



## 6. Régler des problèmes I.

### A. Ouvrir un compte à la banque

#### Activité 1 :



Quels sont les documents à fournir pour l'ouverture d'un compte bancaire ?

- un bulletin de salaire
- un contrat de travail
- une pièce d'identité
- une facture de téléphone fixe
- une facture d'électricité
- une photo d'identité
- un relevé d'identité bancaire



Vérifiez vos solutions en écoutant l'enregistrement.

#### Activité 2 : Utilisez le conditionnel pour exprimer une demande polie.

##### a) Conjuguez les verbes au conditionnel.

1. .... (Pouvoir) -vous m'indiquer où il y a un distributeur de billets ?
2. Vous ..... (avoir) votre dernier bulletin de paie ?
3. Je ..... (vouloir) 200 € en espèces.
4. Nous ..... (aimer) connaître vos conditions d'ouverture de compte.
5. Tu ..... (pouvoir) me prêter 50 € ?
6. Je ..... (souhaiter) obtenir un crédit.
7. Ce ..... (être) possible d'avoir un rendez-vous aujourd'hui ?
8. Nous ..... (être) intéressés par votre offre de prêt.
9. Je ..... (souhaiter) voir un conseiller, s'il vous plaît.
10. Tu ..... (aimer) consulter tes comptes sur Internet.
11. Vous ..... (vouloir) déposer de l'argent ?
12. J' ..... (avoir) besoin d'un crédit, s'il vous plaît.

##### b) Exprimez poliment votre demande (variez les formules) pour obtenir :

1. un rendez-vous avec le conseiller.
2. le solde de votre compte.
3. un relevé de compte.
4. les horaires d'ouverture.
5. un RIB.





a) Associez pour indiquer les documents.

un carnet
une carte
une facture
un justificatif
une pièce
une quittance
un relevé

de loyer
d'électricité
de chèques
d'identité bancaire
de crédit
de domicile
d'identité

b) Complétez le tableau avec des verbes et des noms du secteur bancaire.

1. un renseignement		6. un retrait	
2.	débiter	7.	régler
3. une clôture de compte		8. un crédit	
4.	virer	9.	payer
5. une consultation		10.	prêter



#### CHOISIR UNE CARTE POUR LE QUOTIDIEN

pour retirer du liquide, régler vos achats en commerce ou à distance...

- Une simple carte de retrait vous permet de retirer des espèces dans un distributeur de billets. Si vous désirez régler par carte chez votre commerçant ou sur internet orientez votre choix vers une carte de paiement.
- À chaque carte correspond, pour des raisons de sécurité, un plafond de retrait et de paiement.
- À chaque carte correspond un ensemble de garanties d'assurance et d'assistance. Ces garanties concernent en majorité les déplacements, les séjours à l'étranger et les sports d'hiver.
- Si vous retirez des espèces à un distributeur de billets ne faisant pas partie du réseau de votre banque, une commission peut vous être facturée.
- Paiement sans contact : ce service vous permet de régler les montants inférieurs à 30 € d'un simple geste chez les commerçants acceptant ce mode de paiement.

**B. Communiquer par l'intermédiaire de la boîte vocale = utiliser les messageries téléphoniques professionnelles**



Que pensez-vous de l'emploi de plus en plus fréquent des serveurs vocaux ?

Dans votre pays, quel type d'entreprise utilise les serveurs vocaux ?

Obtenez-vous facilement les renseignements que vous souhaitez ?



**Activité 3 : Écoutez les boîtes vocales et notez le numéro du message qui correspond à l'objet de l'appel. Pu reliez par une flèche ce que vous devez faire pour obtenir l'information.**

N° du message	Vous appelez pour :	Vous devez :
...	A. Connaître la liste des films.	a. Prononcer un mot.
...	B. Consulter vos comptes.	b. Appeler un autre numéro.
<b>1</b>	C. Faire une inscription.	c. Appuyer sur la touche 1.
...	D. Acheter un billet.	d. Composer un code spécial.
...	E. Expliquer un problème sur un appareil.	e. Retéléphoner plus tard.
...	F. Prendre rendez-vous.	f. Faire le 2.

**Activité 3 : Écoutez les messages suivants.**

### 1. Le message sur serveur vocal

*Société Gerec, bonjour.*

*Appuyez sur la touche « étoile » de votre appareil.*

*Pour une commande, tapez 1, pour le service après-vente, faites le 2, sinon faites le 3.*

*Merci de patienter quelques instants, un télé-conseiller va donner suite à votre appel.*

### 2. Les messages d'accueil ou d'attente

**a.** Pour accueillir et faire patienter un correspondant.

*Assureplus, bonjour, ne quittez pas, un télé-conseiller va vous répondre dans quelques instants, merci de patienter.*

**b.** Pour faire patienter un correspondant et utiliser le temps d'attente pour donner des informations.

*Réparevite va donner suite à votre appel et vous prie de bien vouloir patienter quelques instants, Notre service clientèle est à votre disposition tous les jours du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h 30, le samedi de 9 h à 12 h.*

**c.** Pour annoncer une indisponibilité en cas d'appel en dehors des horaires d'ouverture ou pendant une absence.

*Le cabinet médical est actuellement fermé. Nous vous invitons à renouveler votre appel du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h. En cas d'urgence, vous pouvez vous adresser à la clinique Bordas au 05 58 59 65 08. Merci et à bientôt.*

**Réécoutez les quatre messages puis relevez les expressions pour :**

a) se présenter.

b) donner des consignes.

c) informer de l'attente ou de l'indisponibilité.

d) donner des informations.

e) remercier et prendre congé.

### C. Régler un problème par écrit

77-

À la lecture de mon dernier relevé bancaire, daté du 6 mars, j'ai constaté une erreur au débit de mon compte concernant un virement du 26 février fait en faveur de la société *KBS*. Vous avez débité la somme de 854 € au lieu de 654 €. En conséquence, je vous saurais gré de créditer mon compte du montant de la différence, soit 200 €, dans les plus brefs délais.



Un dimanche matin, le lendemain d'une fête dans votre appartement, vous êtes entré(e) dans la cuisine pour la ranger et vous avez découvert avec stupeur que tout était inondé.

Vous rédigez, pour votre agent d'assurance, un petit compte rendu de ce qui s'est passé. Vous devez expliquer:

- ce qui a provoqué l'inondation
- ce que vous avez fait (vous avez certainement téléphoné à un dépanneur ... mais c'était un dimanche)
- l'importance des dégâts (objets abîmés, dégradation de l'appartement)
- les travaux à envisager
- les conséquences pour votre vie immédiate.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Votre carte bancaire vous a été volée. Vous appelez au Service des cartes bancaire afin de faire opposition sur votre carte. Réfléchissez sur les formulations que vous allez utiliser et préparer les points qu'on ne faut pas oublier de mentionner. (Aidez-vous du texte à la page suivante.)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## Comment faire opposition sur une carte bancaire

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse, le titulaire de la carte doit faire opposition dans les meilleurs délais. Cette opposition permet à la banque de prendre toutes les mesures pour que la carte ne soit plus utilisable.

Pour faire opposition il faut appeler au plus tôt :

- soit le numéro spécial du serveur interbancaire **0 892 705 705** (0,34 euros la minute), joignable 24h/24 et 7 jours/7
- soit le numéro fourni par la banque lors de la souscription de la carte.

Pouvoir fournir le numéro de la carte en 16 chiffres et sa date de validité facilite la recherche, il faut pour cela avoir noté ces éléments séparément de la carte.

Le centre de mise en opposition sur carte communique alors un numéro d'enregistrement à conserver.

Enfin, l'opposition faite par téléphone doit être confirmée à la banque par lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception.



**Vous allez quitter l'appartement loué et vous voulez résilier votre abonnement d'accès Internet auprès de votre fournisseur. Vous lui écrivez une lettre dans laquelle vous expliquez la situation et demandez de mettre fin à votre contrat conformément aux Conditions générales de l'abonnement.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## GRAMMAIRE : Les doubles pronoms

### Pour éviter les répétitions.

J'ai retourné **les accessoires aux personnes de la société.**

Pour obliger **les personnes de la société à répondre.**

J'ai parlé **du bruit et de la poussière aux personnes de l'agence.**

Ils **se** refusaient à nous mettre dans un autre hôtel.

J'ai rapporté **la voiture au garagiste.**

Il **m'a** facturé **l'expertise.**

→ Je **les leur** ai retournés.

→ Pour **les y** obliger.

→ Je **leur en** ai parlé.

→ Ils **s'y** refusaient.

→ Je **la lui** ai rapportée.

→ Il **me l'a** facturée.

Quand une phrase contient deux pronoms compléments, ces pronoms se placent après le sujet, dans l'ordre suivant :

1	2	3	4	5
me / m'	le	lui	y	en
te / t'	la	leur		
se / s'	l'			
nous	les			
vous				

⚠ À l'impératif affirmatif, l'ordre des pronoms 1 et 2 change.  
Exemple : Vous nous les renvoyez. → Renvoyez **les-nous**.

Y et EN ne s'emploient jamais ensemble sauf dans :  
Il y en a.

Activité 4 : a) Transformez les phrases suivantes à l'impératif comme dans l'exemple.

Ex. : Les articles, vous nous les envoyez immédiatement. → Envoyez-les-nous immédiatement.

1) Les frais de port, vous les leur facturez.

2) Du litige, vous lui en parlez.

3) Au tribunal, vous nous y conduisez.

4) Des excuses, nous leur en présentons.

5) Au traitement des réclamations, nous vous y formons.

b) Répondez aux questions en remplaçant les expressions soulignées par un pronom.

1) – Est-ce que vous avez envoyé la lettre de réclamation à l'agence de voyage ?

– Oui, je .....

2) – Est-ce qu'elle a informé le service maintenance de la panne d'ascenseur ?

– Oui, elle .....

3) – Est-ce que tu as amené la voiture au garage ?

– Non, je ne .....

4) – Vous avez réservé des places d'avion aux commerciaux ?

– Oui, nous .....

5) – Ont-ils commandé des accessoires informatiques à la société en ligne Matic.com ?

– Non, ils ne .....

6) – Est-ce que vous avez réglé les frais d'expertise à l'assurance ?

– Oui, nous .....



Sources bibliographiques et autres :

GIRADET, J.; PÉCHEUR, J. *Écho*. Méthode de français. A1. CLE International : Paris, 2013. ISBN: 978-209-038589-2

<https://www.creditmutuel.fr/fr/particuliers/gerer-au-quotidien/choisir-votre-carte.html>

<https://www.lesclesdelabanque.com/web/Cdb/ActeursSociaux/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/8YGFQN?OpenDocument>

Le français pour les séjours et stages ERASMUS, Unité 6  
Mgr. Daniela Veškrnová  
Masarykova univerzita, Centrum jazykového vzdělávání  
[www.cjv.muni.cz](http://www.cjv.muni.cz)



CENTRUM  
JAZYKOVÉHO  
VZDĚLÁVÁNÍ