



# RIEN NE VA PLUS !

## DÉCOUVERTE

pages 14-17

### Premiers regards

- Découvrir le lexique des réclamations
- Parler des pratiques commerciales trompeuses

### Premiers textes

- Enrichir le lexique des réclamations
- Connaître les caractéristiques des lettres de réclamation
- Découvrir les formules d'adresse et les formules de congé

## OBSERVATION ET ENTRAÎNEMENT

pages 18-25

### Grammaire

- Les verbes impersonnels
- La double pronominalisation
- Exprimer la manière : gérondif (2) et *sans* + infinitif

### Lexique

- Exprimer les sentiments
- Les escroqueries
- Les formes de protestation
- Les formules d'adresse et les formules de congé

### Phonétique

- L'ironie
- Le son [ɑ̃] et le gérondif

## REGARDS CULTURELS

pages 26-27

### Le document

- Les Français et les manifs : une grande histoire d'amour !



## TÂCHES FINALES

page 28

### Tâche 1

- Organiser un flashmob pour protester

### Tâche 2

- Réaliser un recueil de lettres de réclamation insolites



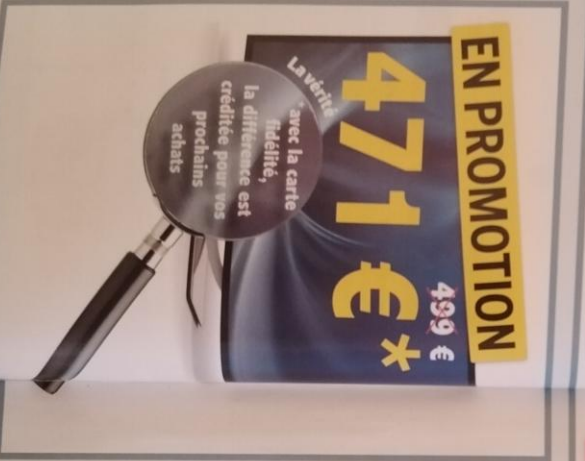
+ DE RESSOURCES SUR [espacevirtuel.emdi.fr](http://espacevirtuel.emdi.fr)

- Des activités autocorrectives (grammaire / lexique / culture / CE / CO)
- La carte mentale de l'unité à compléter

## Consommateurs aux aguets

### Victoire des consommateurs

Même les plus grandes enseignes peuvent être condamnées pour pratique commerciale trompeuse. Mais seulement avec votre aide.



**ALORS, RESTEZ SUR VOS GARDES !**

« Souvent les opprimés ne le sont que parce qu'ils manquent d'organe pour faire entendre leur plainte. »

Jean-Jacques Rousseau, *Émile ou philosophie antique*, XVIII<sup>e</sup> siècle

#### 1. PUBLICITÉS MENSONGÈRES

- A. Observez cette page Internet. Quel est le point commun des publicités présentées ?
- B. A quelle(s) pratique(s) commerciale(s) trompeuse(s) est associée chacune des publicités présentées par le site ?
- L'application d'une réduction sous conditions
- Une information floue et peu lisible
- La disponibilité d'un service

C. Avez-vous d'autres exemples de pratiques commerciales trompeuses à citer ? Faites des recherches si nécessaire, puis discutez-en entre vous.

- Par exemple, quand on voit affiché qu'on a gagné un voyage, mais qu'il faut à l'abord participer à un concours.
- Ah oui, un jour j'en ai reçu un mail...

**Et vous ?**  
Avez-vous déjà fait une réclamation suite à une publicité mensongère ?





4. ATTENTION AUX ARNAQUES !  
A. Lisez cet article. Quel est son objectif ?

**ACHATS EN LIGNE : HALTE AUX ESCROCS !**

Comment acheter tranquillement sur Internet ? C'est la question que se posent les internautes, de plus en plus nombreux à être victimes d'arnaques en tout genre. **Il est évident que les fraudeurs font tout pour pirater vos données bancaires.** Mais par quels moyens ? Voici quelques exemples concrets suivis de nos recommandations.

**1** Il est possible que vous soyez contacté par mail pour un besoin urgent d'argent. L'escroc se fait passer pour une victime et vous demande de lui transférer de l'argent. **Il est bien inutile d'essayer de comprendre le malheur de cette personne.** Lorsque vous recevez ce genre de mail, supprimez le tout de suite !

**2** Vous venez de recevoir un mail vous indiquant que vous êtes le gagnant d'un concours. Pour recevoir votre prix, **il faut que vous appelez un numéro - souvent à l'étranger.** Finalement, l'appel dure longtemps et vous avez dépensé plusieurs dizaines d'euros pour un lot d'une valeur de 2 € seulement. De manière générale, **il est préférable de ne pas appeler, surtout si vous savez que vous n'avez jamais participé à un concours de ce genre.**

**3** Faites également attention aux adresses usurpées des e-commerçants lorsque vous naviguez sur un site d'achats en ligne et que vous décidez de réaliser un paiement en ligne. Pour éviter les problèmes, **il est souhaitable de contrôler la barre d'adresse du navigateur et de ne pas ouvrir les mails adressés par un e-commerçant dont vous coordonnez bancaires, faites opposition auprès de votre banque.** Le plus vite possible.

Il existe bien d'autres cas d'escroqueries, alors restez vigilants. Et sachez que, dans tous les cas, **il faut dénoncer ces arnaques** auprès des associations de consommateurs. Elles pourront vous aider dans vos démarches si vous devez porter plainte.

B. Relisez l'article. Parmi les escroqueries citées, laquelle est selon vous la plus difficile à démasquer ? Et la plus facile à éviter ?

C. Observez les formes surlignées dans l'article, puis complétez la règle.

LES VERBES IMPERSONNELS

- Les verbes impersonnels s'emploient uniquement à la troisième personne du singulier. Le sujet de ce verbe est le pronom **il**. Ex : Il **est** impossible de résoudre ce problème.
- Il est possible que vous soyez contacté.
- Il est évident que les fraudeurs font tout pour pirater vos données bancaires.
- Il est préférable de ne pas appeler, surtout si vous savez que vous n'avez jamais participé à un concours de ce genre.
- Il est souhaitable de contrôler la barre d'adresse du navigateur et de ne pas ouvrir les mails adressés par un e-commerçant dont vous coordonnez bancaires.

**Et vous ?**  
Avez-vous déjà été victime d'une arnaque ?

5. UNE ARNAQUE TROUBLANTE

A. Écoutez le témoignage de Theo. Comment s'est-il fait arnaquer ? Combien d'argent a-t-il perdu ?

B. En groupes, choisissez une des arnaques suivantes. Puis rédigez des recommandations pour éviter ce genre d'escroquerie. Faites des recherches si nécessaire.

**1** Escroquerie à l'amour

**2** Aide par carte bancaire

**3** addition exagérée

**4** FAUSSES ASSOCIATIONS MANVATINES

En cas d'urgence à la carte bancaire, il est préférable de faire opposition. Il faut immédiatement contacter sa banque pour bloquer la carte.

LES VERBES IMPERSONNELS

EX 1. Complétez ce message d'alerte basé à la fraude sur Internet avec l'infinitif, l'indicatif ou le subjonctif.

Attention !

Depuis quelques jours, des courriels circulent sur la toile avec l'adresse « M. Bernad » et des contenus « alarmants » qui vous invitent à contacter un numéro de téléphone que la banque a utilisé... (complétez la phrase de vos propres mots).

Il est évident que ces courriels tentent de vous faire peur. Mais ne vous laissez pas influencer par ces courriels. Si vous avez des questions, contactez votre banque.

EX 2. Complétez ces recommandations avec les expressions suivantes. Puis associez les phrases citées aux photos correspondantes.

dans la poche arrière de votre passager, lorsque votre véhicule est à l'arrêt.

avec un animal qui ne vous appartient pas.

il est recommandé de ne pas laisser votre véhicule...

il est préférable de ne pas laisser votre véhicule...



EX 3. Écoutez l'interview de M. Bernad sur les arnaques à l'ordinateur. Quelles solutions propose-t-il pour l'éviter de ces escroqueries ? Complétez cet extrait de son blog.

LE BLOG DE BERNAD

Partez en vacances à l'étranger ? Faites tranquillement ! Suivez mes conseils et évitez les arnaques.

LES CONSEILS DU ZOUZOU

- Pour éviter les frais de change élevés, il est recommandé de... au de...

- Pour ne pas payer trop cher dans les boutiques à l'étranger, il faut que vous... mais il est également recommandable que vous...



**B. UNE RÉCLAMATION PAS COMME LES AUTRES**  
A. Lisez la lettre de Johanna. Qu'est-ce qui rend sa lettre de réclamation insolite ?

Johanna Vialy  
29b, rue Gabriel Vieaire  
14000 Caen

Hasbro France SAS  
Service Consommateurs  
1 Rue du Commerce  
47160 Strasbourg

Caen, le 1<sup>er</sup> janvier 2016

Madame, Monsieur,  
J'ai eu l'immerse plaisir de recevoir, en cadeau pour mon anniversaire (qui était hier, le 31 décembre), le jeu Trivial Pursuit MASTER.

Ne pouvant plus attendre, j'ai voulu y jouer tout de suite. Alors que je venais de remporter un triangle marqué « content AUCUN », j'ai été choquée de constater que le jeu n'est autre qu'un jeu de hasard. Je lui donc remplacé par celui d'une partie à me tromper dans mes déplacements et je me suis étonnée à plusieurs reprises de ne pas avoir encore gagné de triangle jaune.

J'ai quand même réussi à obtenir tous les triangles manquants, mais mon contentement n'a pas été satisfait. Je me suis donc adressé à votre service client pour leur expliquer le problème. Ils m'ont dit que je devrais attendre le prochain envoi de votre jeu. Je suis donc resté en attendant, mais mon contentement n'a pas été satisfait. Je me suis donc adressé à votre service client pour leur expliquer le problème. Ils m'ont dit que je devrais attendre le prochain envoi de votre jeu.

En cas de non-réponse, et en l'absence d'un geste commercial de votre part, je serai malheureusement contraint de forcer d'être informé des différentes associations de consommateurs.

En vous souhaitant une bonne année 2016,  
Cordialement,

Johanna Vialy

B. Johanna n'a jamais reçu de réponse. Lisez la lettre qu'elle aurait pu recevoir. Quel geste commercial lui est proposé ?

22 vingt-deux



Hasbro France SAS  
Service Consommateurs  
1 Rue du Commerce  
47160 Strasbourg

Johanna Vialy  
29b rue Gabriel Vieaire  
14000 Caen

Strasbourg, le 7 janvier 2016

Chère cliente,

Nous avons bien reçu votre lettre du 1<sup>er</sup> janvier dernier. Je suis navré que vous ayez été aussi déçue. Au nom de la société Hasbro, je vous présente toutes nos excuses. Je comprends votre mécontentement car ce jeu est avant tout un moment de détente et de plaisir. Je suis désolé de ne pas avoir pu vous offrir un tel moment de détente et de plaisir. Je vous remercie de nous avoir écrit et de nous avoir fait part de votre avis. Nous sommes très sensibles à vos commentaires et nous nous efforçons de vous offrir le meilleur service possible. Nous vous remercions de votre fidélité et nous espérons que vous continuerez à nous soutenir.

Je serais également heureux que vous acceptiez de participer à la soirée exclusive en compagnie de nos clients les plus fidèles que nous organisons au restaurant de nos clients au 1<sup>er</sup> étage, le 20 mars prochain. Ainsi, je vous adresse un bon de réduction valable pour deux personnes avec ce bon de réduction. Je vous remercie de votre fidélité et nous espérons que vous continuerez à nous soutenir.

Dans l'attente de vous retrouver, je vous renouvelle nos plus vives excuses et vous prie, chère cliente, d'agréer l'assurance de nos salutations distinguées.

Le responsable du service clientèle

**C. A présent, relisez les lettres. Soulignez les phrases dans lesquelles les auteurs expriment leurs sentiments, puis complétez la règle.**

**EXPRIMER LES SENTIMENTS**

Après un verbe exprimant un sentiment, on utilise :

- « ... » si le sujet est le même que celui du premier verbe. La subordonnée est introduite par « ... ».
- Ex. : J'étais choquée ..... que le jeu n'était contentant aucun.
- le « ... » si le sujet est différent de celui du premier verbe. La subordonnée est introduite par « ... ».
- Ex. : Je sens triste ..... ce petit oiseau ..... regard.

Verbes exprimant des sentiments :

Je suis indigné(e)      je ne supporte pas  
Je suis ravi(e)      je suis choqué(e)  
Je suis heureux(se)      ça me dérange

**D. Classez les situations suivantes en fonction de votre degré d'irritation. Puis discutez-en entre vous en exprimant vos sentiments.**



SITUATIONS	MA RÉACTION
<input type="checkbox"/> recevoir une lettre ouverte	
<input type="checkbox"/> ne pas recevoir une commande à temps	
<input type="checkbox"/> recevoir un colis défectueux ou cassé	
<input type="checkbox"/> voir quelqu'un ne pas respecter une file d'attente	
<input type="checkbox"/> voir quelqu'un téléphoner dans les transports en commun	
<input type="checkbox"/> voir quelqu'un jeter un papier par terre	

• Je ne supporte pas que les gens ne respectent pas les files d'attente et je ne me laisse pas faire !  
• Mais, ça me dérange aussi je ne dis rien.

**EXPRIMER LES SENTIMENTS**  
EX. 1. Complétez ce témoignage d'un consommateur avec de ou que.

**ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS**  
Marianne • **CHOQUÉE**

Il y a quelques jours, j'ai été déçue. ... constater que le colis que j'attendais depuis plus d'un mois n'était toujours pas arrivé. Je me suis donc rendue à la poste pour savoir que j'étais déjà partie le prendre. J'étais vraiment déçquée ... apprendre la nouvelle. J'étais vraiment surprise. Alors j'ai demandé à ce que j'ai dû le menacer pour qu'il le fasse. Finalement, mon colis a été restitué, mais je suis très déçue ... une erreur si bête est l'occasion de tension et de colère. Et ce n'est pas la première fois qu'il y a de tels incidents. Je ne suis pas la seule à avoir été déçue. ... vous alertez les consommateurs à ce sujet en leur demandant quelques conseils.

**EX. 2. Comment réagiriez-vous à la place de ces personnes ? Exprimez vos sentiments.**

• Je trouve choqué(e) de constater que :

être heureux      être étonné(e)      être choqué(e)





SE PROTÉGER DES ARNAQUES

1. Associer les arnaques suivantes aux conseils qui sont donnés pour les éviter.

Les arnaques

1. Arnaque sur les tarifs pratiqués lors d'une course en taxi
2. Escroquerie sur les taux de change
3. Piratage de données personnelles
4. Fraude à la carte bancaire

Les conseils

- A. Faire opposition auprès de sa banque
- B. Ne jamais répondre à des mails vous demandant vos mots de passe
- C. Changer de largent avant de partir en voyage
- D. Demander à utiliser le banquier

2. Lisez les escroqueries suivantes puis répondez aux questions.

fausse victime    appel surtaxé    prix trompeur

informations peu fiables    -    -

1. Quelle escroquerie vous semble la plus ?
2. De quelle(s) arnaque(s) vous ou vos proches avez été victimes ?
3. Quelle(s) arnaque(s) savez-vous repérer tout de suite ?

EXPRIMER DES SENTIMENTS

3. Écoutez les déclarations suivantes et retournez de quels sentiments il s'agit.

Dialogue 1 ..... Dialogue 2 ..... Dialogue 3 .....

LES FORMES DE PROTESTATION

4. La revue *Des faits, des actes* propose un reportage photo sur les différentes formes de protestation. À quel type de protestation correspondent les photos suivantes ?

- discussions collectives
- campement pacifique
- manifestation
- chaine humaine



1. Vous à l'épave d'un logement pendant l'hiver

2. Vous à la souffrance au travail

ÉCHAUFFEMENT

ÉCHAUFFEMENT MUSCULAIRE

1. Suivez les étapes ci-dessous pour jouer avec les intentions et les émotions.

- A. Choisissez un geste qui représente l'intention puis laissez le se ressembler (ex. avancer le bras rapidement).
- B. Reconnaissez ce geste puis, au milieu du mouvement, arrêtez-vous 3 secondes et transformez-le en un geste doux et bienveillant (ex. le bras devient mou).
- C. Maintenant, associez cet exercice à la phrase suivante

ÉNERGEMENT	PAUSE	DOUCEUR
Il lui montre	je suis super	content(e) !
aujourd'hui		

D. Prenez le temps de penser à ce qui change au niveau de votre prononciation.

A. PROSODIE

L'IRONIE

L'ironie est une stratégie qui permet de jouer ou de manipuler le poids des mots afin de modifier l'impact de ce que l'on dit. Ceci aussi une manière de cacher ses pensées à travers un message ambigu.

40 2. A. Écoutez et imitez le ton de chaque phrase.

1. Bravo ! Tu as obtenu ton agrément.
2. Oh non, ah ! Tu as encore raté ton train.
3. heif ! Ce n'est pas très doux.
4. Ouf ! Je pensais que c'était grave.

40 2. B. Réécoutez et associez les interjections suivantes avec le sentiment associé.

1. Bravo !	•	indifférence
2. heif !	•	soulagement
3. Ouf !	•	irritation
4. Zut !	•	enthousiasme

40 2. C. Prononcez à nouveau les phrases du 2. A. en imaginant les contextes indiqués suivants.

1. Vous êtes éreinté(e) car vous avez une soirée avec augmentation de vos taxes, vous voulez une augmentation mais vous ne pouvez pas donner.
2. Vous êtes content(e) car votre ami(e) pourra rester plus longtemps avec vous mais c'est un problème pour le rôle.
3. Vous avez fait un obstacle, vous le résolvez mais vous ne voulez pas être trop prétentieux / prétentieuse.
4. On vient à dire c'était grave mais vous voulez compenser que ce ne soit pas du tout. Vous parlez très gentiment sur cette expérience.

B. PHONÉTIQUE

LE SON [h] ET LE GÉRONDIF

40 3. Écoutez et prononcez le plus rapidement possible le verbe au gérondif en faisant attention à la prononciation du son [h].

Voici six verbes au gérondif

ils sont toujours au présent

- A. Mettez les verbes suivants au gérondif. Attention, ils ont des formes irrégulières.
1. La banque devrait me rembourse en ..... (prouver) en comptant que c'est un vol de carte bancaire.
2. Et ..... (savoir) que je ne puis pas payer, vous devez m'excuser en lieu de m'excuser.
3. Vous devez me proposer un taux de réduction en ..... (venir) en lieu que je suis votre bonne cliente.
4. Et ..... (avoir) un peu attention, j'aurais pu être attrapé par ce site internet.

40 4. B. Écoutez et lisez à haute voix les phrases précédentes en faisant attention au son [h] du verbe au gérondif.

C. PHONIE-GRAPHIE

5. A. Par deux, lisez à haute voix les phrases suivantes.

Moi, je peux avoir de bonnes notes en travaillant très peu.

Moi, je ne suis pas capable de travailler en silence.

5. B. Écrivez deux phrases au gérondif comme ci-dessus en utilisant au choix les verbes suivants.

dire    commencer    boire    écrire    voir

1. ....

2. ....

5. C. Faites une compétition deux par deux en donnant le maximum de phrases au gérondif et le plus rapidement possible. Celui qui hésite ou fait une erreur (grammaticale ou de prononciation) a perdu. Commencez avec les phrases du 5.B puis improvisez.



## LES FRANÇAIS ET LES MANIFS : UNE GRANDE HISTOIRE D'AMOUR !

Dans leur livre *Pas si fous ces Français !*, deux journalistes canadiens racontent deux années passées en France afin d'observer et de comprendre nos habitudes et notre mentalité contestataire. Et ce que l'on y apprend peut nous étonner, voire bousculer les stéréotypes sur les Français.

Savez-vous qu'en moyenne les Américains totalisent plus de jours de grève par an que les Français ? D'après ces deux journalistes, c'est parce que l'on confond souvent grèves et manifestations publiques. Et c'est justement dans les manifestations publiques que les Français battent tous les records !

Car ce qui est important pour les Français, c'est de participer à la vie publique... en protestant afin d'exprimer leurs idées ou leur mécontentement. Il faut dire que les manifestations publiques sont légales et qu'elles sont considérées comme la seule façon d'obtenir des changements.



Manifestation devant la Bourse (13 octobre 2011)

On comprend mieux pourquoi nos deux journalistes associent la rue française à un forum politique. Et de souligner l'esprit contestataire des Français. Pour eux, les Français ont un rapport très particulier à la loi. Si cela leur semble justifié, ils l'ignorent. Ils peuvent alors griller un feu rouge ou rouler trop vite.



Marche pour le dimanche avant la COP21 (29 novembre 2015)

Défier l'autorité représente donc un acte de liberté et c'est aussi comme cela que nos deux journalistes canadiens justifient les nombreuses grèves et manifestations qui ont lieu en France.

### 9. LES FRANÇAIS, CES ÉTERNELS RÂLEURS

A. Observez les photos et lisez le titre de l'article. D'après vous, quelle est la thématique ?

B. D'après vous, quelle(s) relation(s) les Français entretiennent-ils avec les mots suivants ?

grève    manifestation    loi    mécontentement

C. Lisez l'article. Parmi les idées émises, pensez-vous que certaines soient des stéréotypes ? Débattre-en entre vous.

### 10. PROTESTER À LA FRANÇAISE

A. En petits groupes, relisez l'article, puis répondez aux questions suivantes.

- Que pouvez-vous dire sur l'habitude française de faire la grève ?
- Que représentent les manifestations pour les Français ?
- À quel est comparée la rue française ? Pourquoi ?

B. Parmi les observations de l'article, quelles sont celles qui vous surprennent le plus ? Pourquoi ?

### 11. À CHAQUE PAYS SA FAÇON DE SE METTRE EN GRÈVE

A. En petits groupes, choisissez une des questions suivantes et répondez-y. Puis, donnez votre réponse à la classe. Aidez-vous d'Internet si nécessaire.

- Quelle grève a duré près d'un mois en France ?
- Quelles ont été les grèves les plus marquantes de l'histoire ?
- Dans quel(s) pays enregistre-t-on le plus grand nombre de journées non travaillées pour cause de grève ?

B. En petits groupes, réfléchissez à une grève ou à une manifestation importante dans l'histoire de votre pays ou d'un autre pays. Puis, préparez une présentation pour la classe.



## TÂCHES FINALES



### TÂCHE 1 ORGANISER UN FLASHMOB POUR PROTESTER

1. Vous allez organiser un flashmob de protestation. En petits groupes, réfléchissez à quelque chose qui vous indigne.

la propreté dans les lieux publics

le réchauffement climatique

l'utilisation de sacs en plastique ...

- On pourrait parler de la propreté dans les lieux publics.
- C'est vrai, les gens se débarrassent souvent des publicités en les jetant par terre.

2. Maintenant, imaginez le flashmob que vous pourriez mettre en place.

3. À présent, définissez le déroulement de votre flashmob.

4. Présentez votre flashmob à la classe. Expliquez comment cela va se passer et détaillez les rôles de chaque participant.

**FLASHMOB :**  
action citoyenne pour laisser les gares propres

**CAUSES :** les voyageurs n'utilisent pas assez les poubelles  
**OBJECTIF :** alerter les voyageurs en leur faisant prendre conscience de leurs gestes sans les provoquer

**LIEU :** Gare du Nord

**JOUR ET HEURE APPROXIMATIVE :** le 15 juin vers 12 h 00

**DURÉE :** 3 minutes

**MUSIQUE :** Elle pleure ma planète (RIDAN)

**DÉROULEMENT :**

- Rôle 1 : Le faux voyageur. Il passe à côté de la poubelle sans la regarder et jette sa publicité par terre...



#### CONSEILS

- Imaginez une chorégraphie simple.
- Ne multipliez pas les rôles : multipliez les participants.
- Soyez précis dans la description des rôles de chacun.
- Vous pouvez filmer votre flashmob et le poster.



### TÂCHE 2 UN RECUEIL DE LETTRES INSOLITES

1. Vous allez réaliser un recueil de lettres de réclamation insolites. Formez des petits groupes et choisissez un des thèmes suivants.

les transports    les vacances    le logement

le travail    les loisirs    le sport    ...

2. Selon le thème choisi, pensez à différents sujets de réclamation possibles. Puis, réfléchissez à la façon de rendre vos futures lettres insolites.

- Réclamation à propos d'un gîte à la campagne : un coq qui réveille les touristes tous les matins à 5 h 40.  
- Réclamation d'un touriste dans un hôtel de luxe : le réceptionniste est trop parfait.  
- ...

3. Chacun choisit un sujet et rédige sa propre lettre individuellement. Puis lisez les lettres des membres de votre groupe et, collectivement, proposez des améliorations ou des suggestions.

4. Maintenant, tous ensemble, créez le recueil de la classe : rassemblez vos lettres par thème, puis, découvrez les lettres des autres.

Recueil des lettres de réclamation les plus insolites

Sommaire

Les lettres de réclamations en vacances  
- Une histoire de coq à dormir debout 3  
- Attention aux réceptionnistes trop parfaits 5

#### CONSEILS

- Jouez sur tous les registres : formel / informel, couleurs, sons...
- N'oubliez pas les formules d'adresse et de congé.
- Vous pouvez faire un sommaire pour vous y retrouver.
- Pensez à illustrer votre recueil.