
Citizenship Language Pack For Migrants in Europe - Extended

FRANÇAIS

Cours multimédia de langue et de culture pour migrants

Niveau A2

Pour communiquer en France dans la vie de tous les jours

Dialogue 6 : annuler un rendez-vous par téléphone

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Retrouvez les vidéos L-pack ici : <https://www.youtube.com/user/L2pack/playlists>

Veillez noter que les vidéos sont stockées sur la chaîne L-Pack de You Tube et que chaque vidéo est disponible en quatre versions :

Version A – vidéo sans sous-titres

Version B – vidéo avec sous-titres

Version C – vidéo avec sous-titres et audio d'un seul des personnages (pour pratiquer votre prononciation)

Version D – vidéo sans sous-titres et avec l'audio d'un seul des personnages (pour pratiquer votre prononciation)

Communication

Dialogue 6 : annuler un rendez-vous par téléphone

Lien vers les vidéos :

[vidéo A](#)

[vidéo C](#)

[vidéo B](#)

[vidéo D](#)

Le milieu professionnel



résumé du dialogue

Cette vidéo montre une conversation téléphonique.

Anna contacte son Pôle-Emploi car elle est malade et ne pourra pas se rendre à son entretien avec son conseiller.

L'agent d'accueil lui répond et transfère son appel vers son conseiller. Le conseiller vérifie ses disponibilités et ils fixent ensemble une date pour la semaine prochaine.

Anna le remercie.

Dialogue 6 : annuler un rendez-vous par téléphone

Lien vers la vidéo :

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLAHmRvsK0yq209Y72VNzHRKAPgZF48Gv2>

	<p>Conversation par téléphone</p> <p>Situation : Anna, une jeune femme étrangère appelle annuler son rendez-vous au Pôle-Emploi</p> <p>Personnages : Anna, le conseiller et l'agent d'accueil</p>
<p>Anna le conseiller Pôle Emploi</p>	
 <p>L'agent d'accueil</p>	

Accueil: Pôle Emploi Charonne. Bonjour, comment puis-je vous aider ?

Anna; Bonjour, c'est Mme Bilota. Puis-je parler avec M. Laurent, s'il vous plaît?

Accueil: Je vais vous mettre en liaison. Merci de patienter.

Anna: Merci.

Conseiller Pôle-emploi et Anna

Conseiller Pôle-Emploi: Bonjour, Jacques Laurent à l'appareil

Anna: Bonjour, c'est Anna Bilota. J'ai un problème.

Conseiller: Que se passe-t-il, Mme Bilota ?

Anna: Je suis malade. J'ai de la fièvre et je dois rester au lit. Je ne suis pas en mesure de

venir demain.

Conseiller: Oh, ce n'est pas un problème. Nous pouvons trouver un autre jour. Puis-je programmer un rendez-vous à la même heure la semaine prochaine ?

Anna: Jeudi de la semaine prochaine me convient, mais puis-je venir un peu plus tard ? Ma fille a un rendez-vous chez le médecin à 8h du matin.

Conseiller: Alors, s'il vous plaît, venez à 10 heures, Mme Bilota. Et bon rétablissement !

Anne: Merci, je viendrai jeudi prochain à 10 heures.

Conseiller : D'ici là, reposez-vous bien, au revoir.

Anna : Au revoir, monsieur !



Compréhension orale

Exercice 1

Complétez le texte résumé de l'échange entre Anna et son conseiller à l'aide des mots proposés.

reporter / demande / conseiller / suggère / annuler / préfère / emmener / répond / souffrante

Anna appelle son () de Pôle emploi pour () son rendez-vous. Le conseiller M. Laurent () à Anna ce qui se passe et Anna lui () qu'elle est (). Son conseiller lui propose de () le rendez-vous à 9 heures la semaine suivante. Anna () un peu plus tard que 9h car elle doit () sa fille chez son médecin. Alors, son conseiller lui () de se voir à 10h le jeudi.

Exercice 2

Trouvez une expression similaire à chaque expression.

Exemple : Je suis occupé Je ne suis pas disponible

1. J'ai un problème _____
2. Je suis malade _____
3. Je ne suis pas en mesure de... _____
4. Jeudi me convient _____
5. Bon rétablissement ! _____

Exercice 3

Cochez l'intrus.

1. a) Est-ce que je peux vous aider ?
- b) Que puis-je faire pour vous ?
- c) Qu'est-ce que je peux vous aider ?

-
2. a) prendre un rendez-vous
b) chercher un rendez-vous
c) fixer un rendez-vous
3. a) Que passe ?
b) Qu'est-ce qui vous arrive ?
c) Qu'est-ce qui se passe ?
4. a) Je ne me sens pas bien.
b) Je ne vais pas bien.
c) Je n'ai pas bien.
5. a) Gardez la ligne.
b) Ne quittez pas.
c) Restez en ligne.
6. a) résoudre un problème
b) créer un problème
c) donner un problème
7. a) retrouver la santé
b) rétablir la forme
c) reprendre la forme
8. a) se poser au lit
b) se mettre au lit
c) aller au lit
9. a) prendre la température
b) définir la température
c) gagner la température
10. a) merci de patienter
b) immobilisez s'il vous plaît
c) un instant je vous prie
-

GRAMMAIRE

L'interrogatif – inversion du sujet et verbe

Inversez (changer la position, l'ordre des mots) le sujet et le verbe pour construire une phrase interrogative : Tu dors. → Dors-tu ?

Exercice

Vous regardez les prévisions de météo. →

Nous pouvons lutter contre le cancer. →

Ils suivent une formation professionnelle.

Tu vas au Pôle emploi.

Il cherche un travail.

Attention !

Avec la 3ème personne au singulier, il/elle/on, il faudra ajouter entre sujet et verbe la lettre « t » pour enchaîner deux voyelles à pouvoir prononcer plus facilement.

Exemple : Il ajoute un mot dans la phrase → Ajoute-t-il un mot dans la phrase ?

Exercice

Il achète des bananes pour son fils.

On aime Paris.

Elle prend ses vacances en août.

Il regarde les prévisions de météo.

Elle prononce bien en français.

EN FRANCE

Lorsque vous ne pouvez pas vous présenter à un rendez-vous, il est impératif que vous contactiez la personne au plus tard 30 minutes avant le rendez-vous, dans

l'urgence, ou sinon beaucoup plus en avance pour être respectueux. Tous ces petits gestes de base doivent vous aider à devenir professionnel.

En cas de retard, il est de même que vous devriez appeler la personne ou l'accueil où la personne travaille et prévenir l'heure où vous pouvez arriver. Au point où vous en êtes, il est préférable que vous prévenez 5 - 10 minutes de plus de retard pour que vous n'avez pas à encore vous excusez mille fois.

Exemple : « *Bonjour, Monsieur / Madame Godard. Je suis vraiment désolée mais je crains être en retard. J'arriverais dans 20 minutes (si vous pensez arriver dans 15 min.). Je me dépêche !* »

On peut se tromper ou faire des erreurs mais quand on essaie de rétablir la situation, il faut le faire bien. Tout cela joue sur la confiance que vous souhaiteriez obtenir des personnes avec qui vous êtes en relation ou vous travaillez dans la société.

VOCABULAIRE

Quelques expressions en indiquant le motif d'annulation

« Excusez-moi, je ne pourrai pas venir au rendez-vous, **je suis malade.** »

« Désolé(e), **j'ai un empêchement,** je vais devoir annuler le rendez-vous. »

« Je suis navré(e), **j'ai un contretemps** pourrions-nous remettre / reporter le rendez-vous à plus tard ? »

« Je suis désolé(e) mais **je ne me sens pas très bien,** je vais devoir annuler le rendez-vous. »

« Excusez-moi, **ça m'est complètement sorti de la tête,** pourrions nous fixer un autre rendez-vous ? »

« Excusez-moi, j'avais complètement oublié notre rendez-vous, pourriez-vous me donner un autre jour ? »

« Je suis désolé(e) mais **j'ai un imprévu,** je ne pourrai pas venir au rendez-vous pourrions-nous envisager un autre jour ? »

...etc.

Corrigé

Exercice1

Complétez le texte résumé de l'échange entre Anna et son conseiller à l'aide des mots proposés.

reporter / demande / conseiller / suggère / annuler / préfère / emmener / répond / souffrante

Anna appelle son (conseiller) de Pôle emploi pour (annuler) son rendez-vous. Le conseiller M. Laurent (demande) à Anna ce qui se passe et Anna lui (répond) qu'elle est (souffrante). Son conseiller lui propose de (reporter) le rendez-vous à 9 heures la semaine suivante. Anna (préfère) un peu plus tard que 9h car elle doit (emmener) sa fille chez son médecin. Alors, son conseiller lui (suggère) de se voir à 10h le jeudi.

Exercice 2.

Trouvez une expression similaire à chaque expression.

Exemple : Je suis occupé Je suis pris / Je ne suis pas disponible

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. J'ai un problème | J'ai un souci |
| 2. Je suis malade | Je suis souffrante |
| 3. Je ne suis pas en mesure de... | Je ne peux pas... / Je ne suis pas capable de... |
| 4. Jeudi me convient | Jeudi est parfait pour moi / Je préfère jeudi |
| 5. Bon rétablissement ! | Bonne guérison / Bonne convalescence |

Exercice 3.

Cochez l'intrus.

- | | | |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. | a) Est-ce que je peux vous aider ? | <input type="checkbox"/> |
| | b) Que puis-je faire pour vous ? | <input type="checkbox"/> |
| | c) Qu'est-ce que je peux vous aider ? | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. | a) prendre un rendez-vous | <input type="checkbox"/> |
| | b) chercher un rendez-vous | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | c) fixer un rendez-vous | <input type="checkbox"/> |

-
3. a) Que passe ?
b) Qu'est-ce qui vous arrive ?
c) Qu'est-ce qui se passe ?
4. a) Je ne me sens pas bien.
b) Je ne vais pas bien.
c) Je n'ai pas bien.
5. a) Gardez la ligne.
b) Ne quittez pas.
c) Restez en ligne.
6. a) résoudre un problème
b) créer un problème
c) donner un problème
7. a) retrouver la santé
b) rétablir la forme
c) reprendre la forme
8. a) se poser au lit
b) se mettre au lit
c) aller au lit
9. a) prendre la température
b) définir la température
c) gagner la température
10. a) merci de patienter
b) immobilisez s'il vous plaît
c) un instant je vous prie