut, complément d'objet direct etc. *Elle m'a présenté le jeune homme dont elle est amoureuse. Les pauvres femmes dont les époux gaspillent la fortune.*

*où*: ne s'applique qu'à des choses et est toujours complément circonstanciel de temps ou de lieu. *La ville où j'habite est une ville médiévale.*

Les pronoms relatifs composés sont généralement employés avec des prépositions (pour lequel, avec laquelle, sans lesquels, chez lesquelles) et peuvent remplacer des noms animés ou inanimés: *Voici le foyer dans lequel j'habite. Voici l'étudiant avec lequel j'ai fait la traduction.*

Les formes composés du pronom relatif *duquel, de laquelle, desquels, desquelles* sont ordinairement employés au lieu de *dont* quand il y a un nom avec préposition entre le nom et le pronom qui le remplace: *Voici le village au centre duquel il y a un monument.*

## 2.8. Le verbe. Le présent de l'indicatif

1. Les verbes du I groupe forment le présent en ajoutant au radical du verbe les désinences suivantes: **-e, -es, -e, -ons, -ez, -ent.**

Exemple: *regarder*

je *regard-e*

tu *regard -es*

il *regard -e*

elle *regard -e*

nous *regard* -ons  
 vous *regard* -ez  
 ils *regard* -ent  
 elles *regard* -ent

2. Les verbes du II groupe reçoivent au présent les désinences suivantes: *-is, -is, -it, -issons, -issez, -issent*. La particularité du présent des verbes du II groupe est l'apparition du suffixe *-iss* au pluriel devant les désinences.

Exemple: *finir*  
 je *fin*-is  
 tu *fin*-is  
 il *fin*-it  
 elle *fin*-it  
 nous *fin*-iss-ons  
 vous *fin*-iss-ez  
 ils *fin*-iss-ent  
 elles *fin*-iss-ent

3. Le III groupe réunit les verbes irréguliers. Ces verbes n'ont pas de règles communes de conjugaison. Les désinences de la plupart des verbes du III groupe sont:

Singulier	Pluriel
-s (x)	-ons
-s (x)	-ez
-t (-d)	-ent

Exemple:

Prendre	Pouvoir
je <i>prend</i> -s	je <i>peu</i> -x
tu <i>prend</i> -s	tu <i>peu</i> -x
il <i>prend</i> -	il <i>peu</i> -t
nous <i>pren</i> -ons	nous <i>pouv</i> -ons
vous <i>pren</i> -ez	vous <i>pouv</i> -ez
ils <i>prenn</i> -ent	ils <i>peuv</i> -ent

Certains verbes du III groupe sont réunis en sous-groupes selon une conjugaison commune.

- les verbes du type *venir, tenir (revenir, devenir, parvenir, convenir, soutenir, appartenir, retenir, etc.) se conjuguent de façon suivante:*

je viens tu viens il, elle vient	nous venons vous venez ils, elles viennent
----------------------------------------	--------------------------------------------------

- les verbes en *-frir, -vrir (offrir, ouvrir, découvrir, couvrir, souffrir, etc.)*

j'offre tu offres il, elle offre	nous offrons vous offrez ils, elles offrent
----------------------------------------	---------------------------------------------------

- les verbes en *-(t, m, v,) ir: (sentir, dormir, servir, partir, etc.)*

je sens tu sens il, elle sent	nous sentons vous sentez ils, elles sentent
-------------------------------------	---------------------------------------------------

- les verbes en *-endre, -ondre (répondre, vendre, attendre).*

je attends tu attends il,elle attend	nous attendons vous attendez ils, elles attendent
--------------------------------------------	---------------------------------------------------------

- les verbes du type *prendre et ses dérivés (apprendre, comprendre, surprendre, etc.)*

je prends tu prends il, elle prend	nous prenons vous prenez ils, elles prennent
------------------------------------------	----------------------------------------------------

- les verbes en *-aître (connaître, naître, etc.)*

je connais tu connais il, elle connaît	nous connaissons vous connaissez ils, elles connaissent
----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

- les verbes en *-uire (traduire, conduire, construire, etc.)*

je traduis tu traduis il, elle traduit	nous traduisons vous traduisez ils, elles traduisent
----------------------------------------------	------------------------------------------------------------

- les verbes en *-aindre, -eindre, -oindre (craindre, atteindre, joindre, etc.)*

je crains tu crains il, elle craint	nous craignons vous craignez ils,elles craignent
-------------------------------------------	--------------------------------------------------------

- les verbes du type *mettre (promettre, permettre, admettre, etc.)*

je mets tu mets il, elle met	nous mettons vous mettez ils, elles mettent
------------------------------------	---------------------------------------------------

- il y a deux verbes du III groupe en *-er aller, envoyer, qui ont des particularités de conjugaison:*

je vais tu vas il, elle va nous allons vous allez ils, elles vont	j'envoie tu envoies il, elle envoie nous envoyons vous envoyez ils, elles envoient
----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

Les autres verbes du III groupe ne présente pas un système régulier de formes et de désinences:

*avoir – j’ai, tu as, il a, nous avons, vous avez, ils ont;*

**être – je suis, tu es, il est, nous sommes, vous êtes, ils sont;**

*faire – je fais, nous faisons, vous faites, ils font;*

*lire – je lis, nous lisons;*

*dire – je dis, nous disons, vous dites;*

**écrire – j’écris, nous écrivons;**

*pouvoir – je peux, nous pouvons, ils peuvent;*

*vouloir – je veux, nous voulons, ils veulent;*

*savoir – je sais, nous savons;*

*voir – je vois, nous voyons, ils voient;*

*courir – je cours, nous courons;*

*mourir – je meurs, nous mourons;*

*recevoir (apercevoir) – je reçois, nous recevons, ils reçoivent;*

*devoir – je dois, nous devons, ils doivent;*

*battre – je bats, nous battons;*

*boire – je bois, nous buvons, ils boivent;*

*rire – je ris, rions;*

*suivre – je suis, nous suivons;*

Particularités de conjugaison des verbes en *-cer, -ger et -yer*.

Les verbes en *-cer* prennent une cédille devant *-a* et *-o*: *Percer - tu perçais, nous perçons*.

Les verbes en *-g* prennent un *-e* après le *-g* devant *-a* et *-o*: *Manger - tu mangeais, nous mangeons*.

Les verbes en *-yer* changent leur *-y* en *-i* devant un *-e* muet: *Aboyer - il aboie, il aboyait*.

## 2.9. Le passé composé

*Le passé composé* exprime un fait entièrement achevé dans le passé mais pouvant avoir, avec le moment où l’on parle, quelques relations. C’est un temps très utilisé à l’oral.

Le passé composé est formé du verbe auxiliaire *avoir* ou *être* au présent dans la 1-e partie et du participe passé du verbe conjugué dans la seconde partie. *Pierre a dormi*. Il faut savoir former les participes passés des verbes:

I groupe: *er – é: voyager – voyagé;*

II groupe: *ir – i: punir – puni.*

Certains verbes du III groupe sont réunis en sous-groupes selon une formation commune du participe passé.

- les verbes du type *venir, tenir* (*revenir, devenir, parvenir, convenir, soutenir, appartenir, retenir, etc.*) forment le participe passé de façon suivante: *venu, tenu*.

- les verbes en *-frir, -vrir* (*offrir, ouvrir, découvrir, couvrir, souffrir, etc.*): *offert, couvert*.

- les verbes en *-(t, m, v) ir*: (*sentir, dormir, servir, partir, etc.*): *senti, dormi*.

- les verbes en *-endre, -ondre* (*répondre, vendre, attendre*): *répondu, vendu*.

- les verbes du type *prendre* et ses dérivés (*apprendre, comprendre, surprendre, etc.*): *appris, compris*.

- les verbes en *-aître* (*connaître, disparaître, etc.*): *connu, disparu*.

- les verbes en *-uire* (*traduire, conduire, construire, etc.*): *traduit, construit*.

- les verbes en *-aindre, -eindre, -oindre* (*craindre, atteindre, joindre, etc.*): *crainit, atteint*.

- les verbes du type *mettre* (*promettre, permettre, admettre, etc.*): *mis, promis*.

Les autres verbes du III groupe ne présente pas un système régulier de formation du participe passé:

<i>avoir – eu;</i> <i>être – été;</i> <i>faire – fait;</i> <i>lire – lu;</i> <i>dire – dit;</i> <i>écrire – écrit;</i> <i>pouvoir – pu;</i> <i>vouloir – voulu;</i> <i>savoir – su;</i>	<i>voir – vu;</i> <i>courir – couru;</i> <i>mourir – mort;</i> <i>recevoir (apercevoir) – reçu;</i> <i>devoir – dû;</i> <i>battre – battu;</i> <i>boire – bu;</i> <i>rire – ri;</i> <i>suivre – suivi;</i>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Remarque:* le participe passé se termine par **é**, par *i*, par *u*, *t* ou *s*.  
Jamais «*ut*»!

*Il a mis le chat dans son panier.*

*Il n'a pas chanté de chanson.*

*A-t-elle suivi son intuition?*

*N'avez-vous pas bu tout le jus de fruits.*

*Nous avons dû écrire les consignes au tableau.*

Quelques exemples significatifs de verbes conjugués au passé composé avec le verbe auxiliaire *avoir*:

<b>Danser (1<sup>er</sup> gr)</b>	<b>Grandir (2<sup>ème</sup> gr)</b>	<b>Faire (3<sup>ème</sup> gr)</b>
J'ai dansé	J'ai grandi	J'ai fait
Tu as dansé	Tu as grandi	Tu as fait
Il, elle a dansé	Il, elle a grandi	Il, elle a fait
Nous avons dansé	Nous avons grandi	Nous avons fait
Vous avez dansé	Vous avez grandi	Vous avez fait
Ils, elles ont dansé	Ils, elles ont grandi	Ils, elles ont fait

Certains verbes se conjuguent au passé composé à l'aide du verbe être. Ce sont les verbes pronominaux (*se promener, se tromper, se laver, etc.*) et les verbes de mouvement suivants:

*aller – venir;*

*arriver – partir;*

*entrer – sortir;*

*monter – descendre;*

*rester – tomber;*

*naître – mourir.*

Les verbes qui se conjuguent avec l'auxiliaire être accordent le participe passé en genre et nombre avec le sujet du verbe: *Il s'est lavé. Elles se sont promenées. Pierre est arrivé le premier. Elle est partie avant moi.*

Dans les phrases négatives c'est le verbe auxiliaire qui est mis à la forme négative: *Je ne suis pas allé en Espagne. Il ne s'est pas ennuyé.*

## 2.10. L'imparfait

*L'imparfait* est parfois dit «le présent du passé». Il exprime une action en cours dans le passé. L'imparfait ne décrit ni le début, ni la fin de l'action en cours: *Comme j'arrivais, j'entendis un grand bruit.* Il peut exprimer des nuances différentes:

- une action située à un moment précis du passé - imparfait narratif: *En mars 1871, Paris était en flammes;*

- une action qui dure dans le passé: *Le vent soufflait et emportait les nuages;*

- une action habituelle, répétable - imparfait d'habitude : *Le colonel soupait à 8 heures et partait rendre visite à Mme Lupin;*

Les verbes des trois groupes forment l'imparfait de la même manière. On ajoute au radical de la I<sup>ère</sup> personne pluriel au présent de l'indicatif les terminaisons suivantes: *-ais, -ais, -ait, -ions, -iez, -aient.*

I groupe	II groupe	III groupe
j'opér-ais	je guériss-ais	j'écriv-ais

Le verbe être fait l'exception de cette règle:

j'étais  
tu étais  
il était  
nous étions  
vous étiez  
ils étaient

### 2.11. Le plus-que-parfait

*Le plus-que-parfait* est un temps composé qui exprime une action du passé ayant eu lieu avant une autre action passée: *J'ai lu le livre que j'avais pris à la bibliothèque.*

Ce temps est employé dans les propositions indépendantes et dans les propositions subordonnées. Dans les subordonnées le plus-que-parfait exprime l'action pass e avant l'action de la proposition principale: *J'ai visité le village où j'avais passé mon enfance.* Le verbe de la proposition principale peut être au passé simple, au passé composé ou à l'imparfait.

Le plus-que-parfait se forme à l'aide des verbes auxiliaires avoir ou être à l'imparfait suivi du participe pass du verbe à conjuguer: *tu avais chanté, ils avaient regardé, ils étaient partis, nous étions descendus.*

### 2.12. Le futur simple et le futur dans le passé

*Le futur simple* indique que l'action que le verbe exprime se déroulera après le moment de la parole *Il mangera plus tard.* Le futur simple appartient au mode indicatif *La semaine prochaine nous partirons en congé.* Ce temps est employé pour exprimer:

- une action future par rapport au présent: *Je partirai en vacances dans deux jours.*
- un ordre: *Tu viendras demain à 7 h. juste ! Tu partiras immédiatement !*
- une phrase hypothétique: *Si tu ne l'arrêtes pas, il fera des bêtises.*

Le futur simple est formé de l'infinitif du verbe à conjuguer + les terminaisons : - ai, -as, -a, -ons, -ez, -ont: *chanter - je chanterai, par-*

*ler - nous parlerons, finir - ils finiront. Les verbes du III groupe en -re perdent le -e final: lire – je lirai, répondre – tu répondras, traduire – ils traduiront. Il y a certains verbes du III groupe qui forment le futur simple de manière particulière.*

avoir— j’aurai être — je serai aller— j’irai faire— je ferai tenir— je tiendrai venir— je viendrai vouloir— je voudrai valoir— je vaudrai savoir— je saurai s’asseoir— je m’assiérai, je m’assoirai	cueillir— je cueillerai devoir— je devrai recevoir— je recevrai apercevoir— j’apercevrai voir— je verrai pouvoir— je pourrai courir— je courrai mourir— je mourrai envoyer— j’enverrai falloir— il faudra pleuvoir— il pleuvra
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Les verbes qui ont deux «r» au futur simple:*

Ce brave soldat

Vous enverra

Tout ce qu’il verra

Et il courra

Ou il pourra

Et il mourra

Criant: hurra!

### **Le futur dans le passé**

Le futur dans le passé exprime une action postérieure par rapport à une action passée ou à un moment passé: *Paul a dit qu’il irait au théâtre avec plaisir.* Ce temps est employé principalement dans les subordonnées, introduites par les principales à un temps passé comme le passé composé, le passé simple, l’imparfait.

Le futur dans le passé est un temps simple et se forme par addition des terminaisons de l’imparfait *-ais, -ais, -ait, -ions, -iez, -aient* à l’infinitif du verbe. Les radicaux des verbes conjugués au futur dans le passé sont les mêmes que pour le futur simple: *il partirait, je chanterais, nous répondrions, vous seriez.*

### **2.13. La concordance des temps**

Le système temporel français localise l’action relativement au moment de la parole et exprime le moment où se passe l’action, mais

également il marque le rapport de l'action à un autre moment donné, passé ou futur. Les temps français permettent de marquer des rapports de simultanéité, de postériorité et d'antériorité par rapport au présent et par rapport au passé.

#### Le plan du présent

Proposition principale	Rapport	Proposition subordonnée
<b>présent ou futur</b>	<b>Simultanéité</b>	<b>Présent</b>
<i>Jeanne dit</i>		<i>que Pierre vient.</i>
<b>présent ou futur</b>	<b>Antériorité</b>	<b>passé composé passé immédiat imparfait</b>
<i>Jeanne dit</i>		<i>que Pierre est venu. que Pierre vient de venir. que Pierre venait.</i>
<b>présent ou futur</b>	<b>Postériorité</b>	<b>futur simple futur immédiat</b>
<i>Jeanne dit</i>		<i>que Pierre viendra. que Pierre va venir.</i>

#### Le plan du passé

Proposition principale	Rapport	Proposition subordonnée
<b>Imparfait passé composé</b>	<b>Simultanéité</b>	<b>Imparfait</b>
<i>Jeanne disait (a dit, dit)</i>		<i>que Pierre venait.</i>
<b>Imparfait passé composé</b>	<b>Antériorité</b>	<b>plus-que-parfait passé immédiat dans le passé passé antérieur</b>
<i>Jeanne disait (a dit, dit)</i>		<i>que Pierre était venu. que Pierre venait de venir. que Pierre fut venu.</i>
<b>Imparfait passé composé</b>	<b>postériorité</b>	<b>futur dans le passé futur immédiat dans le passé</b>
<i>Jeanne disait (a dit, dit)</i>		<i>que Pierre viendrait. que Pierre allait venir.</i>

#### 2.14. Le conditionnel

*Le conditionnel* est employé pour exprimer une action supposée, probable dont la réalisation dépend d'une condition. Ce temps peut être

employé dans des propositions indépendantes et dans les phrases hypothétiques.

Dans les propositions indépendantes le conditionnel exprime:

- une action supposée, probable *Elle serait déjà chez elle.*
- une action voulue *J'irais aujourd'hui avec plaisir au cinéma.*
- une tournure polie *Je voudrais vous demander... .*

Dans les phrases hypothétiques le conditionnel est employé dans la proposition principale pour montrer une action dépendante d'une condition exprimée ou non. Il peut marquer:

- un fait futur et possible à certaines conditions: *S'il me le demandait, j'irais.*
- un fait présent ou même passé qui ne s'est pas réalisé: *S'il était grand il serait plus fort que toi.*

Le conditionnel a deux formes: présent et passé.

Le conditionnel présent se forme de la même manière que le futur dans le passé: *je viendr-ais, nous viendr-ions. J'irais voir ce film, si j'avais le temps.*

Le conditionnel passé est un temps composé et se forme à l'aide du verbe avoir ou être au conditionnel présent suivi du participe passé du verbe à conjuguer: *j'aurais parlé, je serais venu, nous aurions parlé, nous serions venus.* Le conditionnel passé exprime une action qui pouvait être réalisée au passé, mais ne s'est pas réalisée: *J'aurais voulu être chez vous hier soir.*

Tableau de l'emploi des temps dans les phrases comprenant:

- une subordonnée de condition

<b>Subordonnée de condition</b>	<b>Proposition principale</b>
Présent	futur simple
<i>Si j'ai du temps,</i>	<i>je viendrai chez toi.</i>
Imparfait	conditionnel présent
<i>Si j'avais du temps,</i>	<i>je viendrais chez toi.</i>
plus-que-parfait	conditionnel passé
<i>Si j'avais eu du temps,</i>	<i>je serais venu chez toi.</i>

## 2.15. L'impératif

*L'impératif* est le mode des phrases injonctives, il exprime l'ordre (tour affirmatif: *Fuyez!*) ou la défense (tour négatif: *Ne bougez pas!*).

C'est le plus pauvre des quatre modes personnels: il n'a que trois personnes grammaticales et pas de pronom sujet (2-e du singulier: *mange!*, 1-re du pluriel: *mangeons!*, 2-e du pluriel: *mangez!*).

L'impératif est formé de la conjugaison du verbe au présent II personne singulier et pluriel et la I personne pluriel: *Mange!*, *saute!*, *chante!*, *finis!*, *cours!*, *bois!*. Les verbes suivants: *cueillir*, *accueillir*, *recueillir*, *souffrir*, *tressaillir*, *recouvrir*, *couvrir*, *découvrir*, *ouvrir*, *entrouvrir*, *assaillir*, *offrir* forment leur finale en «e» et non en «s».

Certains verbes forment l'impératif de manière particulière:

*Avoir* - *ai!* *ayons!* *ayez!*

*Etre* - *sois!* *soyons!* *soyez!*

*Savoir* - *sache!* *sachons!* *sachez!*

## 2.16. La voix passive

*Les voix* sont les formes prises par le verbe pour exprimer le rôle du sujet dans l'action. Dans la voix passive c'est le sujet qui subit l'action. *Cette découverte a été faite par les savants*. La forme passive est formé à l'aide du verbe être suivi du participe passé du verbe: écrire писать – être écrit быть написанным. Le verbe être est conjugué au temps nécessaire et le participe passé s'accorde en genre et nombre avec le sujet de la proposition. *Une lettre a été écrite*. Le temps du verbe à la forme passive est celui du verbe être.

*Les livres sont achetés par mon ami*. – présent;

*Les livres étaient achetés par mon ami*. – imparfait;

*Les livres ont été achetés par mon ami*. – passé composé;

*Les livres seront achetés par mon ami*. – futur simple.

Seuls les verbes transitifs peuvent être conjugués à la forme passive.

## 2.17. La préposition. L'adverbe

### La préposition

*La préposition* fait partie des quatre espèces de mots invariables. Elle sert, dans la plupart des cas, à réunir deux mots, le second complétant le premier, et indiquant un rapport particulier selon les circonstances: *Il partira vers midi*. *Il a une pipe en buis*. etc. Ce second mot (ou groupe de mots), qui vient compléter le premier est appelé complément. On parle aussi de régime de la préposition. Celui-ci peut être un nom *Une maison de paille*, un pronom *J'ai été chez lui*, un adverbe *Il repartira dès demain*, un infinitif *Il faut se coucher pour se reposer*.

La préposition peut marquer de nombreuses nuances.

- le rang: devant, derrière, après...
- le lieu: dans, en, à, chez, sous...
- le temps: avant, après, à, depuis, pendant...
- la cause: pour, vu...
- la manière: avec, sans, selon, de, à...
- le but: pour, à, envers...
- la séparation: sans, sauf etc.

Un même mot peut être adverbe ou préposition, cela dépend de son emploi *Vous le trouverez derrière* - adverbe, *Vous le trouverez derrière la maison* - préposition. La préposition peut se présenter sous l'aspect d'un seul mot ou sous l'aspect de plusieurs mots; on parle alors de locution prépositive. Les locutions prépositives les plus employées: à cause de, afin de, à l'abri de, à force de, à l'exception de, à l'insu de, à moins de, à raison de, au-dedans de, au-delà de, au lieu de, auprès de, autour de, avant de, d'après, de derrière, d'entre, de peur de, du côté de, en dehors de, en dépit de, en faveur de, face à, faute de, grâce à, hors de, loin de, près de, quant à, sauf à, etc.

Parfois, la préposition est vide de sens, elle est alors dite explétive et n'a aucun rôle grammatical *La ville de Toulouse. Le mois d'avril. Et tous de rire.*

### **Emploi des prépositions «à» «en» et «de» avec les noms de villes et pays**

Devant les toponymes, les prépositions «à» «en» peuvent être employées avec certains verbes (être, vivre, travailler, habiter, aller) pour indiquer:

- la direction: je vais en France, il va à Paris;
- le lieu: nous travaillons en Allemagne, vous habitez à Tiraspol, il vit en Suisse, je suis en Crète.

La préposition *en* s'emploie devant:

- les dénominations de pays féminines en voyelle: Algérie, Allemagne, Angleterre, Espagne, Italie, Ukraine, Hongrie, Hollande;
- les dénominations de pays féminines en consonne: Belgique, Bulgarie, Chine, Grèce, Lituanie, Roumanie, Russie, Turquie;
- les dénominations de pays masculines en voyelle: Afganistan, Angola, Azerbaïdjan, Iran, Ouzbékistan;

La préposition *à* s'emploie devant les noms de villes, par exemple: Tiraspol, Kiev, Helsinki, Londres, Amsterdam, Madrin, Talin etc.

\* La forme contractée *au* (*à+le*) s'emploie devant:

- les dénominations de pays masculines en consonne: Brésil, Canada, Danemark, Japon, Liban, Mali, Maroc, Mexique, Port.

\* La forme contractée *aux* (*à+les*) s'emploie devant les noms de pays au pluriel: Etats-Unis.

Après les verbes être, venir la préposition «de» marque:

- l'origine, la provenance: je suis de France, je viens de Moldavie, nous sommes de Berlin;

- le retour, l'arrivée: tu reviens de Washington, elle revient du Canada.

La préposition *de* s'emploie devant:

- les dénominations de pays féminines en consonne: Belgique, Bulgarie, Chine, Grèce, Lituanie, Roumanie, Russie, Turquie;

- les noms de villes: Tiraspol, Kiev, Helsinki, Londres, Madrid, Talin.

La forme élidée *d'* (*de*) s'emploie devant:

- les dénominations de pays féminines et masculines en voyelle: Algérie, Allemagne, Angleterre, Espagne, Italie, Ukraine, Hongrie, Hollande, Afganistan, Angola, Azerbaïdjan, Iran, Ouzbékistan;

- les noms de villes en voyelle: Ottawa, Orenbourg, Oslo, Amsterdam etc.

\*La forme contractée *du* (*de+le*) s'emploie devant:

- les dénominations de pays masculines en consonne: Brésil, Canada, Danemark, Japon, Liban, Mali, Maroc, Mexique, Port.

\*La forme contractée *des* (*de+les*) s'emploie devant les noms de pays au pluriel: Etats-Unis, Emirats arabes unis.

### **Les adverbes. Retenez les adverbes:**

- *de manière*: bien, vite, également, effectivement etc.;

- *de quantité*: assez, beaucoup, peu, très, trop, davantage, tellement, plus, moins, etc.;

- *de temps*: alors, enfin, auparavant, parfois, avant, après, tôt, bientôt, ensuite, jamais, longtemps, maintenant, tard, toujours, soudain, etc.;

- *de lieu*: ici, là, loin, près, dessus, dessous, dedans, dehors, partout, autour, ailleurs, là-bas, au milieu, etc.;

- *de négation*: ne ... pas, ne ... plus, ne ... jamais, ne ... rien, ne ... point, ne ... guère, nullement, etc.;

- \**ne ... que* (locution restrictive, ограничительный оборот)
- *d'affirmation*: oui, si, vraiment, assurément, etc.;
  - *de doute*: peut-être, sans doute, probablement, etc. .

## Partie III. Lexique de spécialité. Le champ du tourisme

### 3.1. La notion de «tourisme». Les types de tourisme

D'après une définition simple *le tourisme* représente l'ensemble des activités liées aux déplacements des touristes.

En France, il existe plusieurs types de tourisme:

- le tourisme urbain (= tourisme en ville);
- le tourisme culturel (= patrimoine culturel);
- le tourisme religieux;
- le tourisme familial (= village de vacances);
- le tourisme gastronomique (= art de vivre);
- le tourisme vert ou rural (= nature);
- le tourisme montagnard;
- le naturisme;
- le tourisme littoral (= littoral ou outre-mers);
- la remise en forme;
- le tourisme sportif (= golf).

Proposons des formules au tourisme:

1. Le séjour-méditation de 10 jours dans un monastère à Paksé = Tourisme religieux.
2. Une semaine à Dijon à l'occasion du Nouvel An = Tourisme culturel.
3. Participation au Sommet International de la Francophonie = Tourisme d'affaires.
4. Séjour rafting, canoë-kayak et escalade de 5 jours à Vang Vieng = Tourisme sportif.
5. Une semaine de ski à Courchevel = Tourisme blanc.
6. Un week-end à Eurodisney = Tourisme ludique.
7. Un voyage santé-beauté pour elle et lui = Tourisme de santé.
8. Dix jours à Koh Samui en Thaïlande = Tourisme bleu.
9. Une croisière sur le Danube = Tourisme senior
10. Quatre jours dans le parc national de Dong Phu Vieng (province de Savanakhét) = Tourisme vert.

11. Séjour spécial Coupe du Monde: ne manquez aucun match de l'équipe de France = Tourisme événementiel.

*Autres thèmes de voyage (quelques pistes):*

Tourisme vert: séjours dans une ferme, un gîte rural ou randonnées à la campagne...

Tourisme blanc: vacances aux sports d'hiver...

Tourisme bleu: séjours au bord de la mer, sports nautiques ...

Tourisme événementiel: participation à un concert exceptionnel, à une fête de la musique ou à un festival du cinéma...

Tourisme religieux: pèlerinage à la Mecque pour les musulmans du monde entier, Laotiens qui viennent de loin pour faire des offrandes au That Luang, pèlerinage au Vatican ou à Lourdes pour les catholiques...

Tourisme culturel: visite de musées, de monuments historiques...

Tourisme d'affaires: participation à un séminaire, un congrès, une conférence...

Tourisme sportif: tout voyage dont l'objectif est la pratique d'un sport.

Tourisme de santé: cures thermales ou de thalassothérapie, séjour dans un centre de remise en forme ou centre de beauté (massages, soins du visage, gommages...).

Tourisme senior: tourisme destiné à des personnes du troisième âge comme les croisières, les séjours organisés requérant peu de déplacements à pied... Tourisme ludique: visite de casinos, de parcs d'attractions.

Les différents types de tourisme se recoupent parfois. Par exemple, les randonnées peuvent appartenir au tourisme sportif, au tourisme vert ou au tourisme montagnard. Certaines randonnées comme les célèbres randonnées sur les chemins de Saint-Jacques de Compostelle en France et en Espagne sont parfois considérées comme du tourisme religieux dans les cas où l'objectif premier du voyage est d'ordre religieux, et non sportif. Par ailleurs, on peut aller en vacances à la montagne pour y faire une cure de santé (séjour thermal). Dans ce cas, ces vacances seront considérées comme du tourisme de santé ou de la remise en forme et non pas comme du tourisme montagnard. Le naturisme peut appartenir au domaine du tourisme littoral dans la mesure où il se pratique généralement au bord de la mer.

Par ailleurs, si l'on se rend au bord de la mer pour y pratiquer intensivement un ou plusieurs sports, on peut parler de tourisme sportif plutôt que de tourisme bleu ou littoral. Si l'on s'y rend pour y faire de la

thalassothérapie, il s'agit alors de tourisme de santé. L'enseignant pourra profiter de cet exercice d'expression orale pour introduire quelques nouvelles notions comme l'écotourisme, le tourisme médical, etc.

### **3.2. Les acteurs et les métiers du marché touristique**

On peut distinguer cinq types de *métiers* différents liés au tourisme. Les métiers de la promotion, de la conception, de la commercialisation, de l'accueil et de l'animation.

1. La promotion touristique consiste à «susciter, chez les touristes potentiels, l'envie de voyager dans tel ou tel endroit, de dormir dans tel ou tel hôtel, d'utiliser telle ou telle compagnie aérienne par exemple». Les professionnels de la promotion doivent «connaître le potentiel touristique de leur territoire pour informer, persuader et fidéliser les différentes clientèles».

2. Les tours-opérateurs s'inscrivent dans le domaine de la conception de produits touristiques. Un forfait touristique est «un voyage organisé avec transport, hébergement, repas, visites et animation».

3. Les métiers de la vente se regroupent dans le domaine de la commercialisation. Les métiers de la vente nécessitent «le goût du contact, l'autonomie, le sens de l'organisation et du commerce ainsi que la connaissance de l'outil informatique et une aisance au téléphone».

4. L'accueil est très important parce que «c'est au moment de l'accueil que se constitue la première impression qui est décisive».

5. Les guides touristiques travaillent dans le domaine de l'animation

#### **Métiers et lieux du marché touristique**

A. Pilote, agent de sécurité, contrôleur aérien, réceptionniste, gouvernante, directrice, sommelier, serveur, cuisinier, hôtesse de l'air, agent d'information, agent de comptoir, barman, maître d'hôtel, animatrice, monitrice, standardiste, hôtesse d'accueil, agent de réservation, groom, vendeur, steward, agent d'accueil, chargé de promotion, responsable des marchés étrangers, chef de produit, forfaitiste, billettiste, concierge, agent réceptif, représentant local, guide, autocariste, femme de chambre, bagagiste, voiturier, gestionnaire, Directeur des ressources humaines (DRH);

B. un bistrot, un club de vacances, une agence de voyages, un centre de congrès ou de conférence, un hall d'hôtel, une réception, un comptoir, un guichet, la lingerie, un restaurant gastronomique, une cave,

une station de ski, une piste de ski, un monument, un édifice, un château, un musée, une église, une abbaye, un manoir, une cathédrale, une chapelle, un village de vacances, un centre naturiste, un centre de remise en forme, un vignoble, l'outre-mer, le littoral, la métropole, les DOM-TOM.

### **Les acteurs du marché touristique**

Dans le domaine du tourisme *l'acteur* désigne la personne qui joue un rôle essentiel et déterminant dans une activité touristique.

Un agent de sécurité. Il travaille dans un aéroport ou une gare. Il est en train de vérifier le contenu d'une valise afin de s'assurer qu'elle ne contient aucun produit illicite, illégal ou dangereux. Il porte un uniforme.

Une réceptionniste. Elle travaille dans un hôtel, à la réception. Elle est en train de parler au téléphone, probablement avec un client.

Un serveur. Il travaille dans un café, un bistrot ou un restaurant. Il est en train de débarrasser ou d'apporter des plats.

Un agent de comptoir. L'employée travaille visiblement dans une gare (ou une agence de voyages). Elle se trouve derrière un comptoir ou un guichet. Elle tient des papiers dans sa main gauche (peut-être des billets ou un dépliant d'informations). Elle est sans doute en train de vendre un titre de transport à un client.

Un barman. Il travaille dans un café ou un bistrot (vêtement décontractés: polo et casquette). Il est en train de préparer une boisson pour un client.

Une monitrice (une monitrice sportive). Elle travaille dans un club de vacances et donne des cours aux touristes. Elle est en tenue de sport et fait de l'aérobic.

Un sommelier. Il travaille dans un restaurant et présente une bouteille de vin à des clients.

Un agent de réservation. Elle travaille dans une agence de voyages et s'occupe d'enregistrer les réservations téléphoniques sur son ordinateur. On peut également imaginer qu'elle est agent d'information et renseigne les clients par téléphone à partir d'informations obtenues sur son ordinateur.

Un groom. Il travaille dans un hôtel, plus précisément dans le hall de l'hôtel. Il s'occupe de l'accueil des clients, d'ouvrir la porte pour eux, de leur porter leurs bagages, etc. Il est en livrée.

Une hôtesse d'accueil. Elle travaille dans un hôtel, un aéroport, un centre de congrès ou de conférence. Elle est chargée d'accueillir, d'orienter et d'informer les visiteurs.

Un cuisinier. Il travaille dans un restaurant et prépare les plats pour les clients. Il porte une toque.

Un steward. Il travaille dans un avion et veille au bon déroulement du voyage pour les passagers. Il sert les plats et les boissons et répond aux questions et demandes des voyageurs.

Un maître d'hôtel. Contrairement à ce que son nom indique, il ne travaille pas dans un hôtel mais dans un restaurant. Il s'occupe de l'accueil des clients, de les diriger vers une table et de prendre les commandes. Il veille aussi au bon déroulement du service.

Un forfaitiste doit être organisé et savoir négocier.

Un agent d'accueil dans un office de tourisme et un chargé de promotion doivent bien connaître le potentiel touristique de leur région.

Un chef de produit doit être créatif et inventif et bien connaître les prestataires locaux.

Un agent de voyages doit être sociable, avoir le sens de l'organisation et du commerce, bien connaître l'outil informatique et être à l'aise au téléphone. Il faut bien connaître l'outil informatique pour vendre un produit touristique. Lorsqu'on travaille dans l'accueil, il faut absolument être disponible et avoir une bonne présentation.

Les hôtesse de l'air et les stewards doivent parler des langues étrangères et être sociables. Les animateurs qui organisent des jeux pour les touristes doivent être créatifs.

Un agent d'accueil dans un office de tourisme peut être caractérisé par les expressions-clés suivantes:

- chargé de promotion;
- connaître le potentiel touristique de la région;
- chef de produit;
- forfaitiste;
- être organisé et savoir négocier;
- être créatif / inventif;
- connaître le terrain et les prestataires locaux;
- agent de voyages;
- être sociable;
- avoir le sens de l'organisation et du commerce;
- bien connaître l'outil informatique;
- être à l'aise au téléphone;
- hôtesse de l'air ou steward;
- agent d'accueil ou d'information;

- avoir une bonne présentation;
- être sociable;
- être disponible;
- parler des langues étrangères;
- animateur;
- guide;
- avoir une bonne culture générale;
- parler des langues étrangères;
- être sociable;
- être organisé;
- être autonome;
- savoir gérer des situations inattendues.

Un guide touristique doit être capable de gérer des situations inattendues.

### **En quoi consiste le métier de guide?**

Le métier de guide consiste à faire le lien entre des touristes et le patrimoine, c'est-à-dire, à accompagner un groupe de touristes pour lui expliquer l'histoire d'un monument, quelques anecdotes à son sujet, etc. Il peut également être un interprète, c'est-à-dire qu'il traduit des informations données par quelqu'un d'autre dans une autre langue ...

Où travaillent les guides? Les guides peuvent travailler dans leur pays d'origine ou dans un pays étranger (lorsqu'ils accompagnent des touristes du début à la fin de leur voyage), dans une région particulière, une ville ou un lieu particulier comme un musée, un monument important, etc. Pour qui travaillent-ils? Ils sont employés par une agence de voyages, un office de tourisme, un musée ou un site touristique particulier, ou bien ils peuvent travailler à leur compte. Les avantages de cette profession la possibilité de voyager facilement, de rencontrer des étrangers, d'apprendre beaucoup de choses ... Les inconvénients la difficulté à concilier ce travail avec une vie de famille (pour les guides accompagnateurs, surtout), le fait d'être responsable de la totalité d'un groupe, de devoir se coucher après les autres et se lever avant tout le monde, c'est un métier saisonnier (donc il est difficile de travailler tout au long de l'année)..

*Qualités nécessaires:* être disponible, avoir une bonne culture générale, être souriant, savoir garder son sang-froid, être poli, enthousiaste et dynamique, avoir une bonne élocution et parler à voix haute et intelli-

gible, être à l'écoute des visiteurs, être autonome et organisé, s'adresser au groupe en le regardant.

Guide local professionnel du tourisme qui commente des visites guidées dans son pays.

Guide sur site professionnel du tourisme qui travaille exclusivement dans un site, par exemple, un musée, un parc national.

Guide-interprète professionnel du tourisme qui commente une visite dans la langue des touristes ou dans une langue compréhensible par les touristes.

Guide accompagnateur professionnel du tourisme qui assure l'accompagnement du groupe de touristes du départ jusqu'à l'arrivée. Il s'occupe de l'organisation matérielle du voyage.

*Dans le domaine du tourisme est aussi utile de faire différence entre les 4 types d'agences de voyages, le tourisme émetteur (agences de voyages française qui organisent le départ de touristes) et le tourisme récepteur (agences de voyages chargées d'organiser l'accueil d'un groupe de touristes).*

Les agences distributrices sont quant à elles chargées de vendre des prestations touristiques aux clients. Elles représentent en ce sens souvent les bureaux de vente des tours-opérateurs. Les agences virtuelles n'opèrent que par le biais d'Internet. Notez qu'aujourd'hui, c'est le cas de plus en plus d'agences de voyages.

En France, de nombreux sites web d'agences virtuelles sont très connus comme, par exemple, *Opodo*, *Anyways.com*, *Lastminute.com*, *Bourse des voyages*, et beaucoup d'autres. Insister ensuite sur la différence entre agence de voyages, tour-opérateur et organisme de promotion touristique en reprenant les domaines d'activité du tourisme: l'agence de voyages correspond au domaine de la commercialisation (la vente de produits touristiques), à l'exception des agences de réceptif qui s'apparentent plutôt à l'accueil; le tour-opérateur s'inscrit dans le domaine de la conception de produits ; les organismes de promotion appartiennent au domaine de la promotion territoriale et sont souvent des organismes publics.

### **3.3. L'accueil et l'assistance**

*Accueil* – manière de recevoir quelqu'un; lieu où l'on reçoit les visiteurs (entreprise, administration)

*Assistance* – fait de venir en aide de secourir quelqu'un; service.

Dans le domaine de l'accueil et de l'assistance les employés d'un OT doivent répondre aux multiples questions des clients. Aidez-les à mettre de l'ordre dans les demandes qui leur sont faites en classant les questions:

1. Où se trouve la cathédrale?
2. Combien ça coûte?
3. Je cherche un hôtel.
4. Y a-t-il un terrain de camping tout près?
5. À quelle heure part le bus pour Caen?
6. Quels sont les tarifs du musée?
7. Où est-ce qu'on peut manger du poisson?
8. Un billet pour le concert de ce soir, s'il vous plaît.
9. Vous proposez des excursions guidées?
10. Qu'est-ce qu'il faut pour participer à la randonnée?
11. Il me faut des informations sur la station de ski la plus proche, s'il vous plaît.

*Demandes des clients:*

Une information sur:

1. l'hébergement...
2. la restauration...
3. la ville...
4. les excursions...
5. les horaires, les heures d'ouverture...
6. les moyens de transport...
7. le prix d'une prestation...

*Une documentation sur:*

8. l'hôtellerie...
9. la ville...

*Un service:*

10. de vente

*Types de clients:*

- a. un homme d'affaires;
- b. un groupe de touristes; des enfants;
- d. des adolescents;
- e. un couple;
- f. des voyageurs / des passagers;
- g. des excursionnistes.

*Les agents peuvent accueillir et saluer la clientèle:*

*- oralement:*

Bonjour, madame / monsieur.

Bienvenue!

Vous avez fait bon voyage?

Que puis-je faire pour vous?

Vous désirez?

Puis-je vous être utile?

Je peux vous aider?

*- par écrit:*

Nous sommes très heureux de votre message du...

Nous serons ravis de vous avoir parmi nous...

En attendant le plaisir de vous voir...

En espérant vous voir / vous accueillir bientôt dans notre établissement.

*Vous êtes l'employé(e). Comment réagissez-vous à chacune des demandes?*

*Intéresser le client:*

1. Vous allez découvrir...

2. Vous pourrez admirer...

3. Ça vaut la peine...

4. Ça mérite une visite.

*Conseils:*

1. Vous donnez un document au client ....

2. Vous répondez par oui ou par non ....

3. Vous donnez des explications ....

4. Vous donnez des renseignements détaillés ....

5. Vous vendez quelque chose.

*On ne comprend pas l'objet d'un message oral, on peut dire:*

1. Pardon? Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît?

2. Excusez-moi, mais je n'ai pas saisi ce que vous m'avez dit...

3. Je vous prie de m'excuser, je n'ai pas compris votre demande / question.

*Au téléphone:*

1. Je vous entends (très) mal. / Excusez-moi, je n'ai pas (bien) entendu.

2. Pouvez-vous répéter?

3. Pourriez-vous parler plus fort/moins vite, s'il vous plaît?

4. Excusez-moi, mais je ne comprends pas l'espagnol.

5. Vous faites erreur. / C'est une erreur. / Il y a erreur, je pense.

*Différents clients demandent des renseignements et des services à des employés (dans un OT, une gare, une agence de voyages). Lequel allez-vous donner à votre client si celui-ci vous demande:*

- 1) de lui proposer un circuit touristique intéressant dans la région;
- 2) de l'aider à trouver une adresse en ville;
- 3) de lui suggérer un programme d'activités culturelles;
- 4) de le renseigner sur les transports disponibles;
- 5) de lui faire des propositions pour un voyage organisé tout compris.

*L'OT (opérateur touristique) offre un plan de bus. Le document renseigne sur les chambres et les installations de l'hôtel. La documentation donnée comprend aussi les horaires de train et les services de navette. Les pavillons sont signalés sur le document fourni.*

Quel(s) document(s) allez-vous envoyer aux clients en pièce jointe / par courrier postal, en réponse à une demande précise?

*Demande pour:*

*Documents à envoyer:*

- un restaurant chinois réputé;
- les horaires de départ du bus devant un hôtel;
- le tarif d'entrée dans un musée;
- les visites de la tour Eiffel;
- une croisière en Méditerranée;
- un hôtel avec piscine;
- une excursion à Venise;
- un centre de cure.

*On peut envoyer*

Une fiche de prix

Un guide

Un dépliant

Un programme

Un plan de ville

Un guide des restaurants

Une brochure

Un horaire

*Retenez: documents et définitions*

Une brochure – un plan de ville – un encart – une affiche – un circuit – un guide – un programme – un horaire – un dépliant.

1. Proposition d'itinéraire organisé.
2. Descriptif détaillé de voyages.

3. Rues et quartiers d'une ville.
4. Heures d'arrivée et de départ.
5. Emploi du temps et organisation de manifestations culturelles diverses.

6. Annonce publicitaire publiée dans un guide, un magazine.
7. Annonce publicitaire collée sur un mur, un panneau.
8. Description détaillée d'une ville (hôtels, bonnes adresses...).
9. Information sur un produit, un voyage

*Un encart* est une courte annonce publicitaire publiée pour informer sur les services d'une entreprise, ses heures d'ouverture, ses produits, ses promotions, ses offres spéciales.

*Un dépliant* est un document imprimé composé de plusieurs volets que l'on déplie, d'où son nom. Il propose, en général, des informations plus ou moins succinctes sur un seul produit à la fois.

*Une brochure* est un document proposé par les tour-opérateurs, chaque année ou chaque saison, pour présenter l'ensemble de leurs produits. On trouve ainsi la brochure annuelle ou la brochure été... Elles sont également appelées catalogues.

*En rédigeant une lettre officielle, retenez quelques conseils:*

Chaque organisation a sa façon de présenter une lettre. Cependant, tous les éléments suivants doivent y figurer:

1. le nom et l'adresse de l'expéditeur;
2. le nom et l'adresse du destinataire;
3. le lieu et la date d'expédition;
4. les références du dossier;
5. l'objet de la lettre (rapide rappel de la raison du courrier);
6. la formule d'appel ou le titre de civilité;
7. le corps de la lettre (l'introduction; le développement; la conclusion);
8. la formule de politesse ou de prise de congé;
9. la signature (nom, titre ou fonction du signataire);
10. les pièces jointes

*Phrases pour annoncer correctement une pièce jointe dans un courrier (une lettre, un e-mail, un fax):*

1. Veuillez trouver ci-joint...
2. Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint...
3. Ci-joint (une brochure, un tarif, un horaire...).
4. Pièce jointe (P.J.).

*Modèles:*

**Lettre officielle (formelle)**

**Adresse du destinataire**  
(expéditeur)

**Adresse du destinataire**

**Lieu, date**

**Objet** (motif de la lettre):

**Pièce jointe:**

**Titre de civilité (formule d'appel)**

Formule d'introduction

Développement de l'objet

Conclusion

**Formule de politesse (formule de salutations)**

**Prénom, nom**

Signature

## **Fax (télécopie)**

### **Adresse du destinataire**

À:  
Société:  
Fax:

### **Adresse du destinateur (expéditeur)**

De:  
Société:  
Tél.:  
Fax:

Nombre de pages incluant cette page de garde : \_\_\_\_\_

## **MESSAGE**

### **Lieu, date**

Monsieur, (Madame,)  
**(titre de civilité)**

### **Contenu du message**

Introduction  
Développement  
Conclusion

### **Formule de politesse**

**signature**  
(prénom, nom)

## Courrier électronique (courriel, mail, e-mail)

Le courrier électronique (*courriel électronique, mail, e-mail*) a deux parties:

- 1) l'en-tête;
- 2) le corps du message.

### En-tête:

(expéditeur,  
destinateur)

**De:**

**Date:**

(destinataire)

**A:**

**Objet:**

---

### Contenu du message:

**Salutation** (titre de civilité, formule de salutation)

**Message** (texte en parties multiples, images)

**Acronyme** (formule de politesse)

**Signature automatisée**

---

### *Plus d'information du domaine de l'accueil et de l'assistance*

1. Un client entre dans mon bureau, je l'accueille en disant :
  - a. Salut!
  - b. Bonjour, comment allez-vous ?
  - c. Bonjour, madame / mademoiselle / monsieur.
2. Je ne comprends pas ce que le client me demande, je lui dis:
  - a. Désolé(e), mais je ne comprends pas.
  - b. Excusez-moi!
  - c. Pouvez-vous répéter, s'il vous plaît?
3. Pour proposer mes services à un client, je lui dis:
  - a. Qu'est-ce que vous voulez ?
  - b. Je peux vous aider?
  - c. C'est pour quoi?
4. Je n'ai pas le renseignement souhaité par le client, je lui dis:
  - a. Au revoir, madame/mademoiselle/monsieur.
  - b. Je n'en sais rien, désolé(e).
  - c. Je vais me renseigner.

5. J'ai des difficultés à trouver l'information demandée. Je dois faire patienter le client. Je lui dis:

- a. Patience, s'il vous plaît!
- b. Un instant, s'il vous plaît!
- c. Attendez, s'il vous plaît!

6. Lorsque le client s'en va, je lui dis:

Au revoir ou

Au revoir, madame / mademoiselle / monsieur / jeune homme.

## *2. De quoi s'agit-il?*

De quel type de manifestation parle-t-on?

On y trouve...

- 1. des vélos;
- 2. des chanteurs, des chanteuses, des cantatrices;
- 4. des musiciens;
- 3. des livres;
- 5. des produits régionaux
- 6. des champions.

Il s'agit...

- a. d'un concert;
- b. d'une foire, d'un marché;
- c. d'une chorale;
- d. d'une course;
- e. d'un concours;

## *Documents professionnels*

Brochures, dépliants, circuits, encarts, affiches, fiches des horaires et des tarifs, programmes culturels et de loisirs, guides des restaurants et des hôtels, plans de ville

Fiches de renseignements

Lettres, fax (télécopies), courriers électroniques (e-mail)

Guide des établissements hôteliers

Cartes, menus

Carte de France: les indicatifs téléphoniques des régions

Guide des restaurants

Brochures

Excursions, circuits

Lettres

Présentation radiophonique d'un programme musical  
Calendrier des manifestations, fêtes et événements  
Programme d'animation  
Feuilleton des prestations et des tarifs hôteliers  
Feuilleton des formes d'hébergement  
Forfait, formule  
Recette  
Cartes et menus  
Lettres de réclamation  
Facture  
Encarts publicitaires  
Textes promotionnels  
Article de journal  
Fiche technique  
Annonce publicitaire radiophonique  
Document publicitaire  
Messages promotionnels  
Slogans publicitaires  
Questionnaire de qualité

### 3.3.1. Fidéliser le client

*Fidéliser* c'est rendre régulier, transformer une personne, en général un client, en consommateur régulier.

Pour fidéliser le client on peut faire appel à *un publipostage*.

*Le publipostage* est une démarche publicitaire destinée à faire connaître un nouveau produit ou à faire une offre spéciale. On utilise très souvent le terme de *mapping* pour parler d'un publipostage.

*La lettre de publipostage*

Si vous êtes un voyageur spécialisé dans les voyages culturels, vous envoyez à des agences de voyages distributrices votre nouveau catalogue d'hiver accompagné d'un publipostage. En rédigeant la lettre de publipostage, vous donnez des précisions sur les points suivants:

- 1) le nouveau catalogue joint;
- 2) l'intérêt des nouvelles destinations: circuits culturels;
- 3) les brochures détaillées sur chaque destination sur demande;
- 4) les tarifs individuels et groupes en annexe du catalogue;
- 5) le tour pour le personnel concerné;
- 6) les contacts du responsable clientèle agences.

### *La lettre de publipostage*

Elle propose une offre commerciale et doit intéresser le récepteur pour qu'il devienne client. Elle doit être personnalisée et présenter:

- un élément accrocheur qui retienne l'attention;
- une promesse d'avantage avec des preuves;
- un langage positif;
- une conclusion;
- un cadeau;
- la signature;
- le post-scriptum.

*Modèle:*

---

#### **Publipostage touristique**

**Destination**

**Durée** (croisière de ... jours du ... au ...)

**A bord de**

**Villes** (lesquelles seront visitées)

**Prix net par personne**

**Cabine intérieure**

**Cabine extérieure**

**Enfant de moins de 12 ans**

**Enfant de moins de 18 ans**

**Taxes portuaires et aéroportuaires**

**Vol à destination de ... au départ de ...**

**A l'arrivée, visite de ...**, (location).

**Embarquement**

(caractéristique de chaque jour du voyage, de la croisière)

**Lundi 25 Juin – 2ème jour:** Chypre

(courte description de la destination, de l'itinéraire)

**Escale à ...**

**Visite de ...**

---

*A la lettre de publipostage peuvent être joints:*

- le bon-réponse qui reprend l'offre commerciale et dit clairement ce que le prospect doit faire;
- une enveloppe réponse (enveloppe T en France);
- un dépliant ou un catalogue;
- un don de commande.

Il est recommandé de proposer au client *un questionnaire de qualité*. Il contient quelques parties:

1. les remerciements aux clients d'avoir choisi l'hôtel:

*Nous vous remercions d'avoir choisi notre hôtel et nous vous prions de remplir ...*

2. le moyen de déposer le questionnaire:

- le déposer à la réception;
- l'adresser au service Relations Clientèle;

3. la liste des questions;

4. les données des clients.

*Conseils pour analyser la directive*

Pour faire connaître un nouveau produit, un fabricant / un tour-opérateur écrit à ses partenaires commerciaux (agences de voyage), distributeurs de ses produits.

Il les informe des démarches à entreprendre pour obtenir plus de renseignements ou s'inscrire à une action de formation.

### *Modèle de questionnaire de qualité*

Comment avez-vous jugé ?	satisfaisant	insuffisant	non concerné
La réservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accès à l'hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le parking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil à la réception	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil au restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La salle de bains	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le service général de l'hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nom : .....

Adresse : .....

Chambre n° : ..... Date de votre séjour : .....

### 3.3.2. L'offre d'hébergement et de restauration

A. *L'hébergement* est l'action de loger quelqu'un d'extérieur sous son toit, de recevoir, nourrir et loger provisoirement un invité.

Sans hébergement, il n'y a pas de circuit possible. Le touriste, loin de chez lui, veut trouver le confort auquel il est habitué, un accueil irréprochable et un service efficace. Dans l'organisation des voyages à forfait, l'hébergement joue un rôle très important. Il faut donc le choisir avec le plus grand soin. L'hôtel décrit dans la brochure doit être conforme à celui dans lequel sera logé le client.

A chaque type d'établissement (d'hébergement) correspond une présentation spécifique. Par exemple, associations:

#### *Types d'établissements*

- hôtel de luxe;
- hôtel 2 étoiles;
- chambre d'hôte;
- auberge
- gîte.

#### *Présentation des établissements hôteliers*

1. Les établissements de haut standing offrent un confort raffiné, une ambiance luxueuse et une hospitalité de tout premier rang. La perfection du service et une grande variété de possibilités de loisirs et de détente sont les garants d'un séjour inoubliable.

2. Cette formule est recommandée à ceux qui cherchent un équipement simple mais complet chez l'habitant à un prix raisonnable.

3. Offre du confort idéal pour tous, et à des prix très abordables.

4. A la campagne, au cœur du village, l'établissement permet aux voyageurs ou vacanciers de trouver un logement ou une restauration de qualité, dans un décor typique de la région.

5. Garantie d'une formule économique de logement avec petit déjeuner.

*Pour une bonne prestation des services il faut repérer les informations concernant les aspects suivants:*

- 1) mobilier supplémentaire;
- 2) salle de bains;
- 4) lits jumeaux;
- 4) appartement «grand luxe»;
- 5) petit déjeuner;
- 6) vue sur la mer;

7) prix;

8) date.

*La prestation* tient aussi des aspects suivants de l'hébergement:

- |                 |                              |
|-----------------|------------------------------|
| - location télé | - téléphone                  |
| - ascenseur     | - lave-vaisselle             |
| - balcon        | - sèche-linge                |
| - garage        | - barbecue                   |
| - parking       | - draps fournis              |
| - antenne       | - location draps             |
| - piscine       | - salle de remise en forme   |
| - tennis été    | - cheminée                   |
| - télévision    | - cartes bancaires acceptées |
| - sauna         | - service hôtelier possible  |

En prestant des services de location, pour que l'interlocuteur vous réponde par oui ou par non, il faut lui poser une question «fermée», par exemple:

*Vous préférez un hotel de luxe?*

Pour que le client ne réponde ni par oui, ni par non, il faut poser une question «semi-ouverte» ou «ouverte»:

- question «semi-ouverte» (suppose un choix):

*Vous préférez fumeur ou non-fumeur?*

- question «ouverte», l'interlocuteur doit donner une réponse plus détaillée ou l'expliquer:

*Que pensez-vous d'une croisière sur la Méditerranée?*

A. Un des métiers qui fait partie de la branche de l'hôtellerie est *la restauration*.

En se renseignant sur la restauration et sur différents restaurateurs, on peut adresser quelques questions importantes:

1. Offrez-vous toutes sortes de menus ou seulement des menus à trois plats?

2. Y a-t-il des hors-d'œuvre chauds ou froids?

3. Offrez-vous une entrée à base de légumes et en accompagnement des plats principaux?

4. Votre carte prévoit-elle un plat de viande comme plat principal?

5. Les principaux ingrédients qui composent vos plats sont-ils indiqués sur la carte?

6. Vous adressez-vous surtout aux amateurs de poissons et de fruits de mer?

7. Le gibier fait-il partie des plats principaux proposés?

8. Proposez-vous des desserts chauds?

9. Le fondant au chocolat est-il sollicité chez vous?

En parlant de la restauration et de la gastronomie, à chacun ses goûts!

- on sert du vin rouge avec de la viande rouge: bœuf, mouton, gibier (faisan, sanglier, lièvre);

- on sert du vin blanc avec de la viande blanche: porc, veau, volaille;

- avec des huîtres, des fruits de mer, des escargots, des poissons fumés ou grillés, on sert également du vin blanc, de préférence vif et fruité;

- avec des viandes blanches, en France, on peut servir des vins rouges légers;

- avec la plupart des fromages, on consomme du vin rouge, quelquefois du vin blanc, mais pas de champagne;

- avec le dessert – un muscat sec;

- avec le café on appréciera un vin doux moelleux ou une liqueur.

*A chaque met son vin. Faisons correspondre:*

*Les mets*

1. poissons, coquillages, crustacés;

2. entrées et hors-d'œuvre;

3. viandes rouges;

4. volailles;

5. gibier;

6. fromages;

7. foie gras;

8. desserts sucrés;

*Les vins*

a. grands vins rouges corses, généreux et puissants;

b. vins rouges bouquetés, peu corses;

c. vins blancs secs, demi secs;

d. mousseux blancs secs;

e. vins doux naturels;

f. vins blancs liquereux;

g. vins blancs de pays;

h. rouges légers ou blancs.

### *Conseils pour expliquer un plat*

La technique est de donner non pas la recette, mais le principe général de préparation et de cuisson, les ingrédients utilisés et la façon de le consommer. On peut, évidemment, ne pas être précis sur tous les détails, mais le client doit avoir une idée aussi claire que possible de ce qu'on lui décrit ou lui recommande (si c'est léger ou lourd, si c'est à base de viande ou de légumes, si c'est épicé ou doux).

### *Conseils pour donner une recette*

Il faut indiquer dans le détail tous les ingrédients nécessaires, les étapes à suivre, la façon de procéder, le mode de cuisson, le temps nécessaire, la façon de servir le plat.

### **3.3.3. L'hôtellerie, la gastronomie**

A. *L'hôtellerie (la chaîne hôtelière)* est l'ensemble, un réseau d'établissements et des structures hôtelières (établissements disponibles). Elle est volontaire si les propriétaires des hôtels sont des particuliers. Elle est intégrée si s'agit d'hôtels appartenant à une seule société, ou groupe, qui portent le même nom

Ces structures fournissent un service: *l'hébergement*. Le type d'hébergement est le type de confort associé dépendent donc du type de l'établissement. Ainsi, on dira:

*L'hôtel était très confortable («établissement»).*

*Nous avons été très satisfaits de l'hébergement («service fourni»).*

Pour réserver une chambre ou une table le client peut dire:

1. Auriez-vous une chambre / une table de libre?
2. Est-ce qu'il vous reste une chambre / une table de libre?
3. Je cherche une chambre (pour la nuit)

*Le professionnel de l'hôtel accorde tout aide:*

1. Oui, tout de suite. / Oui, c'est possible.
2. Je vous retiens une chambre / une table immédiatement.
3. Je regrette, mais nous sommes complets.
4. Il ne me reste aucune chambre / table libre.
5. Nous n'avons plus rien / plus de table de libre pour le moment.
6. Toutes les chambres / les tables sont occupées / réservées.
7. Ce serait pour quand?
8. Ce serait pour combien de personnes? / Pour une seule personne?
9. (Ce sera) pour combien de nuits?

10. Combien de temps / de jours / désirez-vous / comptez-vous / voulez-vous rester?

**Nota bene:** *Suivant les normes, un hôtel se voit attribuer des étoiles (de 1 à 5 étoiles). Aussi, le chef d'un grand restaurant se voit arrtibuer des toques (de 1 à 3 toques) qui indiquent l'excellence de la qualité de sa cuisine.*

B. *La gastronomie* représente le bel art de la bonne et chère cuisine (vins, ordonnance des repas, etc.).

Pour visiter un restaurant il est nécessaire un menu ou une carte.

*Le menu* représente une offre qui propose un repas complet (entrée, plat principal, fromage et / ou dessert au choix, et parfois du café et une boisson) tout compris, c'est-à-dire à prix fixe.

*La carte* est une offre complète des plats et des boissons disponibles, ainsi que leurs prix. Elle est valable et stable sur une période d'un an environ.

Il y en a quelques types: la carte spécifique, la carte saisonnière.

1. *La carte spécifique* ne traite que d'une carte complète de produits: la carte des cafés, des vins, des fruits tropicaux etc.

2. *La carte saisonnière* propose des plats élaborés à partir des produits frais de la saison.

Dans le domaine du tourisme international, le terme *pax* est l'abréviation du mot *personne*. Il est employé en particulier dans la communication écrite, pour les réservations. Pour trois personnes, on dira: *3 pax*.

Notez que *contrairement à la carte, le menu change tous les jours.*

Dans le domaine de la gastronomie il y a 9 paires d'adjectifs opposés qui s'utilisent tant pour les plats, que pour les boissons. Trouvons-les: aigre / épaisse / plat / chaud / fade / sale / cru / frais / solide / cuit / froid / sucre / doux / liquide / surgelé / dur / tendre / pétillant.

Il existe différents modes de cuisson et de préparation.

Par exemple, un aliment peut être cuisiné ou préparé:

- 1) à la vapeur (dans une marmite);
- 2) bouilli (dans un récipient);
- 3) braisé (dans une cocotte);
- 4) mariné (dans une marinade);
- 5) ébouillanté;
- 6) en papillote;

- 7) grillé (en gril);
- 8) cru;
- 9) rôti (au four);
- 10) sauté (à la poêle).

Pour parler du vin les sommeliers emploient aussi une liste des termes:

Acide – arrière-goût – bouchon – bouquet – brillant – capiteux – corse – cru – décanter – doux – épicé – fané – fruité – généreux – gouléyant – jambé – moelleux – mousseux – nez – nerveux – nouveau – ordinaire – pétillant – plat – pourpre – puissant – racé – robé – rubis – sec – suave – trouble.

*Retenez les phrases pour donner la qualité*

Je vous sers un peu de vin? /

Un peu d'eau?

Souhaitez-vous plus de vin?

Vous prendrez un verre de vin rouge ou du blanc?

Pas beaucoup de cognac pour moi, s'il vous plaît?

Très peu de vin blanc pour vous, je crois?

Avez-vous assez de vin?

Il y a trop de choix, parmi ces grands crus!

Un doigt de porto?

Un soupçon de cognac?

Une larme de bénédictine?

*Retenez les phrases pour parler de la viande:*

*Une viande peut être:*

- bien cuite («très cuite»);
- à point («assez cuite»);
- saignante («bien cuite dehors mais pas trop dedans»);
- bleue («à peine saisie, crue à l'intérieur»)

*Plus d'information sur l'hôtellerie et la gastronomie:*

1. Un centre de thalassothérapie se trouve:
  - a. au bord d'un lac;
  - b. au bord de la mer;
  - c. au milieu des montagnes.
2. Laquelle de ces prestations ne convient pas à un hôtel?
  - a. Une vue sur la mer.
  - b. Un parcours audiovisuel.
  - c. Un restaurant gastronomique.

3. Vous recevez par mail la demande de réservation suivante: «3 pax et 3 dbl.» Vous réservez:

- a. trois chambres avec un grand lit;
- b. une chambre avec trois grands lits;
- c. trois chambres avec trois grands lits.

4. Quel nom donne-t-on au service assuré par un hôtelier?

- a. L'hôtel.
- b. L'hôtellerie.
- c. L'hébergement.

5. Votre client souhaite monter à cheval pendant ses vacances. Quel type d'hébergement lui recommandez-vous en priorité?

- a. Une auberge.
- b. Un gîte rural.
- c. Une ferme équestre.

6. Un client vous demande des renseignements sur les types d'hébergement proposés dans la région. Vous lui envoyez:

- a. une brochure;
- b. un encart;
- c. une affiche.

7. Le terme attribué au nombre de clients que peut recevoir un hôtel est:

- a. la capacité;
- b. le contenu;
- c. la clientèle

8. Comment appelle-t-on un établissement hôtelier qui ne fonctionne qu'en hiver?

- a. Un hôtel hivernal.
- b. Un hôtel saisonnier.
- c. Un hôtel de sports d'hiver.

9. Une chaîne hôtelière volontaire regroupe:

a. tous les hôtels qui portent le même nom;

b. tous les hôteliers qui ont la volonté de satisfaire le client de la même façon;

c. tous les hôteliers indépendants qui veulent faire face à la concurrence.

10. Comment fait-on pour avoir une table dans un restaurant français?

- a. On donne un pourboire au garçon.
- b. On attend que le maître d'hôtel s'adresse à vous.
- c. On entre et on s'installe à une table libre.

11. Dans quel type de restaurant propose-t-on principalement des légumes?

- a. Dans une crêperie.
- b. Dans un restaurant de fruits de mer.
- c. Dans un restaurant végétarien.

12. En France, quel terme ne fait pas partie d'un menu?

- a. Collation.
- b. Plat principal.
- c. Fromage.

13. Quel adjectif s'applique au degré de cuisson d'une viande?

- a. Rouge.
- b. Bleu.
- c. Vert

### 3.3.4. La vente des prestations et des services

*La prestation est*

- 1) l'action de fournir un service contre paiement;
- 2) le service ainsi fourni.

Pour se renseigner sur les prestations et les services le client peut vous émettre une demande:

- *directe*:

Les taxes sont comprises dans le forfait?

Est-ce que vous pouvez m'indiquer ...?

Ce circuit est-il bien organisé?

Quel itinéraire devons-nous suivre?

Comment puis-je être certain de ...?

- *indirecte*:

Dites-moi si tous les programmes proposés sont payants.

J'aimerais savoir si le petit déjeuner est compris dans le prix des chambres.

Je voudrais vous demander ou me procurer la fiche de réservation.

Vous pouvez lui apporter oralement les réponses appropriées en vous servant du descriptif du circuit, de même, en utilisant les expressions: pour ce qui est de ..., en ce qui concerne ..., quant à ..., à propos de ... etc. Il y a des situations, où les clients expriment de différentes demandes. A son tour, le personnel doit donner son avis et conseiller des prestations et des établissements.

*Demandes directes de la clientèle:*

1. J'aimerais bien un hôtel avec une belle vue.
2. Je voudrais pouvoir sortir de la chambre d'hôtel et marcher dans la nature. Est-ce que vous pouvez me conseiller un établissement avec jardin?
3. Et si nous voulions un hôtel au bord de l'eau, il y en aurait un?
4. Nous ne sommes pas motorisés. Pouvez-vous nous recommander un hôtel pas trop éloigné de la ville. Nous hésitons entre deux hôtels ..., qu'est-ce que vous en pensez?
5. Je n'aime pas trop les hôtels qui n'ont pas tout le confort que j'ai chez moi.
6. Est-ce que vous pourriez nous recommander un hôtel ou il serait possible de goûter à différents types de cuisine, mais pas trop cher?
7. Je voudrais réserver une chambre pour les mois de juin et juillet dans un hôtel proche du centre, parce que je n'ai pas envie de marcher beaucoup. Vous pouvez me conseiller?

*Conseils, avis et offres du personnel:*

- Cet hôtel était très bien autrefois, mais je trouve qu'il est de moins en moins bien entretenu aujourd'hui.
- A mon avis, ce type d'établissement est de plus en plus recherché, car il est «les pieds dans l'eau».
- Je ne vous conseille pas cet hôtel, il est le moins cher de la région, mais il est très bruyant.
- Celui-ci est plus près de la plage que celui-là, mais il est moins confortable.
- Le Trocadero est le premier de sa catégorie: il est très luxueux, c'est le plus tranquille de tous, et c'est de loin le plus typique.
- Cet hôtel est aussi confortable que l'autre, et il y a autant d'activités pour les enfants que dans le premier.

*Conseils pour mieux connaître les clients:*

Posez-vous même des questions concernant les clients.

Qui sont-ils?

De quoi ont-ils besoin?

De quoi ont-ils envie?

Que préfèrent-ils?

Quel(s) produit(s) leur conviendrait(en)t le mieux?

Comment vais-je le leur proposer?

Comment vont-ils payer?

S'ils réclament, que vais-je pouvoir faire / leur proposer?  
 Pour aider les clients à choisir, employez:  
 Je vous propose ... / je veux vous proposer ... /  
 Permettez-moi de vous proposer ...  
 Si vous aimez ...  
 Le chef vous conseille ...  
 Je peux vous recommander ...  
 Si vous ne connaissez pas ... je vous suggère ...  
 Pour effectuer une réservation et préparer une cotation pour une  
 réservation, le réceptionniste doit noter les détails de la réservation sur  
*la fiche informative.*

### Modèle de fiche informative

<b>HOTEL LES PARASOLS</b> <b>FICHE DE RESERVATION</b>		
<input type="checkbox"/> Réservation	<input type="checkbox"/> Modification	<input type="checkbox"/> Annulation
Nom :	N° tel :	
Prénom :	N° fax :	
Adresse :		
-----		
Société :	N° tel :	
Adresse :	N° fax :	
Facture à envoyer à :		
-----		
Date d'arrivée :	Heure d'arrivée :	
Date de départ :		
Nombre de nuits :		
-----		
Nombre de personnes : ... adultes    ... enfants		
Type de chambre :		
... GLB		
... GLD		
... TB		
... TD		
Arrangement / tarif à appliquer :		
-----		
<input type="checkbox"/> Option		
Date de rétrocession :		
-----		
<input type="checkbox"/> Confirmée le ... / ... / ...	<input type="checkbox"/> lettre	<input type="checkbox"/> Fax
Arrhes : ..... F	<input type="checkbox"/> CB n° .....	
Versées le : ... / ... / ...	Date d'expiration : ... / ... / ...	
-----		
Observations :		
-----		
Réservation prise le ... / ... / ...		
Par :		
Mode de réservation :		
<input type="checkbox"/> Enregistrée		

*Rappel des principales abréviations usuelles*

*Incentive*: nom donné à un type de tourisme d'affaires, aussi appelé voyage de stimulation ou de motivation, car il est destiné à stimuler ou à motiver les forces et le personnel de l'entreprise.

*SGL* – chambre pour une personne;

*DBL* – chambre pour deux personnes, un lit;

*TWIN* – chambre avec lits jumeaux;

*PD* – petit déjeuner;

*HB* – demi pension;

*FB* – pension complète;

*Pax* – personnes, passagers.

Pour effectuer une réservation, il est nécessaire de poser quelques questions clés:

*Conseils pour effectuer une réservation (dans le transport publique, dans un hôtel)*

Quelle est votre destination?

Comment souhaitez-vous voyager: en avion? en train? en bateau?

En quelle classe désirez-vous voyager?

Et pour le retour?

Quelles sont vos dates? Pour quel jour? Ce serait pour quelle période?

Pour combien de nuits?

Combien y a-t-il de passagers? C'est pour combien de personnes?

Avez-vous une préférence pour l'horaire? Le matin? Le soir?

Quel est le nom du passager? C'est à quel nom?

Vous avez un abonnement / une carte de fidélité?

*Grand compte*: Le client est considéré comme une entreprise. Un client «grand compte» est très important pour une agence car, s'il est très exigeant sur la qualité des prestations, il génère un chiffre d'affaires élevé. Le portefeuille «grands comptes» est géré par une personne dans l'agence.

Si le client désire modifier qqch., il vous fait *une demande de modification*.

*La demande de modification* est une demande de changement dans la réservation.

Pour répondre à sa demande, pour modifier la réservation du client, il nous faut quelques conseils utiles.

## Exemple de demande de cotation:

DEMANDE DE COTATION		
Date : _____	<b>TRANSPORTS</b>	
NOM : _____ Adresse : _____ Ville : _____ Code postal : _____ Téléphone : _____ Fax : _____ E-mail : _____	Aériens : _____ Intérieurs : _____	
	Dates du voyage _____	
	Départ de _____ à _____	Date : de _____ à _____
	Retour de _____ vers _____	Date : de _____ à _____
		Moyens : bus <input type="checkbox"/> avion <input type="checkbox"/> autre <input type="checkbox"/> (cocher la formule désirée)
	<b>HÉBERGEMENT et SÉJOUR</b>	
	Du _____ au _____ à _____	
	Du _____ au _____ à _____	
	Du _____ au _____ à _____	
	Hébergement : Catégorie d'hôtel souhaité : _____	
	Nuit seule (nombre de chambres) : SGL _____ DBL _____ TWIN _____	
	Formule : PD <input type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/> (cocher la formule désirée)	
	Itinéraire et informations complémentaires (visites souhaitées) : _____	
Nombre de pax : _____	Budget souhaité : _____	
Type(s) de pax : _____		

Vérifiez les disponibilités pour les nouvelles dates, les nouvelles propositions.

S'il y a des disponibilités:

- annulez la première réservation;
- effectuez la modification avec les nouvelles dates, les nouvelles propositions;
- avertissez le client de la modification effectuée et confirmez sa nouvelle réservation.

S'il n'y a pas de disponibilités:

- confirmez la demande de modification ou l'annulation de la première réservation;
- rédigez une facture d'avoir ou remplissez un chèque à l'ordre du client;
- écrivez au client pour confirmer la modification ou l'annulation.

*Le carnet de voyage* représente l'ensemble des documents qui sont remis à un client avant son départ, notamment:

- titres de transport;
- itinéraire;
- facture acquittée;
- recommandations;
- fiche informative sur la destination;
- étiquettes pour les bagages.

Dans une situation de vente de services et prestations, il ne faut pas oublier le fait que:

- a. Le meilleur ambassadeur est un client satisfait.
- b. Il faut s'adapter au client et pas le contraire.

- c. Il n'y a pas de petit client, il n'y a que de bons services.
- d. Le client ne dérange jamais, il est le but de notre travail.
- e. Il achète ou non, le client doit toujours être traité avec politesse.

### 3.3.5. Le paiement. Les réclamations

A. *Le paiement* désigne l'action de payer, d'acquiescer qqch.

*Parlons des prix. Utilisons les syntagmes:*

1. Pour un aller simple en première classe, il faut compter ...
2. L'aller-retour Paris-Toulouse revient à ...
3. Cela vous coûtera ...
4. Avec le supplément, ça vous fait exactement ...
5. Le prix / le tarif pour une personne est de ...
6. Le tarif / le prix par personne et par jour est de ...
7. Les tarifs ont augmenté de 10 pour cent.
8. Je vous donne le tarif tout compris.
9. Il n'y a aucun supplément.
10. De quel budget disposez-vous?
11. Vous êtes tenu par votre budget?

*Les moyens de paiement correspondent de manière à:*

1. régler
  2. une carte
  3. signer
  4. libérer le chèque
  5. retirer
  6. un guichet
  7. la date
  8. un bon
  9. le montant
  10. verser
  11. accorder
  12. une preuve
  13. payer
- a. un chèque
  - b. de l'argent
  - c. un crédit
  - d. automatique
  - e. de paiement
  - f. total

- g. ses dettes
- h. d'échange
- i. comptant
- j. un acompte
- k. de crédit
- l. d'expiration
- m. à l'ordre de

*Dans la sphère du tourisme on connaît les moyens de paiement suivants:*

- le liquide;
- le chèque / le chèque de voyage;
- la carte de crédit;
- le mandat;
- le bon d'échange;
- le bon de voyage;
- le M.C.O. (Miscellaneous Charges Order, pour les transports et divers services aériens uniquement).

*Si le client ne parle pas bien votre langue, il faut:*

- 1) l'écouter attentivement;
- 2) lui poser des questions pour élucider ce qu'il vous dit;
- 3) reformuler de différentes façons pour vous assurer qu'il / qu'elle comprend bien ce que vous dites.

*Phrases utiles pour s'adresser à la clientèle étrangère:*

- Voici le document que l'agence vous remet pour l'excursion.
- Je le mets à l'ordre de qui?
- Vous connaissez la date d'expiration?
- Vous préférez de la monnaie?
- Je n'ai que de grosses coupures. Désolé.
- J'espère que cela ne dépasse pas la limite autorisée.
- J'allais oublier la facturette.
- Inscrivez le montant sur le talon.

*La responsabilité du voyageur est engagée dans le cas où:*

- il annule son voyage;
- il est empêché d'y participer du fait d'une arrivée après l'heure d'enregistrement mentionnée au programme;
- il se présente avec les documents requis mais qui ne sont pas en règle (passeport, visa, etc.). Il ne pourra alors prétendre à aucun rembourse-

sement. Pour des raisons indépendantes de notre volonté (circonstances politiques, grèves, catastrophes naturelles, etc.), nous pouvons annuler un vol ou un circuit. Les participants ont alors droit au remboursement intégral des montants des sommes correspondant aux prestations non fournies, à l'exclusion des dommages et intérêts. Tout voyage écourté par un participant, toute participation non utilisée du fait du voyageur ne peuvent donner lieu à un remboursement.

#### *Conseils pour annuler un paiement sans être pénalisé*

Si le client ne veut pas être pénalisé en cas d'une annulation de paiement, il doit lire attentivement les conditions générales de vente, et en particulier les procédures de remboursement des titres de transport. Certaines expressions sont indispensables et ne doivent pas lui échapper, par exemple:

- à 20 jour du départ;
- 23 pour cent à la réservation;
- le solde doit parvenir avant le ... ;
- vous devez payer la totalité;
- la somme de 40 euros sera retenue pour frais de dossier;
- l'acompte vous sera remboursé;
- le solde à la confirmation;
- la somme dûe est de ...;
- ce type de billet est non modifiable.

*Pendant le paiement, dans le domaine du tourisme est courante l'utilisation des bons. On peut en distinguer:*

a) le bon de dépôt ou dépôt: preuve du paiement d'un acompte sur le prix à payer;

b) le bon d'échange ou voucher: titre de paiement sous forme de document indiquant que les prestations inscrites ont été payées en totalité, à l'exclusion de toute autre;

c) le bon forfait: document indiquant que certaines prestations sont prises en charge, mais pas les dépenses personnelles;

d) le bon de crédit implique que le client ne doit rien payer. Les frais sont pris en charge quelqu'un d'autre.

B. *Les réclamations* sont les plaintes, les actions de protester certains services ou prestations.

Tout d'abord il est nécessaire de comprendre l'objet et les raisons d'une réclamation.

Si le client émet une réclamation au sujet d'une prestation il y en a des termes et expressions à repérer pour bien comprendre son objet:

Trop cher / bruyant; pas assez proche du centre-ville / exotique; pas conforme à la description présentée dans la brochure.

Ce n'est pas ce que j'ai demandé! / Ça ne correspond pas à ma demande.

J'ai demandé une chambre spacieuse / calme / avec vue sur la mer ... et celle que vous m'avez donnée est ...

J'ai commandé un steak bien cuit / de l'eau gazeuse ..., et vous m'apportez ...

Je n'aime pas ...

Je ne supporte pas ...

Il n'est pas question de voyager dans ces conditions ... / Il est hors de question que je paie le tarif demandé.

En tant que raisons d'une plainte du client peuvent servir: la location de l'hôtel, le guide, le repas, la table au restaurant, l'autobus, l'odeur de la fumée de cigarette, la serviette de bain, le climatiseur, le contrôle à distance de la télévision, la douche, le siège, l'animateur.

*Des situations de réclamations peuvent intervenir quand:*

1. Le client arrive dans la salle de restaurant en chaussons.
2. Le client écoute la télévision un peu trop fort et ses voisins se plaignent à la réception.
3. Au moment de l'embarquement, un passager ne veut pas rester à la place qui lui a été attribuée. Il veut s'installer à l'avant de l'appareil.
4. Un passager se met à fumer en zone non-fumeurs.
5. Un client quitte l'hôtel et veut laisser ses bagages dans la chambre qu'il occupait.
6. Un passager fatigué met les pieds sur le siège placé en face de lui.

*En cas de situations difficiles à la réception de l'hôtel, par exemple, le client n'est pas satisfait de la chambre attribuée. Il fait une réclamation écrite. En réponse, vous lui argumentez la situation créée. Voici quelques paragraphes d'explication:*

1. Nous vous assurons tout d'abord que nous regrettons l'incident que vous mentionnez et qui a contribué à votre mécontentement pendant votre séjour à ... .
2. Nous espérons que votre séjour a été agréable, malgré ce petit incident.

3. Comme le réceptionniste l'a indiqué, vous auriez pu avoir la chambre que vous souhaitiez pour le deuxième soir, mais vous en avez décidé autrement.

4. Nous comprenons votre déception de ne pas avoir la chambre que vous aviez demandée, à savoir avec vue sur la Tour Eiffel.

5. Nous sommes désolés que cela n'ait pas été le cas.

6. Cependant, nous tenons à vous signaler que la réservation avait bien été faite pour une chambre avec vue sur le parc, au tarif de ..., ce qui ne permet pas pour autant d'avoir une vue dégagée de ...

7. D'autre part, par suite d'une difficulté de réservation, nous avons été amenés à modifier l'attribution de certaines chambres et nous avons décidé de vous attribuer une chambre avec vue sur le port et le pont.

*En ce cas, on s'adresse aimablement de la façon suivante:*

1) Vous compatissez.

2) Vous reformulez sa plainte.

3) Vous lui donnez les raisons de votre refus.

4) Vous proposez une explication.

Ou on écrit des lettres.

*Exemple de lettre-courrier pour demander une indemnisation après un séjour désastreux*

Madame [nom],

Séduit par votre brochure, nous avons réservé un gîte situé à [lieu] pour la période du [date début] à [date de fin].

Malheureusement, nous avons été extrêmement déçus de la qualité des lieux. En effet, les sanitaires étaient dans un état lamentable, la table de cuisson était hors service, les équipements de loisirs promis n'étaient pas là et le ménage n'a pas été fait avant notre arrivée dont les photos en pièces jointes en attestent la véracité.

Il est évident que nous n'avons pas eu la qualité ni les prestations d'un gîte classé, c'est pourquoi nous en demandons le remboursement sous quinzaine à défaut de quoi nous serions dans l'obligation d'engager une procédure à votre encontre devant les tribunaux compétents ainsi que de déposer une plainte auprès des gîtes de France.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame [nom], l'expression de mes salutations distinguées.

### 3.4. Promouvoir l'entreprise, son image, ses produits

*Promouvoir* signifie faire connaître une entreprise et ses produits et en caractériser les atouts.

Pour cela il faut répondre à quelques questions importantes:

1. De quel type d'entreprise s'agit-il?
2. Quelle est sa location? (servez-vous d'une carte si nécessaire)
3. Quelles particularités l'entreprise présente-t-elle en ce qui concerne ses produits?
4. Par quels moyens en valorise-t-on le succès et les atouts? (l'environnement, le cadre, les services, la prestation)

La valorisation de l'image et des produits d'une entreprise tient directement des expressions d'opinion valorisantes qui peuvent accompagner les informations concernant les programmes proposés aux touristes. Par exemple:

- C'est magnifique, et c'est connu dans le monde entier!
- Ne le ratez surtout pas!
- C'est fabuleux, fascinant!
- C'est vraiment intéressant!
- Profitez-en, ce fait est mondialement connu.
- C'est un *must*!
- Pas de commentaires!
- C'est vraiment du tonnerre!
- Il faut absolument le visiter / y aller.
- C'est génial!

*Pour promouvoir l'entreprise, son image et ses produits on peut concevoir des **messages promotionnels** et rédiger de **courtes annonces promotionnelles**, destinées à des sites Internet. Par exemple:*

- a. un hôtel 3 étoiles, à décrire: restaurant, télévision, piscine, mini-bar, climatisation agréable, confort;
- d. une ferme auberge, à décrire: milieu rural, produits de terroir, hôtesse, animaux, cuisine traditionnelle, accueil chaleureux, chambre ou appartement, confort;
- c. une pension: familiale, petit déjeuner, ambiance personnalisée, prix modéré.

*Modèle:*

---

**Offre spéciale**

**Séjour, La Cote d'Azur**

7 jours / 5 nuits – petit déjeuner

**Informations sur le voyage**

**Конец формы**

L'espace restauration

Bar

L'espace famille

L'espace sport, loisirs et détente

**Pour agrémenter votre séjour, l'hôtel met à votre disposition:**

**Activités à l'hôtel: des activités variées vous sont proposées  
tout au long du séjour:**

Soirée folklorique

Soirée musicale

Cooking Live Show

À proximité:

Plage de Grand'Anse (15 min à pied ou 5 min en navette) avec une piscine naturelle protégée

**Exemples de soins les plus appréciés :**

Formule Akéa

Rituel des Jeunes Mariés

Banquets

Incentives

**Quelques suggestions:**

**Les plus**

**Services à votre disposition:**

Réception 24h / 24, 7j / 7

Conciergerie

Accès WI-FI

**Avec participation:**

Room service 24h/24, 7j/7

Baby-sitting (sur demande)  
Condition voyage de nocés

Cette offre n'inclut pas

---

*Et pour promouvoir un salon international du tourisme*

*Le salon international du tourisme* est un évènement thématique qui regroupe sur un même lieu des prestataires exposants et des visiteurs du secteur. Il comprend généralement une partie exposition (stands prestataires) et une partie conférences.

Pour la présentation du salon, les offices du tourisme font, à l'usage des visiteurs qui s'intéressent, une synthèse orale en soulignant, en particulier, les atouts (notamment):

- de l'entreprise choisie;
- de l'environnement;
- de ses services;
- de ses prestations.

La promotion par l'intermédiaire d'une courte annonce promotionnelle

*A votre aide son proposés des termes-clés pour de courts textes de deux ou trois lignes destinés aux sites Internet. En tant qu'exemple:*

1) un hôtel 3 étoiles: restaurant, télévision, piscine, minibar, confort, climatisation, comode;

2) une ferme auberge: produits du terroir, milieu rural, hôtesse, animaux, cuisine traditionnelle, accueil chaleureux, chambre, appartement, confortable;

3) une pension: familiale, petit déjeuner, ambiance personnalisée, prix modéré.

*Un endroit à visiter absolument*

Et pour présenter exclusivement les atouts qui méritent à être visités:

- identifiez dans votre pays ou dans votre ville une entreprise de tourisme particulièrement intéressante;

- donnez sous forme de mots-clés les atouts de cette entreprise et de ses produits;

- concevez un encart publicitaire, destiné à un magazine de tourisme international, dans lequel on pourra employer ces mots-clés (100 mots environ).

### 3.4.1. L'offre d'itinéraires, d'excursions, de circuits

*L'itinéraire représente le chemin, la destination à suivre ou suivi pour aller d'un lieu à un autre.*

*Le circuit représente:*

- la distance à parcourir pour faire le tour (d'une surface);
- le chemin (long et compliqué) parcouru pour atteindre un lieu.

Pour analyser l'offre des prestations il faut employer quelques phrases pour le dire, par exemple, pour exprimer une action, un événement ou restituer des informations:

1. Un verbe à une forme personnelle: vous voyagez, vous admirez etc.
2. Un verbe à l'infinitif: descendre, revenir etc.
3. Un nom, pour accentuer un événement: voyager – voyage etc.

*L'autobus arrive à 14 h.*

*Arrivée de l'autobus à 14 h.*

*Vous pouvez voyager tout inclus.*

*Voyage tout inclus.*

Retenez les expressions pour caractériser les termes du tourisme:

- visite;
- parcours;
- fiche;
- entrée;
- accès;
- dégustation.
- audiovisuel indépendant;
- sur rendez-vous seulement;
- offerte sur présentation du ticket d'entrée;
- pédagogique fournie sur demande;
- strictement interdit au public;
- gratuite pour les moins de 12 ans.

Retenez les structures qui peuvent être utilisées dans toutes sortes de descriptifs:

- a) C'est un horaire / un dépliant.
- b) On vous présente une région française / un département français.
- c) Cet endroit se trouve au nord-ouest / sud-est de la France.
- d) Les lignes en rouge sur la carte géographique indiquent le chemin de fer / des itinéraires proposés par l'OT.
- e) Chacune des routes proposées au départ de ... peut être parcourue en une heure / en une journée.

f) De chaque côté de la carte sont présentées les villes et les lieux les plus intéressants / les plus grands.

g) La distance entre ... au nord et ... au sud est de 200 km.

h) Dans les descriptifs des villes et des villages on vous informe sur les établissements d'hébergement / les sites touristiques, on vous renseigne aussi sur les conditions de visite / de location.

*Le plus souvent on rédige des brochures.*

*La brochure* représente un outil commercial avec lequel les tour-opérateurs commercialisent leurs produits chaque année ou chaque saison. On peut parler alors de la brochure annuelle ou la brochure été. On les nomme aussi catalogues.

Dans les brochures destinées aux clients sont décrits les voyages organisés, les forfaits standard, sur mesure et à la carte, et présentées les différentes prestations qui les composent.

Ce type de document, outre les TO, peut être trouvé aussi dans les agences de voyages qui distribuent ces produits et les vendent au public.

En présentant la brochure aux clients, il faut fixer l'attention sur:

- la présentation du document, ses éléments graphiques mis en avant;
- le style, auquel correspondent les informations pratiques;
- la durée du circuit touristique;
- les endroits précis ou les haltes du soir lesquelles sont prévues;
- les repas et les pauses;
- les transports et les transferts;
- les déplacements locaux;
- les types de paysages qu'on peut découvrir;
- les types d'activités prévues;
- les types d'hébergements prévus;
- les activités facultatives prévues;
- les options comprises dans le prix du forfait.

*Conseils utiles pour comprendre une situation de communication*

Lors de la conception des produits touristiques, un professionnel s'adresse à un autre professionnel. Par exemple, si l'un d'eux (agent de voyages, tour-opérateur) s'informe sur les prestations, l'animation et les loisirs offerts pour pouvoir les inclure dans les forfaits ou les proposer à ses clients, l'autre (organisateur: employé de l'office du tourisme, du syndicat d'initiative, du bureau du tourisme, de l'hôtel, du restaurant) doit, à son tour, le renseigner, l'informer et le conseiller sur les prestations qu'il propose.

Dans le domaine du tourisme, un client qui voyage seul est appelé *un individuel*, par rapport à un client qui voyage avec d'autres personnes, ce qu'on appelle *un groupe*.

On donne souvent les conditions et les prix en fonction du nombre de personnes: individuel ou groupe. Dans certaines agences, il y a le personnel qui s'occupe des réservations des individuels, un autre – de celles des groupes.

*Pour concevoir un produit touristique il faut être capable de:*

1. Sélectionner les prestations en fonction du client.
2. Décrire les différentes prestations proposées.
3. Fournir des détails sur les prestations et les produits.

Par exemple, dans le cas où les clients désirent préciser les conditions sanitaires et les assurances, pour vous, comme forfaitiste concepteur du circuit, quelques précisions seront utiles :

- on peut téléphoner au TO qui a conçu le circuit et lui demander des précisions sur les conditions sanitaires et les assurances;
- on répond aux demandes de précisions de l'agent de voyage qui distribue votre produit.

*Pour présenter le produit, pour concevoir un produit pour un client, quelques structures peuvent vous aider:*

1. Vous êtes invités à goûter les plats nationaux.
2. Vous êtes invités à découvrir la recette de ...
3. Après avoir parcouru les caves, un verre de très bon vin est offert sur la terrasse du château.
4. Toutes les salles sont richement meublées.
5. Les carrières de diamants ne sont encore exploitées.
6. Vous pouvez accéder à la rivière de ce site géologique par un gouffre impressionnant.

### **3.4.2. L'offre d'animations culturelles et de loisirs**

*Les loisirs* désignent le temps dont on dispose pour faire commodément qqch., dont on peut librement disposer en dehors de ses occupations habituelles et des contraintes

*Les animations* sont les méthodes d'encadrement d'un groupe qui favorisent l'intégration et la participation de ses membres (des touristes).

Pour analyser l'offre d'animations culturelles et de loisirs, les employés d'une agence de voyages peuvent formuler par écrit les questions

qu'on va adresser à un employé d'un opérateur touristique pour se renseigner sur:

la région, la spécialité régionale, la peinture, la culture, les monuments, les truffes, le patinage, un concert, un humoriste bien connu.

Pour un responsable d'animation dans un hôtel il est important de présenter et d'annoncer oralement et brièvement aux clients les principales activités (par exemple, de la semaine) et de préciser les lieux où elles se déroulent. Pour chacune des activités il est désirable de faire un commentaire court et valorisant.

En tant qu'exemple de recommandations pour une présentation orale peuvent servir:

- s'adresser aux personnes directement:

*Vous découvrez, vous admirez, vous verrez etc.*

- indiquer rapidement l'objet et le lieu des animations, jour après jour, en suivant le tableau:

*Samedi, concerts d'étudiants au conservatoire toute la journée et soirée musicale au château.*

- ajouter un petit commentaire personnel et valorisant pour motiver les gens:

*Le spectacle est magnifique, vous verrez, vous n'en croirez pas vos yeux!*

Pour mettre en évidence les atouts d'une ville pour laquelle on recommande la visite d'un site exceptionnel, on peut énumérer:

1) ses sites historiques:

- châteaux;
- musées;
- palais;
- tours;

2) ses sites naturels:

- grottes;
- rivières souterraines, eaux vives;
- galeries;
- gouffres;

3) ses sites industriels ou artisanaux :

- usines;
- centrales nucléaires;
- ateliers;
- carrières;

- 4) ses sites – lieux de production;
- dépôts-vente;
  - caves;
  - maisons des arômes
  - ateliers de distillation.

Un responsable des animations de l'hôtel de cure:

1. Complète le programme d'animation.
2. Précise à quel public de l'hôtel s'adresse chaque activité:
  - aux adultes (A);
  - aux curistes (C);
  - aux enfants et aux adolescents (E).
3. Ajoute les plages horaires et les lieux les plus appropriés pour animer ces activités.

### 3.4.3. Connaître et faire connaître le pays

*Conseils pour faire la promotion d'un pays, d'une destination*

Pour faire la promotion d'un pays, d'une destination, il ne faut pas toujours faire rêver. Il faut avant tout connaître les caractéristiques du pays, son fonctionnement et surtout les difficultés que l'on peut y rencontrer. Il est nécessaire de s'entraîner à repérer ces points d'information et à les présenter de manière que le touriste soit sécurisé et sache que tout a été prévu pour sa santé, sa sécurité et son confort.

Pour les recommandations, en ce cas, appelons à:

- l'imperatif / adverbe. Par exemple:

*Ne faites pas ...*

*Observez surtout ...*

- la forme impersonnelle / adverbe:

*Il est surtout conseillé de ...*

*Il est absolument déconseillé de ... etc.*

*En parlant de la monnaie nationale*, vous pouvez répondre aux questions d'un voyageur de manière enthousiaste et faire des recommandations utiles sur:

- la monnaie nationale;
- sa valeur par rapport à l'euro;
- l'échange;
- les bureaux d'échange;
- le paiement par carte bancaire.

Si votre pays est le paradis du shopping, vous pouvez répondre aux questions d'un touriste et lui donner des renseignements intéressants et des recommandations utiles sur:

- ce qu'il y a de typique dans le pays pour pouvoir rapporter des souvenirs;
- les prix et la possibilité de marchander;
- les meilleurs endroits pour faire des achats;
- les pourboires dans les cafés et en général.

*Valoriser l'image et les atouts d'une destination*

Les mots pour parler:

- du climat;
- des parcs;
- de la plage;
- des montagnes;
- de la ville;
- des gens;
- des attractions;
- de la cuisine;
- de la situation, du climat;
- de la faune, de la flore
- des langues. Par exemple:

1. Est-ce qu'il y a plusieurs langues dans votre pays?
2. Est-ce que chaque ethnie parle une langue différente?
3. Quelle langue parle la majorité de la population?
4. Si je vais dans les magasins, est-ce qu'on me parle français?
5. En quelle(s) langue(s) sont les journaux locaux et les informations?

Alors, voyagez sur un océan de douceur!

*La fiche de destination* représente un document d'information sur une destination / un pays à l'usage des touristes étrangers. Pour la concevoir il faut:

- sélectionner les idées que vous voulez développer et les points sur lesquels vous désirez insister;
- grouper les idées et les points conçus en rubriques;
- proposer un titre à chaque rubrique;
- rédiger un texte succinct (4-5 lignes) pour chacun des thèmes choisis;

- résumer les informations à la fois les plus urgentes et les plus intéressantes, de manière que la fiche ne dépasse pas une page.

Au bon fin, proposez ces informations oralement à un client.

*Conseils pour rédiger une fiche de destination / de renseignement*

1. Renseigner sur des points précis.
2. Prendre en compte le point de vue du touriste étranger qui n'a pas l'habitude de certains points particuliers.
3. Présenter les dangers sur un angle positif: donner des conseils qui éviteront les problèmes.
4. Valoriser les aspects du pays, tant du point de vue géographique, que social, religieux, gastronomique, etc.
5. Donner des conseils d'utilisation, de démarche, de procédure à suivre ... destinés à rendre facile et agréable le séjour dans votre pays, et surtout à rassurer les touristes.
6. Présenter ces informations et ces conseils de manière que les touristes aient l'impression de vivre une expérience particulière.

## Support bibliographique

1. Calmy A.-M. Le français du tourisme. – Paris: Yachette, 2004. – 160 p.
2. Corbeau S. Tourisme.com. – Paris: CLE International, 2004. – 104 p.

### Sitographie

3. <http://discours.revues.org/3232>
4. <http://monsu.desiderio.free.fr/atelier/freqverb.html>
5. [www.francomania.ru](http://www.francomania.ru)
6. [www.edufrance.ru](http://www.edufrance.ru)
7. <http://www.languages-study.com/francais-themes.html>
8. <http://www.travelgate.net/> – база данных туроператоров с профессиональным консалтингом
9. [www.unwto.org](http://www.unwto.org) The World Tourism Organization (WTO, UNWTO) – всемирная Организация Туризма, ведущая международная организация в сфере туризма, учреждение Организации Объединенных Наций
10. [www.visiteurope.com](http://www.visiteurope.com) – корпоративная база данных европейских туроператоров The European Travel Commission (ETC)

---

Учебное издание

ВТОРОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (*французский*)  
КУРС ЛЕКЦИЙ

Составители:

Валентина Николаевна Абабий  
Нина Михайловна Дубленко

Формат 60\*90/16. Уч.-изд. л. 5,1. Тираж 10 экз.  
Отпечатано на принтере