

# L/livrets d'exercices



## IT Speak

**Self-study exercises for use with  
Audio Clips 01 to 30**



**Exercice d'accompagnement  
Pour les fichiers audio 01 à 30 – en semi-autonomie**

**ANGLAIS POUR LES MÉTIERS DE L'INFORMATIQUE**

## ► Sommaire de la méthode « IT Speak »

### FASCICULE [A] IT Speak Communication écrite [avec fichiers audio 01 à 30]

- Clips 01 & 02 / Virus Help! – 01:14' & 01:33' – (Crossword / Vocabulary A)**
- Clips 03 & 04 / Acrobat Reader Problems – 00:40' & 01:31' – (IT quiz / Files)**
- Clips 05 & 06 / Interest in New Product – 01:05' & 00:58' – (Crossword / Vocabulary B)**
- Clips 07 & 08 / Meeting RE: Orders – 00:53' & 01:09' – (IT quiz / Display Screen)**
- Clips 09 & 10 / Missing Webcam – 01:12' & 00:47' – (Crossword / Vocabulary C)**
- Clips 11 & 12 / Printer Problems – 00:45' & 01:50' – (IT quiz / Internet)**
- Clips 13 & 14 / Intel Processor – 01:15' & 01:22' – (Crossword / Vocabulary D)**
- Clips 15 & 16 / Sound Control Issue – 00:52' & 01:48' – (IT quiz / Software Programs + Systems)**
- Clips 17 & 18 / Catalogue Request – 00:49' & 00:30' – (Crossword / Vocabulary E)**
- Clips 19 & 20 / Missing Part – 00:40' & 01:02' – (IT quiz / Access)**
- Clips 21 & 22 / Forgotten Password – 00:40' & 02:04' – (Crossword / Vocabulary F)**
- Clips 23 & 24 / Account Access – 01:50' & 01:29' – (IT quiz / Essentials A)**
- Clips 25 & 26 / Infrastructural Maintenance – 01:30' & 01:32' – (Crossword / Vocabulary G)**
- Clips 27 & 28 / Network Problems – 02:03' & 02:21' – (IT quiz / Essentials B)**
- Clips 29 & 30 / Outlook Incident – 02:00' & 01:41' – (Crossword / Vocabulary H)**

## ► Voici le QR code et le lien pour accéder à la playlist des clips



### Playlist



[https://www.youtube.com/play  
list=PLFhRZAIXBBF1s1rkUfwVDUTyQKzR8SW0w](https://www.youtube.com/play?list=PLFhRZAIXBBF1s1rkUfwVDUTyQKzR8SW0w)

## ► A L'ATTENTION DE TOUS LES UTILISATEURS

**IT SPEAK** est un support d'anglais écrit pour les métiers de l'informatique. Il répond aux Compétences Linguistiques Professionnelles<sup>1</sup> des métiers de l'informatique.

### Composants :

N° Scribe	Titre du support	Clips associés
XXXXXX	IT SPEAK A	Audio 1-30

Niveau CECRL <sup>2</sup>	Temps de travail Autonomie + regroupe
A2 - B1	22H + 6H = 28 H

### Compétences visées :

Compréhension et communication professionnelle écrite

### COMMENT UTILISER IT SPEAK [Préconisations]

#### EN SEMI-AUTONOMIE GUIDEÉE / 15 X 90 minutes

**Vos objectifs :** Comprendre et produire de l'anglais pour les tâches professionnelles à l'écrit dans le respect des règles d'usage.

### Vos SUPPORTS :

**Les Clips :** Ce sont des supports sous forme de pistes audio<sup>3</sup> qui permettent pas à pas de valider ses réponses aux exercices écrits du fascicule.

**Le Fascicule A :** C'est un cahier de **15 livrets** d'exercices associés aux **30 Clips**. Les instructions bilingues guident votre travail afin de compléter les activités écrites. Il faut compter 90 minutes en moyen par livret.

**Vous accédez aux Clips :** en scannant les QR codes<sup>4</sup> des fascicules<sup>5</sup>

**Si vous avez un niveau faux-débutant**

**A1+ CECRL** : vous êtes invité à :

1. lire la traduction (VF) avec le « Answer Key ».
2. lire et écouter le texte en anglais jusqu'à 4 fois et puis
3. établir des correspondances VF/VO

#### EN REGROUPEMENT /

#### 15 x 24 minutes

**Vos objectifs :** S'exprimer et pratiquer la langue tout en corrigeant ses écrits

### Vos Supports :

#### Le Fascicule A

Les 15 livrets vous demandent de produire 15 écrits en semi-autonomie. Il faut compter 24 minutes en moyen pour le retour de la correction lors des regroupements.

## ► Guide des pictogrammes

	<b>Written activity</b> Activité écrite à réaliser
	<b>Audio Clip</b> Fichier audio à écouter
	<b>Crossword</b> Mots croisés
	<b>Glossary</b> Glossaire
	<b>Answer key</b> Corrigé de l'activité

<sup>1</sup> Les descripteurs de compétences en langue anglaise observables en contexte professionnel

<sup>2</sup> Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères

<sup>3</sup> Un PC et Casque sont indispensables

<sup>4</sup> Attention dans ce cas, à : > télécharger une application gratuite pour scanner les QR codes >

scanner le QR au plus près et bien centrer pour accéder au bon fichier audio.

<sup>5</sup> Disponible pour les formateurs en téléchargement depuis l'espace de la communauté professionnelle CP34 :

WAV : qualité sonore supérieure à utiliser sur PC  
MP3 : qualité sonore destinée à un usage nomade

## ► A L'ATTENTION DES FORMATEURS

**AFPA SPEAKS** est une série de méthodes complètes et de supports pour l'apprentissage de l'anglais appliqués aux métiers.

### Sa pédagogie :

- **un environnement contextualisé**  
Ceci répond aux besoins linguistiques observables du métier, et aux niveaux CECRL visés. Ces besoins sont répertoriés dans les « Compétences Linguistiques Professionnelles » du métier (ci-contre).
- **une compréhension assurée**  
Ceci grâce à des exercices qui guident la compréhension. En même temps, ils facilitent la mémorisation du vocabulaire, et l'assimilation des structures linguistiques de base.

**Ses bases théoriques** relèvent de « l'approche naturelle »<sup>6</sup> et d'autres recherches de l'école cognitive. Voici cinq points clés à partager avec les apprenants :

- **La compréhension** est au cœur de l'acquisition. L'adulte qui cherche à comprendre un énoncé oral ou écrit est en phase d'acquisition.<sup>7</sup>
- **La production** écrite et orale soutient le processus d'acquisition et accélère la reconnaissance des éléments acquis.<sup>8</sup>
- **La motivation** compte pour 90% de l'acquisition. Un contenu compréhensible, stimulant et pertinent est nécessaire.<sup>9</sup>
- **Les règles** sont extraites et stockées de façon subconsciente par le cerveau,<sup>10</sup> tout comme les éléments lexicaux.<sup>11</sup>
- **La lecture** modifie notre faculté de langage<sup>12</sup> et devient essentielle pour l'acquisition d'une langue moderne.<sup>13</sup>  
Une lecture répétitive, associée à l'écoute en simultané d'un même texte, améliore la reconnaissance des mots ainsi que la fluidité de leur production à l'oral.<sup>14</sup>

**IT SPEAK** est un support dans la série AFPA SPEAKS. Il est organisé autour de 30 Clips audio.

### Sa structure :

<sup>6</sup> Krashen, S.D. 1983. The Natural Approach

<sup>7</sup> Krashen, S.D. 2003. Explorations

<sup>8</sup> DALAISE, M. 2008. Traces de Mémoire

<sup>9</sup> Chomsky, N. 2012. The Science of Language

<sup>10</sup> Berwick, R.C. et al. 2016. Why Only Us

<sup>11</sup> Huth, A.G. et al. 2016. The Brain Dictionary

• **30 textes enregistrés** permettent d'améliorer sa compréhension écrite en écoutant et en lisant un texte en même temps.

• **30 mini-textes** présents des thèmes du support et qui constituent un parcours d'apprentissage des usages et structures de base des communications écrites dans le secteur.

### Ils sont tous disponibles :

- **Enregistrés** - 30 Clips audio accessible par QR Code, et
- **Écrits** - VF/VO dans le Fascicule [A]  
Les exercices écrits du fascicule s'effectuent pas à pas au fil des textes enregistrés.

**Sa mise en œuvre** nécessite la présence d'un formateur anglais. Voici quelques consignes, en complément des éléments de la page précédente :

### EN SEMI-AUTONOMIE

En amont des exercices des livrets, le faux-débutant [niveau A1+ CECRL] doit se familiariser avec le texte.

Vous l'invitez à :

1. lire la traduction du texte (VF)
2. lire et écouter le dialogue/texte en anglais jusqu'à 4 fois<sup>15</sup> et puis
3. établir des correspondances VF/VO

### EN REGROUPEMENT

En groupe de niveau

**Activité / feedback:** sur les rédactions préparées par les apprenants dans le cadre du fascicule [A].

### Guide récapitulatif du temps d'activité

ACTIVITE EN AUTONOMIE			
Clips Audio	Temps / activité	Total en minutes	Total en heures
15 x 2	90 ms	1350 ms	<b>22 H</b>
ACTIVITE EN REGROUPEMENT			
Retour écrits	Temps / activité	Total en minutes	Total en heures
x 15	24 ms	300 ms	<b>6 H</b>
TEMPS TOTAL EN HEURES			<b>28 H</b>

<sup>12</sup> Dehaene, S. 2007. Les neurones de la lecture

<sup>13</sup> Krashen, S.D. 2004. The Power of Reading

<sup>14</sup> Chomsky, C. 1979. Approaching Reading

<sup>15</sup> Chomsky, C. 1979. Approaching Reading

## ► Les Compétences Linguistiques Professionnelles [CLP]

### Utilisation d'anglais en tant que technicien d'assistance informatique -TAI

**TAI / CLP 1 / Exploiter la documentation et des sites techniques avec efficacité**  
**Niveau CECRL A2 écrit**

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Utiliser le vocabulaire technique de son secteur</b>	EST CAPABLE DE reconnaître et d'employer des termes techniques de son secteur. Par exemple, la procédure de l'installation d'un logiciel, d'une notice de constructeur...	lire
<b>2. Suivre des instructions techniques</b>	EST CAPABLE DE comprendre des documents techniques sur des équipements actifs en réseau ainsi qu'au sujet des logiciels associés.	lire
	EST CAPABLE DE s'appuyer sur des documents techniques afin d'installer et de configurer un service réseau sans erreur de compréhension majeure (guides d'installation, procédures...)	
<b>3. Exploiter des sites spécialisés</b>	EST CAPABLE D'exploiter des sites spécialisés et "Foire aux questions" - afin de proposer des solutions d'équipements et de services - grâce à une bonne connaissance pratique du vocabulaire technique requis et d'aides en ligne.	lire
<b>4. Comprendre les aspects juridiques</b>	EST CAPABLE DE comprendre les éléments contractuels de base relatifs aux périodes d'essai des logiciels, aux méthodes de paiement, aux politiques de confidentialité ou de retour.	lire
<b>5. Analyser les résultats de recherche sur le Web</b>	EST CAPABLE D'analyser rapidement une page de résultats de recherche sur le Web afin de trouver une solution à un problème technique (utilisation de termes techniques clés...)	lire
	EST CAPABLE DE repérer et sélectionner des informations recherchées avec un certain degré d'efficacité grâce à une connaissance des structures de la phrase anglaise et l'emploi des stratégies de lecture rapide et détaillée.	

**TAI / CLP 2 / Intervenir auprès des services de support techniques anglophones**  
**Niveau CECRL A2 écrit**

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Contacter les services de support à l'écrit</b>	EST CAPABLE DE d'utiliser un langage simple pour contacter des services de support technique à l'écrit (par courriel, par messagerie instantanée) concernant des problèmes immédiates.	lire écrire
	EST CAPABLE DE comprendre et renseigner un formulaire de contact support technique en ligne.	
	EST CAPABLE DE préparer une succession linéaire de points pour décrire des problèmes techniques liés aux dysfonctionnements de matériel, de logiciel, de réseau... de façon simple et bref - en employant le vocabulaire technique et les formules de bases.	
	EST CAPABLE DE se servir d'outils de traduction en ligne et des formules de communication usuelles afin de préparer des messages brefs et simples.	
<b>2. Décrire un dysfonctionnement technique</b>	EST CAPABLE DE décrire de façon simple et brève un dysfonctionnement technique signalé soit par un utilisateur soit par une alerte issue d'un système de supervision.	lire écrire
	EST CAPABLE DE répondre aux questions des services de support technique en rapport avec son domaine en employant des phrases simples et brèves.	
<b>3. Suivre une procédure de remédiation</b>	EST CAPABLE DE comprendre une procédure pour trouver les origines d'un problème qui est clairement expliqué en phrases simples et brèves.	lire
	EST CAPABLE DE comprendre un diagnostic établit et de suivre une procédure de remédiation qui est exprimé en phrases simples et brèves.	
<b>4. Exploiter des messages systèmes</b>	EST CAPABLE DE comprendre les messages d'avertissement relatifs à l'installation du logiciel, à un dysfonctionnement ou à un matériel défaillant.	lire

**TAI / CLP 3 / S'appuyer sur les forums d'utilisateur en anglais**  
**Niveau CECRL A2 écrit**

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Utiliser des forums spécialisés</b>	EST CAPABLE DE rechercher et d'échanger sur les forums d'utilisateurs, de comprendre et de déposer des messages en anglais rédigés simplement. Par exemple, résoudre un problème de "malware"...	lire écrire
<b>2. Publier des messages</b>	EST CAPABLE D'écrire des messages courts et simples demandant des informations sur des sujets liés au travail (produits, fonctionnalités, dépannage...) à l'aide d'outils de traduction en ligne.	lire écrire
<b>3. Communiquer avec des communautés Open Source</b>	EST CAPABLE DE consulter des communautés internationales d'utilisateurs des solutions Open Source, de lire et d'écrire des messages simples, d'interpréter les documents techniques ainsi que l'interface des logiciels (emploi du vocabulaire spécifique à l'interface de Windows serveur et Linux) à l'aide d'outils de traduction en ligne.	lire écrire

## Utilisation d'anglais en tant que technicien supérieur systèmes et réseaux - TSSR

### TSSR / CLP 1 / Exploiter la documentation technique avec efficacité Niveau CECRL B1 écrit / A2 oral

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Utiliser le vocabulaire technique de son secteur</b>	EST CAPABLE DE reconnaître et d'employer des termes techniques de son secteur. Par exemple, paramétrage et sécurisation d'un routeur, la configuration de la connectivité filaire/ sans fil, mise en service d'un serveur dans le respect d'une liste de contrôle, les systèmes, le Cloud...	écouter lire parler écrire
<b>2. Suivre des instructions techniques</b>	EST CAPABLE DE comprendre des documents techniques sur des équipements actifs en réseau ainsi qu'au sujet des logiciels associés.	lire
	EST CAPABLE DE s'appuyer sur des documents techniques afin d'installer et paramétrier les outils de supervision des systèmes et du réseau sans erreur de compréhension.	
<b>3. Exploiter des sites spécialisés</b>	EST CAPABLE D'exploiter des sites spécialisés grâce à une bonne connaissance pratique du vocabulaire technique requis.	lire écrire
	EST CAPABLE DE repérer et sélectionner des informations recherchées avec un certain degré d'efficacité grâce à une connaissance des structures de la phrase anglaise et l'emploi des stratégies de lecture rapide et détaillée.	
<b>4. Veille technologique</b>	EST CAPABLE DE réaliser une veille technologique à l'aide des sites en anglais sans erreur de compréhension et de rédiger un résumé en français.	lire écrire
	EST CAPABLE DE faire preuve d'une utilisation raisonnée des outils de traduction en ligne (emploi des phrases courtes, sélectionner le bon terme ou expression parmi des propositions...)	

### TSSR / CLP 3 / S'appuyer sur les forums d'utilisateur en anglais

#### Niveau CECRL B1 écrit / A2 oral

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Utiliser des forums spécialistes</b>	EST CAPABLE DE rechercher et d'échanger sur les forums d'utilisateurs, de comprendre et déposer des messages en anglais rédigés correctement. Par exemple, pour une demande de mise en service d'un serveur Linux, d'ajout ou d'évolution de fonctionnalité.	lire écrire
<b>2. Communiquer avec des communautés Open Source</b>	EST CAPABLE DE consulter des communautés internationales d'utilisateurs des solutions Open Source, de lire et d'écrire des messages, d'interpréter correctement les documents techniques ainsi que l'interface des logiciels (maîtrise du vocabulaire spécifique à l'interface de Windows serveur et Linux)	lire écrire

**TSSR / CLP 2 / Intervenir auprès des services de support techniques anglophones**  
**Niveau CECRL B1 écrit / A2 oral**

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Utiliser un registre adapté</b>	EST CAPABLE d'utiliser un registre adapté pour assurer des communications externes selon les normes d'usage à l'écrit et à l'oral usuels auprès des services techniques et fournisseurs de services.	écrire parler
<b>2. Contacter les services de support à l'écrit</b>	EST CAPABLE D'intervenir auprès des services de support technique à l'écrit (par courriel, par messagerie instantanée) dans une succession linéaire de points pour décrire des problèmes techniques liés aux dysfonctionnements de réseau et de téléphonie d'entreprise de façon directe, pertinente, structurée et correctement orthographiée - en employant le vocabulaire technique et les formules usuelles.	écrire lire
<b>3. Communiquer sur les difficultés techniques à l'oral</b>	EST CAPABLE DE solliciter de l'aide auprès des services de support techniques à l'oral et en employant le vocabulaire adapté avec des courtes séries d'expressions pour résoudre des problèmes techniques quotidiens liés aux dysfonctionnements de réseau et de téléphonie d'entreprise.	écouter parler
<b>4. Décrire un dysfonctionnement technique</b>	EST CAPABLE DE décrire de façon détaillée le dysfonctionnement technique signalé soit par un utilisateur soit par une alerte issue d'un système de supervision. EST CAPABLE DE répondre aux questions des services de support technique à l'écrit et à l'oral simplement mais avec pertinence et précision dans son domaine.	écouter lire parler écrire
<b>5. Comprendre une procédure de remédiation à l'oral et à l'écrit</b>	EST CAPABLE DE comprendre la procédure pour trouver les origines d'un problème, de clarifier les étapes avec un haut degré de précision.  EST CAPABLE DE comprendre le diagnostic établit.  EST CAPABLE DE comprendre la procédure de remédiation en utilisant des stratégies de communication : le questionnement, la répétition, la reformulation...  EST CAPABLE DE faire une demande de réalisation d'actions correctives. EST CAPABLE DE décrire les éléments visibles à l'écran lors d'une vérification de performance de sécurité.	écouter lire parler écrire
<b>6. Jouer l'intermédiaire auprès des services en ligne</b>	EST CAPABLE DE communiquer à l'écrit et à l'oral avec des fournisseurs anglophones de services de stockage et d'outils de collaboration en ligne.  EST CAPABLE DE jouer le rôle d'intermédiaire entre utilisateurs francophones et des fournisseurs de services anglophones.  EST CAPABLE DE se servir d'outils de traduction en ligne et des formules de communication usuelles afin de poser un problème technique ou une question sur le contrat en anglais (décrire des messages d'erreur, traduire des onglets et menus, poser des questions sur les droits...).	écouter lire parler écrire

## Utilisation d'anglais en tant que Concepteur développeur d'applications - CDA / DWMM

### CDA – DWMM / CLP 1 / Exploiter la documentation technique avec efficacité Niveau CECRL B1 écrit

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Utiliser le vocabulaire technique de son secteur</b>	EST CAPABLE DE reconnaître et d'employer des termes techniques de son secteur. Par exemple, le lexique nécessaire pour la lecture d'un guide du développeur ou de documentation de composant.	écouter lire parler écrire
<b>2. Suivre des instructions techniques</b>	EST CAPABLE DE comprendre des documents techniques associés au métier: règles de conception, guide du développeur, documents de syntaxe, documentation de Framework...	lire
<b>3. Exploiter des sites spécialisés</b>	EST CAPABLE D'exploiter des sites spécialisés grâce à une bonne connaissance pratique du vocabulaire technique requis.  EST CAPABLE DE repérer et sélectionner des informations recherchées avec un certain degré d'efficacité grâce à une connaissance des structures de la phrase anglaise et l'emploi des stratégies de lecture rapide et détaillée.	
<b>4. Veille technologique</b>	EST CAPABLE DE réaliser une veille technologique à l'aide des sites en anglais sans contre-sens et de rédiger un résumé en français.  EST CAPABLE D'utiliser les moteurs de recherche Internet en se servant des bons mots-clés qui donnent des résultats efficaces.  EST CAPABLE DE faire preuve d'une utilisation raisonnée des outils de traduction en ligne (emploi des phrases courtes, sélectionner le bon terme ou expression parmi des propositions...)	lire écrire

### CDA – DWMM / CLP 3 / S'appuyer sur les forums d'utilisateur en anglais Niveau CECRL B1 écrit / A2 oral

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Utiliser des forums spécialistes</b>	EST CAPABLE DE rechercher et d'échanger sur les forums d'utilisateurs, de comprendre et déposer des messages en anglais rédigés correctement. Par exemple,	lire écrire
<b>2. Communiquer avec des communautés Open Source</b>	EST CAPABLE DE consulter des communautés internationales d'utilisateurs des solutions Open Source, de lire et d'écrire des messages, d'interpréter correctement les documents techniques	lire écrire

**CDA – DWMM / CLP 2 / Intervenir auprès des services de support techniques anglophones**  
**Niveau CECRL B1 écrit / A2 oral**

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Utiliser un registre adapté</b>	EST CAPABLE d'utiliser un registre adapté pour assurer des communications externes selon les normes d'usage à l'écrit et à l'oral usuels auprès des services techniques et fournisseurs de services.	écrire parler
<b>2. Contacter les services de support à l'écrit</b>	EST CAPABLE D'intervenir auprès des services de support technique à l'écrit (par courriel, par messagerie instantanée) dans une succession linéaire de points pour décrire des problèmes de façon directe, pertinente, structurée et correctement orthographiée - en employant le vocabulaire technique et les formules usuelles.	écrire lire
<b>3. Communiquer sur les difficultés techniques à l'oral</b>	EST CAPABLE DE solliciter de l'aide auprès des services de support techniques à l'oral et en employant le vocabulaire adapté avec des courtes séries d'expressions pour résoudre des problèmes techniques.	écouter parler
	EST CAPABLE DE répondre aux questions des services de support technique à l'écrit et à l'oral avec pertinence et précision dans son domaine.	
<b>4. Comprendre une procédure de remédiation à l'oral et à l'écrit</b>	EST CAPABLE DE comprendre la procédure pour trouver les origines d'un problème, de clarifier les étapes avec un haut degré de précision.	écouter lire  parler écrire
	EST CAPABLE DE comprendre le diagnostic établi.	
	EST CAPABLE DE comprendre la procédure de remédiation en utilisant des stratégies de communication : le questionnement, la répétition, la reformulation...	
	EST CAPABLE DE faire une demande de réalisation d'actions correctives.	
<b>5. Recueillir des informations nécessaires pour la production d'une application</b>	EST CAPABLE DE poser des questions à l'oral et à l'écrit sur les besoins de développement d'application fournis dans un cahier de charges. Par exemple, sur les fonctionnalités attendues, l'utilité, l'environnement...	écouter lire  parler écrire
	EST CAPABLE DE se servir d'outils de traduction en ligne et des formules de communication usuelles afin de poser une question en anglais lors du développement d'une application.	

**CDA – DWMM / CLP 4 / Présenter des projets techniques en anglais**  
**Niveau CECRL B1 écrit / A2 oral**

Sous-CLP	Descripteur	CL
<b>1. Préparer un support d'exposé de projet</b>	EST CAPABLE DE synthétiser les points clefs d'un exposé technique afin de guider l'attention et la compréhension de son interlocuteur.	lire écrire
<b>2. Présenter en public sur un projet d'application</b>	EST CAPABLE DE présenter les étapes d'un projet en cours ou finalisé, ainsi que des solutions apportées aux différentes problématiques (maîtrise du vocabulaire spécifique, utilisation des expressions usuelles pour structurer un discours...)	lire écrire



## Technician's notes

### Structures for written communication

#### Beginning

English	Français
<b>If you don't know the person's name:</b>  Dear Sir or Madam Dear Sir/ Dear Madam	<i>Si vous ne connaissez pas leur nom :</i>  <i>Madame, Monsieur</i> <i>Madame / Monsieur</i>
<b>If you know the person's name:</b>  Dear Mr Brown/Mrs Curry/Ms Frost	<i>Si vous connaissez leur nom :</i>  <i>Cher Monsieur Brown / Chère Madame Curry/ Chère Madame Frost</i>
Further to your recent email	 <i>Suite à / En réponse à votre e-mail récent</i>
With reference to	 <i>En référence à</i>
We acknowledge your order of 21/06...	<i>Nous accusons réception de votre commande du 21/06...</i>
I am writing to enquire about...	<i>Je souhaiterais obtenir des renseignements sur...</i>
I am writing to confirm our order for...	<i>Je confirme notre commande pour...</i>
Thank you for your enquiry	<i>Nous vous remercions de votre demande de renseignements</i>
Many thanks for your recent email	<i>Nous vous remercions de votre e-mail récent</i>
Thank you for your swift reply	 <i>Merci de votre réponse rapide</i>
Thank you for choosing our hotel	<i>Nous vous remercions d'avoir choisi notre hôtel</i>
We regret to have to remind you that	 <i>Nous regrettons de vous rappeler que</i>
We regret to inform you that	<i>Nous regrettons de vous informer que</i>
Unfortunately...	 <i>Malheureusement...</i>

#### Requests

English	French
Please could you send us...	<i>Je vous prie de nous envoyer...</i>
We would be grateful if you could settle this amount at your earliest convenience	<i>Nous vous saurions grés de nous faire parvenir le règlement dès que possible</i>

#### Bad news

English	Français
I am sorry to tell you that...	<i>J'ai le regret de vous informer que...</i>
Unfortunately...	<i>Malheureusement...</i>
I apologise for the delay...	<i>Je (vous) présente mes excuses pour le retard...</i>

## The middle

English	Français
Our conditions of payment are 30 days	<i>Nos conditions de paiement sont à 30 jours</i>
May I remind you...	<i>Puis-je vous rappeler...</i>
In accordance with our cancellation fees	<i>Conformément à nos conditions d'annulation</i>
Please find ... attached  /enclosed 	<i>Veuillez trouver ci-joint</i>
Please note that...	<i>Il est à noter que...</i>
We accept payment by card or cheque 	<i>Nous acceptons le paiement par carte bancaire ou chèque</i>
We are enclosing an invoice 	<i>Veuillez trouver ci-jointe une facture</i>
We are pleased to enclose our brochure	<i>Nous avons le plaisir de vous adresser ci-jointe notre brochure</i>
We confirm the following details	<i>Nous vous confirmons les points suivants</i>
Please complete and return the attached form	<i>Veuillez remplir et nous retourner le formulaire ci-joint</i>
We would be grateful if you could settle this amount at your earliest convenience	<i>Nous vous saurions grés de nous faire parvenir le règlement dès que possible</i>

## Ending

English	Français
If you have any more/further questions, please do not hesitate to contact us.	<i>Si vous avez d'autres/ plus de questions, n'hésitez pas à nous contacter</i> 
We hope to hear from you shortly.	<i>Nous espérons avoir de vos nouvelles rapidement.</i>
Thank you in advance	<i>Nous vous remercions à l'avance</i>
We would appreciate a prompt reply.	<i>Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous répondre rapidement</i>
We look forward to hearing from you.	<i>Dans l'attente de votre réponse.</i>
We look forward to receiving your reply.	<i>Dans l'attente de vous lire.</i>
We look forward to welcoming you.	<i>Dans l'attente du plaisir de vous accueillir/voir.</i>
We look forward to seeing you.	
We hope to see you again	<i>Nous espérons vous revoir</i>
<b>If you don't know the person's name:</b>	<i>Si vous ne connaissez pas leur nom :</i>
Yours faithfully	<i>Veuillez agréer, Monsieur / Madame, l'expression de mes salutations distinguées</i>
<b>If you know the person's name:</b>	<i>Si vous connaissez leur nom :</i>
Yours sincerely	<i>Je vous en prie d'accepter l'expression de mes salutations distinguées</i>
<b>Less formal:</b>	<i>Moins formelle :</i>
Kind regards / Best wishes	<i>Cordialement</i>

# IT Emails / Virus Help!

## Audio Clips 01 & 02

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>16</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>17</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>18</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**



**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.



Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Virus Help!

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/n4wpRXIjAMo">https://youtu.be/n4wpRXIjAMo</a>	Email Received	<b>01:14</b>
	 <a href="https://youtu.be/CKathqUsqp0">https://youtu.be/CKathqUsqp0</a>	Email Sent	<b>01:33</b>

<sup>16</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>17</sup> Mangen, A.,et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>18</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen,** complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	<b>f</b>	c <u>o</u> n c <u>e</u> r n	a)	se débarrasser
2)		g _ t / r _ d	b)	se propage
3)		h _ l p / m _ / _ _ t	c)	me dépanner
4)		<u>I</u> / _ m / w _ r r _ _ d	d)	je crains que
5)		p _ c k _ d / _ p	e)	forfait
6)		p _ c k _ g _	f)	<b>concerne</b>
7)		p _ r c h _ s _ d	g)	attrapé
8)		s p r _ _ d	h)	acheté



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B. Using the words from A, complete the email below.**

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: Virus help!

From: Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]

To : IT Support [itsupport@afpa.com]

To whom it may concern,

I am writing to you to report a problem with my computer. It seems to have

a virus and I am unsure of how to remove

of it. I did buy an anti-virus software recently when I

installed the computer but clearly this was not enough to protect my computer.

Unfortunately that, if I do not act fast, the virus may spread to other parts of my computer so I would appreciate it if you could help as soon as possible.

Thanks in advance and I look forward to reading your response.

Yours faithfully,

Robert Mitchum



**Listen to Audio Clip 01 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 01, vérifiez vos réponses.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

Veuillez répondre que vous regrettiez que son ordinateur soit infecté. Le virus peut être très difficile à éliminer, alors s'il n'est pas un utilisateur confirmé vous lui recommanderiez d'obtenir l'assistance technique. Vous proposez l'assistance payante et il peut vous contacter au 01865 334986. S'il veut résoudre le problème lui-même, il devrait installer un meilleur antivirus comme Sophos ou Norton. Puis, il faut passer un scan antivirus, supprimer les infections qui sont identifiées, redémarrer l'ordinateur et repasser un coup d'antivirus. Il est aussi très important d'avoir un pare-feu. Vous recommanderiez ZoneAlarm parce qu'il est gratuit et simple d'utilisation.

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print

X

Subject: **Virus help!**

From: **IT Support [itsupport@afpa.com]**

To: **Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]**



**D.1 Before you listen,** find the English words using the Wordsearch and match the translations. *Avant d'écouter, trouvez les mots cachés en anglais puis reliez les mots aux traductions.*

W	P	Y	D	Z	S	C	A	N	Q
Z	G	M	H	B	E	V	O	Y	H
H	T	C	V	V	L	Q	J	O	G
J	G	P	E	R	S	I	S	T	S
R	E	S	T	A	R	T	E	A	D
A	P	G	E	T	R	I	D	O	F
Q	R	R	B	I	U	Z	G	O	G
F	E	E	B	A	S	E	D	M	E
S	J	V	S	U	P	P	O	R	T
B	X	U	F	D	E	L	E	T	E

English = FRENCH

- 1) \_\_\_\_\_ = supprimer
- 2) \_\_\_\_\_ = se débarrasser
- 3) \_\_\_\_\_ = redémarrer
- 4) \_\_\_\_\_ = persiste
- 5) \_\_\_\_\_ = payant
- 6) \_\_\_\_\_ = passer un scan
- 7) \_\_\_\_\_ = l'assistance



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**D.2 Before you listen,** complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

8)	f	<u>a</u> d v <u>a</u> n c <u>e</u> d	a)	simple d'utilisation
9)		<u>a</u> n t _ - v _ r _ s / s _ f t w _ r _	b)	pare-feu
10)		<u>e</u> _ s y / t _ / _ s _	c)	n'hésitez pas à
11)		f _ _ l / f r _ _ / t _	d)	l'élimination d'un virus
12)		f _ r _ w _ l l	e)	contacter
13)		g _ t / _ n / t _ _ c h	f)	avancé
14)		v _ r _ s / r _ m _ v _ l	g)	un antivirus



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



E. Use the words from exercise D to fill in the spaces in the reply below. *Utilisez les mots de l'exercice D pour remplir les espaces dans la réponse ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print

X

Subject: **Virus help!**

From: **IT Support [itsupport@afpa.com]**

To: **Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]**

Dear Mr Mitchum,

We are sorry to hear that your computer has been infected. However, please be aware that

your virus may be very difficult to \_\_\_\_\_ depending on the type of

infection and how the virus was created. If you do not consider yourself an

\_\_\_\_\_ computer user, we would suggest that you seek professional help. We provide \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ services for  
\_\_\_\_\_ and you can \_\_\_\_\_  
with us by calling 01865 334986.

If you insist on trying to solve the problem yourself, you should install better

\_\_\_\_\_, such as Sophos or Norton and

then \_\_\_\_\_ the computer using this program. You must

\_\_\_\_\_ any other virus that is identified and \_\_\_\_\_ your computer. Then scan the computer once again for any further infections. It is also very important that you have a \_\_\_\_\_ installed on your PC. We would recommend ZoneAlarm, as it is free and \_\_\_\_\_.

We hope this helps. Please \_\_\_\_\_ contact us on the above number if the problem \_\_\_\_\_.

Yours sincerely,

*Jennifer Beattie*



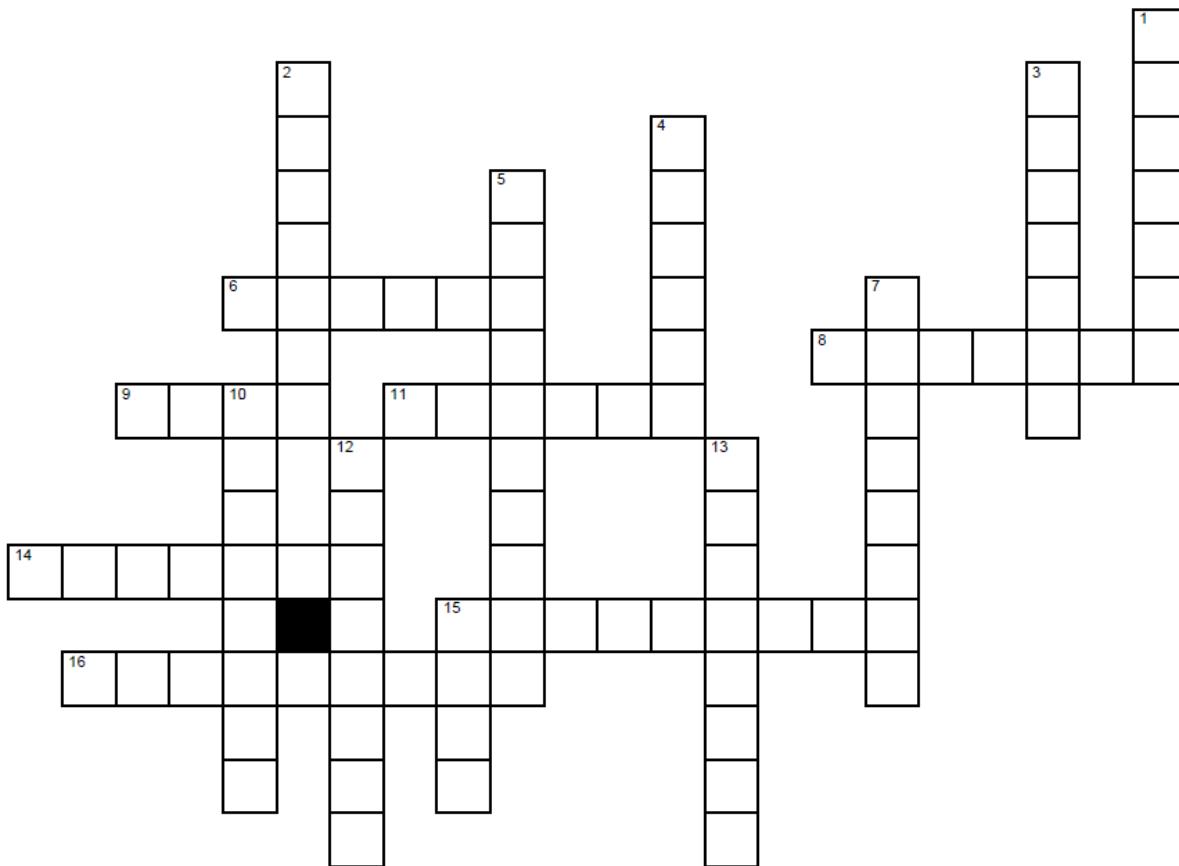
**Listen to Audio Clip 02 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 02, vérifiez vos réponses.*



### Crossword A - Mots croisés A

No spaces between words! Pas d'espace entre deux mots !



#### Across →

- 6. supprimer (7)
- 8. redémarrer (7)
- 9. passer un scan (4)
- 11. se débarrasser (3/3)
- 14. forfait (7)
- 15. me dépanner (4/2/3)
- 16. acheté (9)

#### Down ↓

- 1. assistance (7)
- 2. concerne (7)
- 3. élimination (7)
- 4. se propager (6)
- 5. identifié (10)
- 7. persiste (8)
- 10. avancé (8)
- 12. payant (3/5)
- 13. pare-feu (8)
- 15. au secours (4)

# IT Emails / Acrobat Reader Problems

## Audio Clips 03 & 04

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>19</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>20</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>21</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

#### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**



**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.



Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Acrobat Reader problems

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	 <a href="https://youtu.be/HCRK3abkFA0">https://youtu.be/HCRK3abkFA0</a>	Email Received	00:40
	 <a href="https://youtu.be/lSkntKUV6Fk">https://youtu.be/lSkntKUV6Fk</a>	Email Sent	01:31

<sup>19</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>20</sup> Mangen, A.,et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>21</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen**, complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	<b>f</b>	c <u>w</u> r r <u>e</u> n t l y	a)	urgent
2)		f r _ _ z _ s	b)	se bloque
3)		I / I _ _ k / f _ r w _ r d / t _	c)	raisons
4)		r _ _ s _ n s	d)	écran
5)		s c r _ _ n	e)	dans l'attente de
6)		<u>w</u> r g _ n t	f)	actuellement



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B. Using the words from A, complete the email below.**

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Acrobat Reader problems**

From: Julie Lawton [[j.lawton@gmail.com](mailto:j.lawton@gmail.com)]

To: IT Support [[itsupport@afpa.com](mailto:itsupport@afpa.com)]

To whom it may concern,

I am currently experiencing some problems with the Acrobat Reader software on my personal computer.

Every time I open the program, my \_\_\_\_\_ and I am unable to do anything.

I would appreciate it if you could send me a response as soon as possible, as this is highly frustrating and I am in \_\_\_\_\_ need of this software for professional \_\_\_\_\_.

Thank you and \_\_\_\_\_ hearing from you very soon.

Yours faithfully,

*Julie Lawton*



**Listen to Audio Clip 03 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 03, vérifiez vos réponses.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

Remerciez M Rogers de vous avoir contacté et répondez que concernant le problème qu'il vous a signalé, il y a deux possibilités. Il se peut que le programme soit endommagé et il faut le désinstaller puis le réinstaller. Vous lui recommanderiez de faire cela parce que c'est la cause la plus probable du problème. Cependant, il se peut aussi qu'il faille mettre à jour le pilote de sa carte vidéo. S'il suit ces conseils et que le problème persiste, il pourra vous contacter au : 0800 122 881. Vous serez joignable entre 9h et 19h tous les jours sauf le dimanche. Souhaitez-lui bon courage et dites-lui de ne pas hésiter à vous contacter s'il a d'autres questions.

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print

X

**Subject: Acrobat Reader problems**

**From: IT Support [itsupport@afpa.com]**

**To: Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]**



**D. Before you listen,** match the two halves of these sentences from the audio clip. *Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.*

1)	<b>h</b>	<b>damaged</b>	a)	<i>résolu</i>
2)		instructions	b)	<i>probable</i>
3)		likely	c)	<i>pilote d'une carte vidéo</i>
4)		linked to	d)	<i>mise à jour</i>
5)		resolved	e)	<i>lié à</i>
6)		team	f)	<i>équipe</i>
7)		undertake	g)	<i>entreprendre</i>
8)		uninstalled	<b>h)</b>	<b>endommagé</b>
9)		updated	i)	<i>désinstallé</i>
10)		video card driver	j)	<i>consignes</i>



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**E. Using the words from D, complete the email below.**

*En utilisant les mots de l'exercice D, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print

X

Subject: **Acrobat Reader problems**

From: **IT Support [itsupport@afpa.com]**

To: **Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]**

Dear Mrs Lawton,

Thank you for contacting me. In reference to the problem you describe in your email, we are writing to help you solve your technical problems regarding Acrobat Reader.

There are two possibilities which might explain why it is not working. The first is that the program is

damaged and therefore must be \_\_\_\_\_ and  
reinstalled. We highly recommend that you \_\_\_\_\_ this procedure,  
as it is the most \_\_\_\_\_ cause.

However, it could also be \_\_\_\_\_ a problem with your  
\_\_\_\_\_, which would need to be  
\_\_\_\_\_.

If you follow both of these \_\_\_\_\_ and the problem continues, do not  
hesitate to contact our technical support \_\_\_\_\_ on: 0800 122 881.

We sincerely hope that this problem is speedily \_\_\_\_\_.

Yours sincerely,

*Simon Vine*



**Listen to Audio Clip 04 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 04, vérifiez vos réponses.*



## IT Quiz

### Files



**A.** Find the English terms using the Wordsearch.  
*Trouvez les termes cachés en anglais.*

L	P	D	F	M	J	X	O	N	O
P	Y	U	U	U	L	F	A	Q	U
U	I	P	M	X	X	R	T	V	N
C	Y	L	C	Y	D	B	T	X	B
H	D	O	W	N	L	O	A	D	L
D	V	A	N	V	H	H	C	G	F
C	O	D	Z	I	P	F	H	Y	B
P	I	C	W	S	M	L	M	W	F
L	O	O	F	O	L	D	E	R	I
Q	O	E	W	B	B	A	N	H	L
S	L	N	Y	O	C	V	T	Y	E
D	I	R	E	C	T	O	R	Y	L

*File*

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B.** Match the words from **A.** with the definitions below. Then, translate the English definitions into French. *Reliez les mots de l'exercice A. aux définitions ci-dessous. Puis, traduisez les définitions anglaises en français.*

1)	<i>File</i>	: A collection of data that is given a name
	<i>Une collecte de données à laquelle on attribue un nom</i>	
2)		: A file compression format
3)		: The transfer of one file from one local computer to a remote computer

4)	<hr/> : An area on a hard disk where related files are found
	
5)	<hr/> : A digitised document that cannot be modified
	
6)	<hr/> : The space on a disk where subfolders and files are found
	
7)	<hr/> : The transfer of a file from a remote computer to a local computer
	
8)	<hr/> : A file attached to a message
	
	<b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>

# IT Emails / Interest in New Product

## Audio Clips 05 & 06

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>22</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>23</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>24</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

#### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Interest in New Product

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/jqknAOfwvH4">https://youtu.be/jqknAOfwvH4</a>	Email Received	<b>01:05</b>
	 <a href="https://youtu.be/G6q_iKRkzLQ">https://youtu.be/G6q_iKRkzLQ</a>	Email Sent	<b>00:58</b>

<sup>22</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>23</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>24</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen,** complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	f	f <u>e</u> <u>a</u> t <u>w</u> r <u>e</u> s	a)	tablette
2)		g r _ t _ f u l	b)	reconnaisant
3)		l _ t _ s t / c _ t _ l _ g	c)	me renseigner sur
4)		p _ t / <u>o</u> n / s _ l _	d)	mettre en vente
5)		e n q _ _ r _ / a b _ _ t	e)	dernier catalogue
6)		t _ b l _ t	f)	<b>caractéristiques</b>



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B. Using the words from A, complete the email below.**

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Interest In New Product**

From: **Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]**

To: **IT Support [itsupport@afpa.com]**

Dear Sir/Madam,

I am writing to \_\_\_\_\_ your new \_\_\_\_\_ that has recently been put \_\_\_\_\_, as I may be interested in buying one, depending on the price and the features it has.

I would be \_\_\_\_\_ if you could send me your \_\_\_\_\_ to the following address: 6 Lonsdale Road, Handsworth, Birmingham, BR12 5YG.

Thank you and I look forward to hearing from you.

Kindest regards,

*Robert Mitchum*



**Listen to Audio Clip 05 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 05, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

Veuillez répondre que vous avez le plaisir de l'informer que votre dernier catalogue a été envoyé par la poste aujourd'hui et il devrait arriver sous trois à cinq jours ouvrables. Remerciez-le pour l'intérêt qu'il montre à votre nouvelle tablette. Assurez-le que s'il décide de l'acheter, il ne sera pas déçu. Le nouveau modèle possède un processeur graphique plus rapide, un meilleur appareil photo, la connexion 4G et un écran haute résolution. Vous êtes dans l'attente de recevoir sa commande.

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print  
**X**

**Subject: Interest In New Product**

**From:** IT Support [itsupport@afpa.com]  
**To :** Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]

	<b>D. Before you listen,</b> match the two halves of these sentences from the audio clip. <i>Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.</i>			
1)	<i>g</i>	<b>camera</b>	a)	<i>pour faire suite à</i>
2)		disappointed	b)	<i>jours ouvrables</i>
3)		dispatched / posted	c)	<i>expédié par la poste</i>
4)		further to	d)	<i>déçu</i>
5)		graphics	e)	<i>dans le délai de</i>
6)		order	f)	<i>commande</i>
7)		within the period of	<b>g)</b>	<b>appareil photo</b>
8)		working days	h)	<i>affichage</i>
	<b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>			

 **E. Using the words from D, complete the email below.**  
*En utilisant les mots de l'exercice D, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Interest In New Product**

From: **IT Support [itsupport@afpa.com]**  
To : **Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]**

Dear Mr Mitchum,

\_\_\_\_\_ your email on the 8th of May, we are happy to inform you that the catalogue you asked for has been \_\_\_\_\_ today and should arrive \_\_\_\_\_ the next three to five \_\_\_\_\_.

We thank you for showing interest in our newest tablet and we can assure you that you will not be \_\_\_\_\_ if you decide to buy it. Our new model benefits from faster \_\_\_\_\_, a better **camera**, 4G options and a high-resolution screen, making it one of the best tablets currently on offer.

We look forward to receiving an \_\_\_\_\_ from you and please contact us again if you need any further information.

Best wishes,

*Jennifer Beattie*



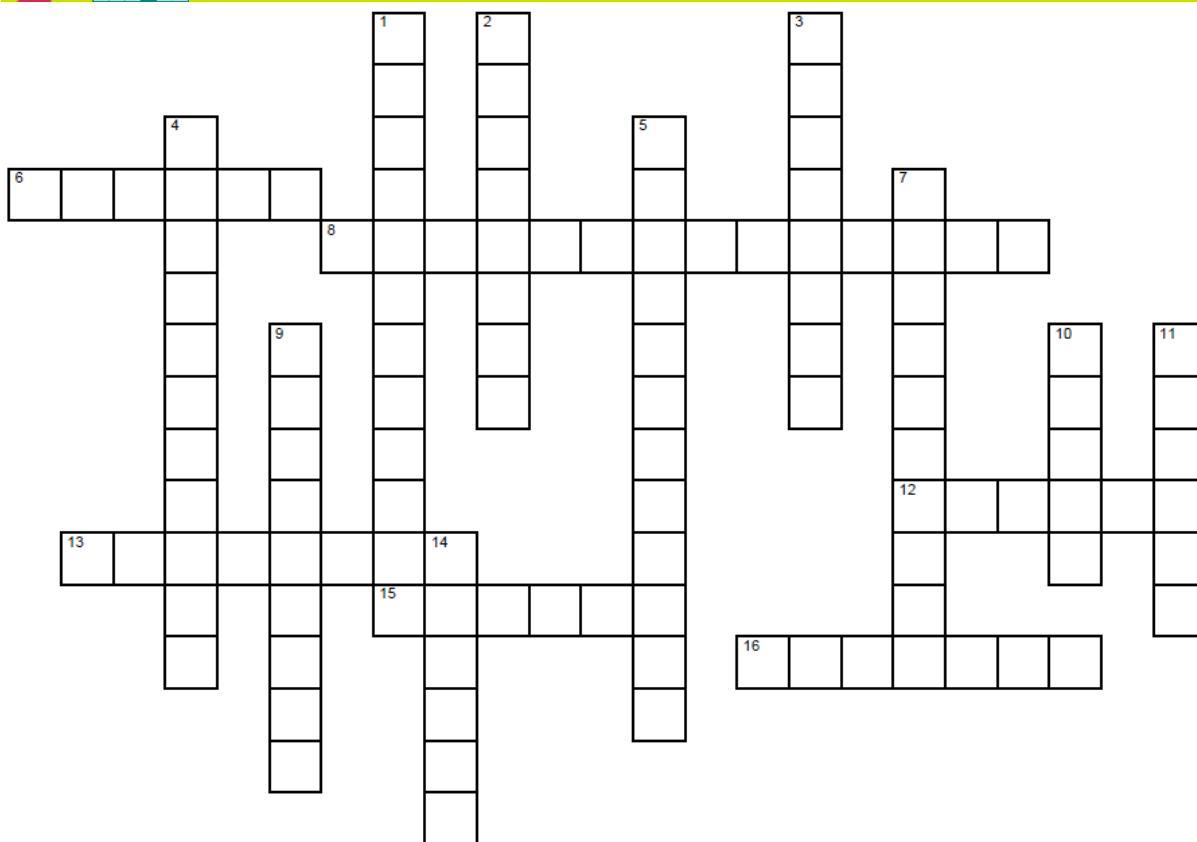
**Listen to Audio Clip 06 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 06, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



### Crossword B - Mots croisés B

No spaces between words! Pas d'espace entre deux mots !



#### Across →

- 6. informer (6)
- 8. haute résolution (4/10)
- 12. appareil photo (6)
- 13. reconnaissant (8)
- 15. tablette (6)
- 16. produit (7)

#### Down ↓

- 1. se renseigner sur (/7/5)
- 2. affichage (8)
- 3. caractéristiques (8)
- 4. jours ouvrables (7/4)
- 5. déçu (12)
- 7. expédié (10)
- 9. actuellement (9)
- 10. commande (5)
- 11. en vente (2/4)
- 14. dernier (6)

# IT Emails/ Meeting RE: Orders

## Audio Clips 07 & 08

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>25</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>26</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>27</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Meeting RE: Orders

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/FoD0PxeYmh8">https://youtu.be/FoD0PxeYmh8</a>	Email Received	00:53
	 <a href="https://youtu.be/DLaB4MGfBdY">https://youtu.be/DLaB4MGfBdY</a>	Email Sent	01:09

<sup>25</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>26</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>27</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen,** complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	b	a l l <u>o</u> w	a)	réunion
2)		m _ _ t _ n g	b)	prévoir
3)		p _ n d _ n g	c)	faire le point
4)		s _ l _ s / r _ p r _ s _ n t _ t _ v _ s	d)	en attente
5)		t _ k _ / s t _ c k	e)	conditions générales
6)		t _ r m s / _ n d / c _ n d _ t _ n s	f)	commerciaux



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B. Using the words from A, complete the email below.**

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Meeting re: orders**

From: Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]

To : The IT Shop [itshop@afpa.com]

Dear Mr Vine,

With regards to your \_\_\_\_\_ orders, we would like to arrange a \_\_\_\_\_ on the 21<sup>st</sup> of June at 3pm in our London offices to \_\_\_\_\_ of these orders. Please \_\_\_\_\_ allow two hours for this meeting.

\_\_\_\_\_ from Samsung will also be present and I have been informed that they would like to have their products sold in your shops across the UK although this would be dependent on certain \_\_\_\_\_.

If you are unable to make it, we would be grateful if you could suggest another time and date as quickly as possible. Thank you and we look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely,

*Julie Lawton*



**Listen to Audio Clip 07 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 07, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

*Veuillez le remercier pour son mail. Confirmez-lui votre présence à la réunion. Cependant, vous ne serez pas disponible à 15h. Le matin vous convient mieux. Est-il possible de changer l'horaire à 10h ? Vous êtes très content que des commerciaux de Samsung assistent aussi à la réunion et vous êtes dans l'attente d'avoir affaire à eux, surtout concernant leur nouveau modèle de smart phone. Dites que vous êtes désolé d'avoir dû changer l'horaire et que vous attendez la réunion avec impatience.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Meeting re: orders**  
From: **The IT Shop [itshop@afpa.com]**  
To : **Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]**



**D. Before you listen,** match the two halves of these sentences from the audio clip. *Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.*

1)	<b>d</b>	<b>available</b>	a)	<i>tout dernier</i>
2)		brand new	b)	<i>reprogrammer</i>
3)		inconvenience	c)	<i>en ce qui concerne</i>
4)		making a deal	<b>d)</b>	<b><i>disponible</i></b>
5)		regarding	e)	<i>dérangement</i>
6)		reschedule	f)	<i>conviendrait</i>
7)		suit	g)	<i>conclure un marché</i>



## Check the answer key.

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**E.** Using the words from **D**, complete the email below.

*En utilisant les mots de l'exercice D, complétez l'email ci-dessous.*

[Reply](#)   [Reply All](#)   [Forward](#)   [Delete](#)   [Save](#)   [Print](#)

x

**Subject: Meeting re: orders**

From: The IT Shop [itshop@afpa.com]

To : Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]

Dear Mrs Lawton,

Thank you for your email.

I am writing to confirm my presence at the meeting on 21st of June.

However, unfortunately I will not be available at 3pm. The morning would \_\_\_\_\_ me better. Perhaps we can \_\_\_\_\_ it for 10 o'clock in the morning?

I am very pleased to hear that sales representatives from Samsung will also be at the meeting and I look forward to \_\_\_\_\_ with them, especially \_\_\_\_\_ their \_\_\_\_\_ smart phone.

I apologise for any \_\_\_\_\_ and I look forward to seeing you soon.

Kindest regards,

SimonVine



**Listen to Audio Clip 08 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 08, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



## IT Quiz

### Display Screen



**A.** Find the English terms using the Wordsearch.  
*Trouvez les termes cachés en anglais.*

D	N	F	U	U	M	E	N	U	T	C	Z
E	X	W	I	N	D	O	W	S	O	U	M
S	Q	D	N	Y	V	P	Z	B	O	R	T
K	J	B	P	H	N	Q	V	E	L	S	X
T	M	O	U	S	E	N	G	J	B	O	Q
O	O	O	G	Q	T	K	B	R	A	R	O
P	I	X	E	L	B	U	W	U	R	J	T
Q	A	C	V	Y	S	X	Y	F	G	X	N
I	U	M	A	O	M	O	N	I	T	O	R

Monitor .

---



---



---



---



---



---



**C.** Check the answer key.

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B.** Match the words from **A.** with the definitions below. Then, translate the English definitions into French. *Reliez les mots de l'exercice A. aux définitions ci-dessous. Puis, traduisez les définitions anglaises en français.*

1)

Monitor: It displays messages on the screen which are relayed back & forth between the processor & the screen



*Ceci affiche sur l'écran des messages communiqués entre le processeur et l'écran*

2)

: A unique symbol that looks like an arrow and moves around on the screen when the mouse is used



3)

: A bar with titles inside it which appears at the top of a graphical user interface window



4)	<input type="text"/> : A handheld device synchronised with a graphical user interface system which allows the user to click and drag
	
5)	<input type="text"/> : A point that is displayed on a computer monitor that stands for one unit of an image's size
	
6)	<input type="text"/> : The backdrop where icons for applications and disks are found
	
7)	<input type="text"/> : A rectangular area which is displayed on the screen of a graphical user interface system
	
8)	<input type="text"/> : A bar of icons that is regularly used and easy to access at the top of an application on a graphical user interface system
	
	<b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>

# IT Emails / Missing Webcam

## Audio Clips 09 & 10

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>28</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>29</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>30</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Missing Webcam

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/prluyKGBcow">https://youtu.be/prluyKGBcow</a>	Email Received	<b>01:12</b>
	 <a href="https://youtu.be/u0_lffThqIk">https://youtu.be/u0_lffThqIk</a>	Email Sent	<b>00:47</b>

<sup>28</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>29</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>30</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen**, complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	f	e x c e p t / f o r	a)	livraison
2)		d _ l _ v _ r y	b)	l'envoi
3)		p _ r c _ l	c)	fournisseur
4)		s _ p p l _ _ r	d)	donc
5)		s h _ p m _ n t	e)	colis
6)		t h _ r _ f _ r _	f)	à part

**Check the answer key.**  
Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.



**B. Using the words from A, complete the email below.**

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Missing webcam**

From: **Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]**

To: **IT shop [itshop@afpa.com]**

Dear Sir/Madam,

I am writing concerning the \_\_\_\_\_ of my laptop, which I received this morning.

Everything seems to be in order \_\_\_\_\_ **except for** \_\_\_\_\_ the fact that I also ordered a Microsoft LifeCam HD 6000 webcam but this did not arrive in the \_\_\_\_\_.

Unfortunately, this is the second time that there has been a problem with the \_\_\_\_\_ of my order and \_\_\_\_\_ I am seriously considering approaching another \_\_\_\_\_, who would value me more as a client. I ask that you send me the webcam as soon as possible. Thank you in advance.

Yours faithfully,

*Robert Mitchum*



**Listen to Audio Clip 09 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 09, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

Veuillez la remercier pour son mail. Vous avez vérifié votre dossier et vous lui confirmez que vous avez fait une erreur concernant la livraison de son ordinateur portable. Vous présentez sincèrement vos excuses. Malheureusement, cette webcam n'est pas en stock pour le moment mais assurez-la que vous la lui enverrez dès que vous la recevrez. La date de livraison prévue est le 13 octobre. Vous vous excusez encore une fois et vous espérez qu'elle sera satisfaite d'une remise de 50% pour la webcam.

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print  
**X**

Subject: **Missing webcam**  
From: **IT shop [itshop@afpa.com]**  
To: **Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]**



**D. Before you listen**, complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	<b>a</b>	c h <u>e</u> c k <u>e</u> d	<b>a)</b>	vérifié
2)		d _ s c _ _ n t	b)	remise
3)		<u>e</u> s t _ m _ t _ d / d _ t _ / _ f / d _ l _ v _ r y	c)	nous nous excusons
4)		<u>i</u> n / s t _ c k	d)	erreur
5)		m _ s t _ k _	e)	en stock
6)		w _ / <u>a</u> p _ l _ g _ s _	f)	date d'arrivée prévue
	<b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>			



**E. Using the words from D, complete the email below.**

*En utilisant les mots de l'exercice D, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Missing webcam**

From: **IT shop [itshop@afpa.com]**

To: **Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]**

Dear Mr Mitchum,

Thank you for your email that was sent yesterday.

We have checked our files and we confirm that a \_\_\_\_\_ was made in the delivery of your laptop. \_\_\_\_\_ sincerely for this.

Unfortunately, this particular webcam model is not \_\_\_\_\_ at the moment but please be assured that we will send it to you as soon as we receive it. The \_\_\_\_\_ is 13th October.

We apologise again for the inconvenience and we hope you will be satisfied with a 50% \_\_\_\_\_ on the webcam.

Yours sincerely,

*Jennifer Beattie*



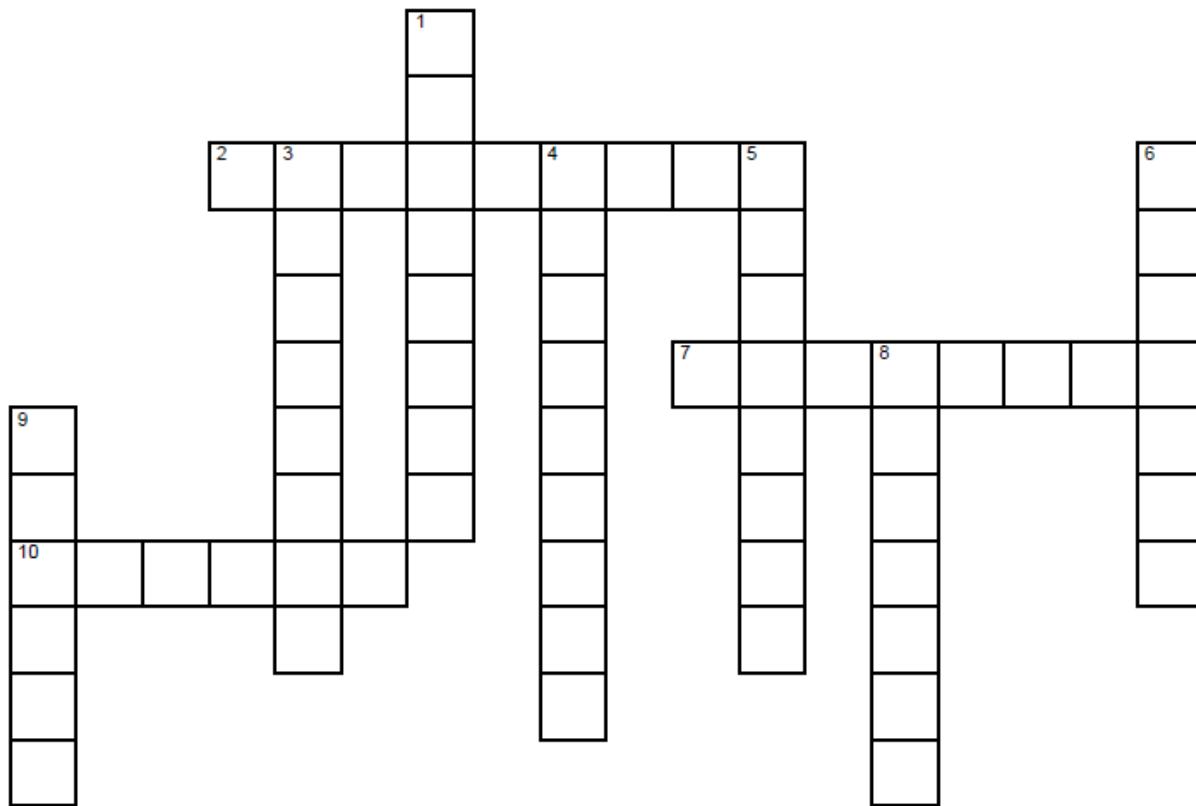
**Listen to Audio Clip 10 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 10, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



### Crossword C - Mots croisés C

No spaces between words! Pas d'espace entre deux mots !



#### Across →

- 2. prévue (9)
- 7. remise (8)
- 10. colis (6)

#### Down ↓

- 1. envoi (8)
- 3. fournisseur (8)
- 4. s'excuser (9)
- 5. livraison (8)
- 6. erreur (7)
- 8. vérifié (7)
- 9. pc portable (6)

# IT Emails / Printer Problems

## Audio Clips 11 & 12

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>31</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>32</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>33</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Printer Problems

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	 <a href="https://youtu.be/LIKTIltQNho">https://youtu.be/LIKTIltQNho</a>	Email Received	00:45
	 <a href="https://youtu.be/7SzDBSdlzc8">https://youtu.be/7SzDBSdlzc8</a>	Email Sent	01:50

<sup>31</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>32</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>33</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen**, match the two halves of these sentences from the audio clip. *Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.*

1)	b)	<b>blank page</b>	a)	<i>malheureusement</i>
2)		elsewhere	b)	<i>feuille vierge</i>
3)		ink	c)	<i>encre</i>
4)		nozzles	d)	<i>conseils</i>
5)		tips	e)	<i>buse</i>
6)		unfortunately	f)	<i>ailleurs</i>



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B. Using the words from A, complete the email below.**

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Printer problems**

From: **Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]**

To : **IT support [itsupport@afpa.com]**

Dear Sir or Madam,

I have recently bought the latest Lexmark printer on sale but,  
 \_\_\_\_\_, it does not print!

It will print when I clean the \_\_\_\_\_ and the  
 \_\_\_\_\_ comes out fine but, whenever I try to print anything else  
 eg. Word documents, a blankpage appears.

I don't understand why I am having such problems with a brand new printer so I would  
 appreciate receiving some troubleshooting \_\_\_\_\_ as soon as  
 possible otherwise I will be forced to return the product and buy from  
 \_\_\_\_\_. Thank you in advance for your reply.

Yours faithfully,

*Julie Lawton*



**Listen to Audio Clip 11 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 11, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

Veuillez répondre que vous ferez tout ce qui est nécessaire pour résoudre le problème. Il lui faut vérifier qu'il envoie le fichier d'impression à la bonne imprimante. Il se peut qu'il y ait une autre imprimante par défaut. Pour changer l'imprimante par défaut, il lui faut cliquer sur 'Démarrer', puis 'Imprimantes et fax', et cliquer avec le bouton droit sur l'icône de la nouvelle imprimante. Après il faut choisir l'option imprimante par défaut. Si le problème continue, il doit déconnecter l'imprimante du réseau, réinitialiser l'ordinateur et réinstaller le logiciel. Si cela ne résout pas le problème non plus, il peut vous contacter au 0800 544 3762 pour réparer l'imprimante qui est encore sous garantie.

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print  
**X**

Subject: Printer problems  
From: **It support [itsupport@afpa.com]**  
To: **Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]**



**D. Before you listen**, match the two halves of these sentences from the audio clip.

*Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.*

1)		<b>default printer</b>	a)	<i>sous garantie</i>
2)		print job	b)	<i>réparer</i>
3)		repair	c)	<i>redémarrer</i>
4)		restart	d)	<b><i>imprimante par défaut</i></b>
5)		right-click	e)	<i>fichier d'impression</i>
6)		under guarantee	f)	<i>cliquez droit</i>
	<b>Check the answer key.</b>			
	<i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>			



**E. Using** the words from **D**, complete the email below.

*En utilisant les mots de l'exercice D, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

**Subject: Printer problems**

**From: It support [itsupport@afpa.com]**

**To: Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]**

Dear Mrs Lawton,

I am sorry to hear that you are having problems with your new printer and I can assure you that we will do all we can to resolve this problem. First of all, we suggest that you check that you are sending the \_\_\_\_\_ to the right printer. You can set any printer in your system as your

default printer and it may be the case that the current default printer is not your new Lexmark printer. In order to change this, go to 'Start', then click on 'Printers and faxes', \_\_\_\_\_ on the icon of your new printer and choose the option 'Set as default printer'.

If the problem continues, then you should disconnect the printer from your network, \_\_\_\_\_ your computer and then reinstall the printer software.

If the problem still persists, then you can call us on the following number: 0800 544 3762. We will take the printer in to \_\_\_\_\_ it, as it is still \_\_\_\_\_.

We hope that this helps and we look forward to hearing from you.

Yours sincerely,  
*Simon Vine*



**Listen to Audio Clip 12 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 12, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



## IT Quiz

### Internet



**A.** Find the English terms using the Wordsearch.  
*Trouvez les termes cachés en anglais.*

W	O	R	L	D	W	I	D	E	W	E	B
X	K	Q	K	E	S	V	O	F	I	E	M
H	O	M	E	P	A	G	E	D	F	X	E
V	A	B	A	M	C	H	P	D	I	P	F
J	A	D	D	R	E	S	S	U	R	L	R
D	Z	W	B	R	O	W	S	E	R	O	H
A	S	T	R	E	A	M	I	N	G	R	D
Y	R	B	X	N	X	T	H	M	H	E	N
V	J	R	B	O	N	L	I	N	E	R	D

World Wide Web

---



---



---



---



---



---



---



**B.** Check the answer key.

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B.** Match the words from **A.** with the definitions below. Then, translate the English definitions into French. Reliez les mots de l'exercice **A.** aux définitions ci-dessous. Puis, traduez les définitions anglaises en français.

1)	<u>World Wide Web</u> : A group of Internet servers which make up hypertext-based system
	<i>Un ensemble de serveurs Internet qui font partie d'un système basé sur l'hypertexte</i>
2)	: A document accessed, or that appears automatically, when using an Internet browser.
3)	: It means that the user is connected to the Internet and also refers to materials found on the computer

4)	_____ : A means of playing live video or audio streams
	
5)	_____ : A browsing program that you use to access World Wide Web pages
	
6)	_____ : A certain combination of characters which identifies and locates an Internet resource
	
7)	_____ : A shrunken down term that means wireless communication and specifies all 802.11 networks
	
8)	_____ : A client program designed by Microsoft that is already preinstalled on most computers
	
	<b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>

# IT Emails / Intel Processor

## Audio Clips 13 & 14

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>34</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>35</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>36</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

#### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Intel Processor

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/mglgcnjBHwk">https://youtu.be/mglgcnjBHwk</a>	Email Received	<b>01:15</b>
	 <a href="https://youtu.be/rOYVTQJ_2w">https://youtu.be/rOYVTQJ_2w</a>	Email Sent	<b>01:22</b>

<sup>34</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>35</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>36</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen,** match the two halves of these sentences from the audio clip. *Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.*

1)	<i>f</i>	advise	a)	<i>surchauffe</i>
2)		avoid	b)	<i>se plante</i>
3)		crashes	c)	<i>matériel</i>
4)		hardware	d)	<i>lent</i>
5)		overheating	e)	<i>éviter</i>
6)		slow	f)	<i>conseiller</i>



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B. Using** the words from **A**, complete the email below.

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: Intel processor

From: Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]

To : IT Support [itsupport@afpa.com]

Dear Sir or Madam,

I have had an Intel Pentium 4 processor for just over a year, but recently I have had problems with it. For example, my PC often \_\_\_\_\_ while I am using it. The general performance of the PC has also recently become quite \_\_\_\_\_.

I am of course worried because I know that \_\_\_\_\_ can completely destroy the processor and can cause instabilities in the \_\_\_\_\_.

I would be very grateful if you could get back to me as soon as possible and \_\_\_\_\_ advise \_\_\_\_\_ me by explaining what I should do to \_\_\_\_\_ this problem.

Thank you and I look forward to hearing from you soon.

Kindest regards,

*Robert Mitchum*



**Listen to Audio Clip 13 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 13, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

Veuillez répondre à Monsieur Black qu'il faut déterminer la température de son processeur soit en accédant au système de gestion de base des entrées /sorties, soit en utilisant un logiciel comme CoreTemp. La température maximum d'un processeur dépend du modèle mais pour un Pentium 4, elle est d'habitude entre 60-65°C. Pour refroidir le CPU, il existe beaucoup d'options : il doit améliorer l'échange de l'air en utilisant les ventilateurs et il doit s'assurer qu'il y a de l'air frais qui circule dans la direction du processeur. Il peut aussi utiliser un Ventirad ou même le refroidissement par eau, qui est efficace mais cher. Il faut bien sûr nettoyer le processeur régulièrement et enlever la poussière avec de l'air comprimé (tous les six mois).

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print  
**X**

Subject: Intel processor  
From: IT Support [itsupport@afpa.com]  
To: Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]



**D.1 Before you listen,** find the English words using the Wordsearch and match the translations. *Avant d'écouter, trouvez les mots cachés en anglais puis reliez les mots aux traductions*

T	R	W	B	O	D	U	S	T	J	C
F	W	C	O	O	L	D	O	W	N	L
F	A	N	X	V	Q	K	F	W	O	E
L	V	N	D	U	Z	I	T	A	X	A
H	E	A	T	I	N	G	W	L	Z	N
I	R	E	M	O	V	E	A	I	K	I
Q	I	N	O	R	D	E	R	T	O	T
F	L	O	W	I	N	G	E	T	V	H

English = FRENCH

- 1) \_\_\_\_\_ = ventilateur
- 2) \_\_\_\_\_ = refroidir
- 3) \_\_\_\_\_ = poussière
- 4) \_\_\_\_\_ = nettoyer
- 5) \_\_\_\_\_ = logiciel
- 6) \_\_\_\_\_ = enlever
- 7) \_\_\_\_\_ = circule
- 8) \_\_\_\_\_ = chauffage



**D.2 Before you listen,** match the two halves of these sentences from the audio clip. *Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.*

Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.

9)	e)	<b>bios setup</b>	a)	refroidissement par eau
10)		compressed air	b)	recommandé
11)		efficient	c)	en surchauffe
12)		fresh air	d)	efficace
13)		in order to	e)	<i>configuration du BIOS</i> <i>(système de gestion de bases des entrées/sorties)</i>
14)		overheating	f)	air frais
15)		recommended	g)	air comprimé
16)		water cooling	h)	afin de

**Check the answer key.**

Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.



**E.** Use the words from exercises **D** to complete the reply below.  
*Utilisez les mots des exercices D pour compléter la réponse ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

**Subject:** Intel processor

**From:** IT Support [itsupport@afpa.com]

**To:** Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]

Dear Mr Mitchum,

It does sound as if your processor is \_\_\_\_\_. First of all, \_\_\_\_\_ determine the temperature of your CPU, I would suggest that you access the [bios setup](#) or alternatively use \_\_\_\_\_ such as CoreTemp. The maximum temperature of the processor depends on the model but it is normally about 60-65°C for the Pentium 4.

In order to \_\_\_\_\_ your processor, there are many options available to you. You can improve the exchange of air using fans and you should make sure that \_\_\_\_\_ is \_\_\_\_\_ in the direction of the CPU. Alternatively, you can use a Ventirad: (consisting of a \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_) or even switch to a \_\_\_\_\_ system, which is very expensive but is also very \_\_\_\_\_.

Of course, you should also regularly \_\_\_\_\_ the CPU cooler and \_\_\_\_\_ the gathered \_\_\_\_\_ by using a can of \_\_\_\_\_ (it is \_\_\_\_\_ that you do this at least once every six months). I hope that this helps.

Kindest regards,

Jennifer Beattie



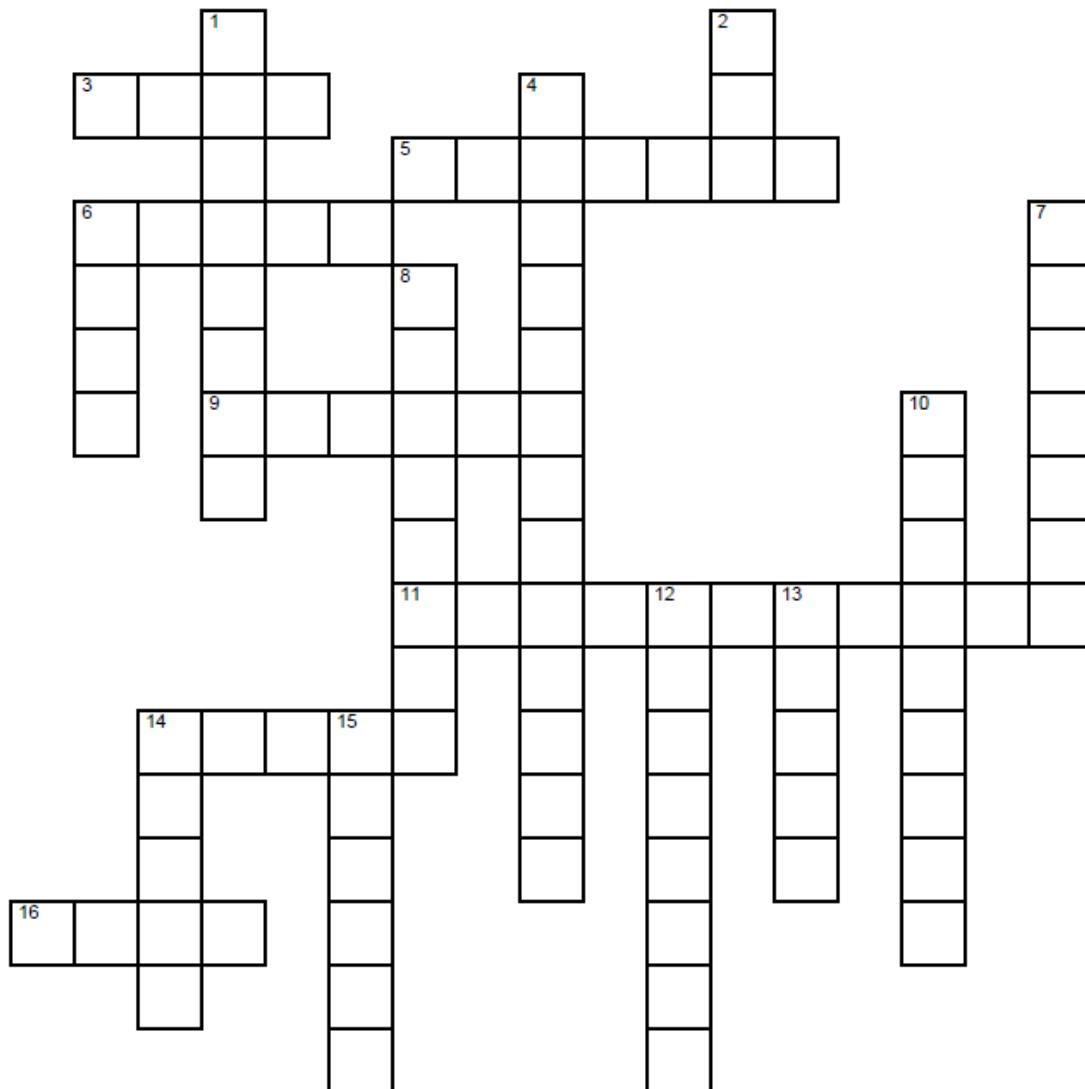
**Listen to Audio Clip 14 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 14, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



### Crossword D - Mots croisés D

No spaces between words! Pas d'espace entre deux mots !



#### Across →

- 3. circuler (4)
- 5. refroidissement (7)
- 6. configuration (5)
- 9. enlever (6)
- 11. surchauffe (11)
- 14. nettoyer (5)
- 16. poussière (4)

#### Down ↓

- 1. logiciel (8)
- 2. ventilateur (3)
- 4. air comprimé (10/3)
- 6. lent (4)
- 7. chauffage (7)
- 8. refroidir (4/4)
- 10. efficace (9)
- 12. matériel (8)
- 13. éviter (5)
- 14. se planter (5)
- 15. conseiller (6)

# IT Emails / Sound Control Issue

## Audio Clips 15 & 16

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>37</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>38</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>39</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

#### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Sound Control Issue

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/JNbdq-QekIE">https://youtu.be/JNbdq-QekIE</a>	Email Received	00:52
	 <a href="https://youtu.be/D2RxALKsj1Q">https://youtu.be/D2RxALKsj1Q</a>	Email Sent	01:48

<sup>37</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>38</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>39</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen,** complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	b	a c c <u>i</u> d <u>e</u> n t <u>a</u> l l y	a)	système d'exploitation
2)		c _ m p _ n _ n t s	b)	<b>par mégarde</b>
3)		d _ s k t _ p	c)	désactiver le son
4)		m _ t _	d)	contrôle de volume
5)		<u>o</u> p _ r _ t _ n g / s y s t _ m	e)	composants
6)		s _ _ n d / c _ n t r _ l	f)	bureau



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B. Using the words from A, complete the email below.**

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Sound control issue**

From: **Julia Lawton [j.lawton@gmail.com]**

To : **IT Support [itsupport@afpa.com]**

Dear Sir or Madam,

I have a problem with the \_\_\_\_\_ on my \_\_\_\_\_. Last night, the sound suddenly stopped working although it was working completely fine before then.

I have checked that I hadn't, \_\_\_\_\_ **accidentally** \_\_\_\_\_, clicked on the \_\_\_\_\_ button or turned it to zero and, when I open Volume Control, all the individual \_\_\_\_\_ are at their maximum volume.

I would appreciate some advice on how to fix this problem quickly. The computer is made by Acer and the \_\_\_\_\_ is Windows XP. I'm not very technically gifted so it would be better if you explained things to me simply!

Thank you and I look forward to receiving your reply as soon as possible

Yours sincerely,

*Julie Lawton*



**Listen to Audio Clip 15 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 15, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

Veuillez répondre qu'elle ne devrait pas s'inquiéter, c'est un problème rencontré par beaucoup d'utilisateurs. Il faut vérifier que la fiche n'a pas été débranchée de la prise par erreur. Si la fiche est bien branchée, il y a peut-être un problème avec la carte son. Il faut réinstaller les drivers pour la carte son en utilisant le CD qu'elle a dû recevoir avec son PC ou en téléchargeant le logiciel d'Internet. Pour savoir de quel driver particulier elle a besoin, il faut cliquer avec le bouton droit sur 'Poste de travail' et choisir 'Propriétés', 'Le gestionnaire de périphérique' et le signe plus près de l'option du volume. Parmi la liste qui va apparaître, il y a le nom du driver et ensuite elle peut chercher en ligne le driver approprié.

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print  
**X**

Subject: **Sound control issue**  
From: **IT Support [itsupport@afpa.com]**  
To: **Julia Lawton [j.lawton@gmail.com]**

	<b>D. Before you listen</b> , match the two halves of these sentences from the audio clip. <i>Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.</i>			
1)	<b>f</b>	device manager	a)	<i>télécharger</i>
2)		download	b)	<i>propriétés</i>
3)		drivers	c)	<i>prise male</i>
4)		plug	d)	<i>prise femelle</i>
5)		properties	e)	<i>pilotes</i>
6)		socket	<b>f)</b>	<i>gestionnaire de périphériques</i>
7)		sound card	g)	<i>carte son</i>

 **Check the answer key.**  
*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**E. Using the sentences from D, complete the email below.**  
*En utilisant les phrases de l'exercice D, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Sound control issue**

From: **IT Support [itsupport@afpa.com]**  
To: **Julia Lawton [j.lawton@gmail.com]**

Dear Mrs Lawton,

There is no need to worry; this is a problem that many computer users encounter. First of all, you should check that the speaker \_\_\_\_\_ has not been disconnected from the \_\_\_\_\_ on the back of the PC.

If the plug is connected, then it may be a problem with your \_\_\_\_\_. You may need to reinstall the device manager for your sound card.

To do this, you can either use the disk that you may have received with your PC or you can \_\_\_\_\_ the driver software from the Internet.

To find out what particular driver you need, right-click on My Computer and choose \_\_\_\_\_. Select **device manager** and click on the plus sign next to the sound option. Among the list that appears will be your sound hardware and you can then search the web for appropriate \_\_\_\_\_. If not then you can consult the Help and Assistance section on the manufacturer's website of your PC or maybe you could download some drivers.

Do not hesitate to contact us again if the problem continues.

Kindest regards,  
*Simon Vine*



**Listen to Audio Clip 16 and check your answers.**  
*En écoutant le fichier audio 16, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



## IT Quiz

### Software Programs + Systems



**A.** Find the English terms using the Wordsearch.

*Trouvez les termes cachés en anglais*

M	U	D	H	K	S	D	B	Q	M	N	V
K	D	Y	T	P	O	H	H	W	A	E	M
R	L	E	Q	F	F	P	E	M	L	S	L
M	I	A	Z	B	T	Y	Y	I	W	J	B
O	N	S	P	Y	W	A	R	E	A	X	Z
C	U	K	B	D	A	X	K	V	R	E	R
M	X	E	V	I	R	U	S	J	E	T	L
S	V	H	O	Q	E	R	J	F	N	U	Q
E	Q	P	X	I	N	B	U	N	I	X	G
T	Z	U	G	I	B	A	R	Q	H	L	R
C	W	W	I	N	D	O	W	S	S	H	G

C. M. S. .

---



---



---



---



---



---



---



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B.** Match the words from **A.** with the definitions below. Then, translate the English definitions into French. *Reliez les mots de l'exercice A. aux définitions ci-dessous. Puis, traduisez les définitions anglaises en français.*

1)

C. M. S. . : A content management system that designs and updates websites



*Un système de gestion qui conçoit et qui met à jour les sites web*

2)

\_\_\_\_\_ : Software programs made to disrupt and damage the operations of a computer



3)

\_\_\_\_\_ : An alternative and casual way of saying a Microsoft Windows operating system



4)	<input type="text"/> : A multitasking operating system based on a supervisor or interpreter
	
5)	<input type="text"/> : A free and open sourced operating system that works on a variety of hardware devices
	
6)	<input type="text"/> : Software that accesses a user's Internet connection without their permission to secretly gather personal information
	
7)	<input type="text"/> : A program designed to manipulate data without being detected, be it out of maliciousness or deceptiveness
	
8)	<input type="text"/> : The name of any IT program which performs a precise function
	
	<b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>

# IT Emails / Catalogue Request

## Audio Clips 17 & 18

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>40</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>41</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>42</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

#### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Catalogue Request

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/GbaHZX8VGAw">https://youtu.be/GbaHZX8VGAw</a>	Email Received	00:49
	 <a href="https://youtu.be/os7xzinBdFg">https://youtu.be/os7xzinBdFg</a>	Email Sent	00:30

<sup>40</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>41</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>42</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.

	<b>A. Before you listen</b> , complete the English words using <b>a e i o u</b> , and then match the translations. <i>Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.</i>			
1)	b <b>u</b>	b r <u>o</u> w s <u>e</u>	a)	dernier
2)		<u>e</u> n q _ _ r _	b)	<b>parcourir</b>
3)		<u>I</u> / l _ _ k / f _ r w _ r d / t —	c)	<i>commander</i>
4)		l _ t _ s t	d)	<i>demander des renseignements</i>
5)		p l _ c _ n g / _ n / _ r d _ r	e)	<i>dans l'attente de</i>
6)		p r _ c _ s s _ r / m _ d _ l	f)	<i>modèle de processeur</i>
	<b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>			

 **B. Using the words from A, complete the email below.**  
*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Catalogue request**

From: **Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]**  
 To : **IT Support [itsupport@afpa.com]**

Dear Sir or Madam,

I am writing to \_\_\_\_\_ about your new \_\_\_\_\_.

I may be interested in \_\_\_\_\_ for these processors for my school. Please could you send me your \_\_\_\_\_ catalogue as well as a price list so I can browse \_\_\_\_\_ your stock?

Thank you and \_\_\_\_\_ receiving your reply.

Yours faithfully,

*Robert Mitchum*



**Listen to Audio Clip 17 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 17, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

*Veuillez la remercier pour son mail. Elle peut trouver ci-joint le dernier catalogue et les prix.  
Vous êtes dans l'attente de recevoir sa commande bientôt.*

[Reply](#)[Reply All](#)[Forward](#)[Delete](#)[Save](#)[Print](#)[X](#)

**Subject:** Catalogue request

**From:** IT Support [itsupport@afpa.com]

**To:** Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]



**D. Before you listen**, match the two halves of these sentences from the audio clip.

*Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.*

1)	e)	as well as	a)	vous trouverez ci-joint
2)		in the near future	b)	très prochainement
3)		kindest regards	c)	en espérant que
4)		we hope that	d)	bien amicalement
5)		you will find attached	e)	ainsi que



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**E. Using the sentences from D, complete the email below.**

*En utilisant les phrases de l'exercice D, complétez l'email ci-dessous.*

Reply

Reply All

Forward

Delete

Save

Print

X

Subject: **Catalogue request**

From: **IT Support [itsupport@afpa.com]**

To: **Robert Mitchum [robby.accounts@kpmj.co.uk]**

Dear Mr Mitchum,

Thank you for your email that we received yesterday and for your interest in our products.

We do accept bulk orders and

\_\_\_\_\_ a copy of our latest catalogue as well as a price-list.

\_\_\_\_\_ this information answers your questions and we look forward to receiving an order from you \_\_\_\_\_.

Jennifer Beattie



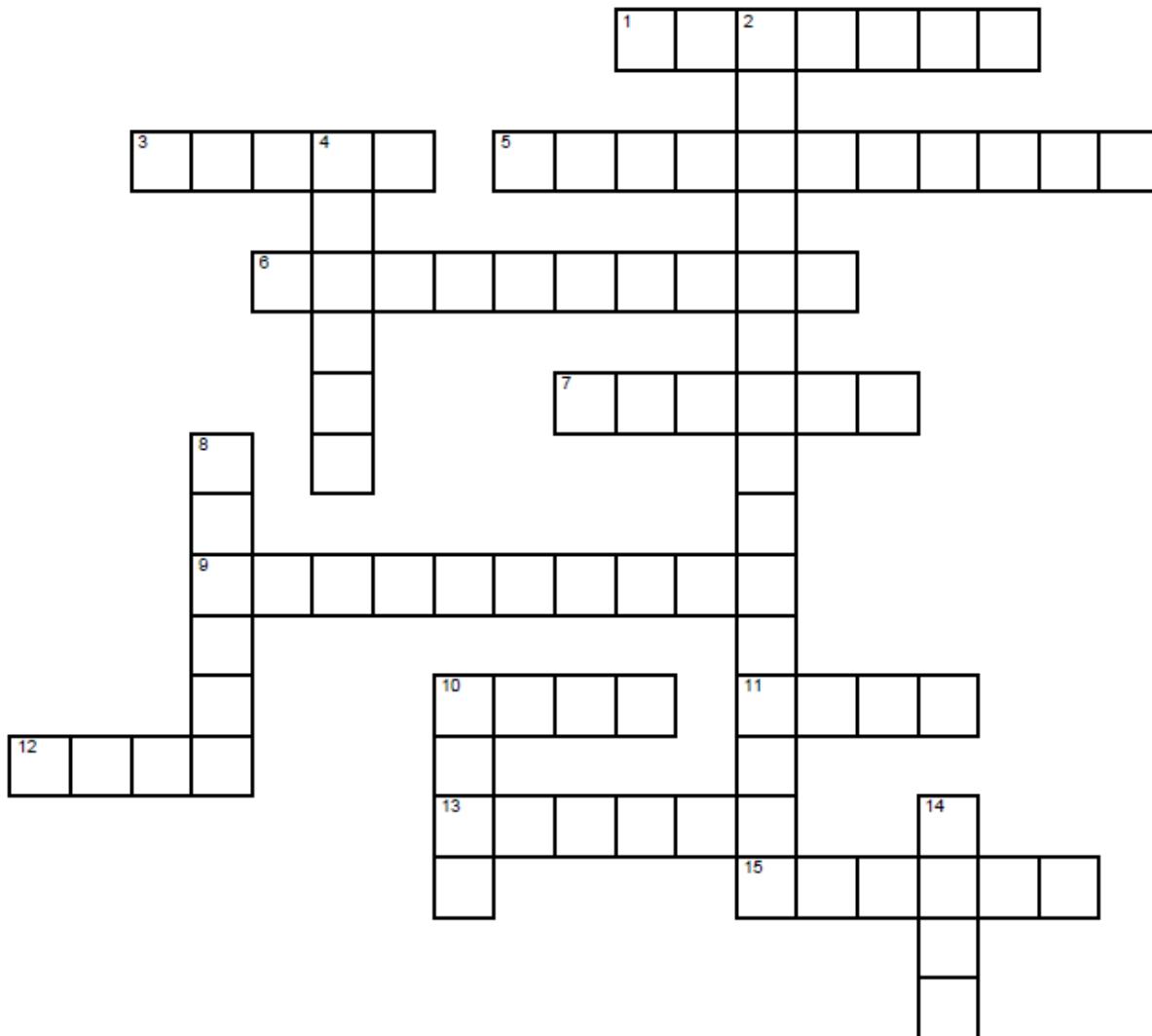
**Listen to Audio Clip 18 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 18, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



### Crossword E - Mots croisés E

No spaces between words! Pas d'espace entre deux mots !



#### Across →

1. stockage (7)
3. horloge (5)
5. carte mère (11)
6. périphérique (10)
7. dispositif (6)
9. composants (10)
10. copier (4)
11. sauvegarder (4)
12. puce (4)
13. renommer (6)
15. mémoire (6)

#### Down ↓

2. système d'exploitation (9/6)
4. créer (6)
8. sauvegarder (4/2)
10. carte (4)
14. déplacer (4)

# IT Emails / Missing Part

## Audio Clips 19 & 20

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>43</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>44</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>45</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

#### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Missing Part

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/H4cnBsC9wFw">https://youtu.be/H4cnBsC9wFw</a>	Email Received	00:40
	 <a href="https://youtu.be/w6Goxwrp7q4">https://youtu.be/w6Goxwrp7q4</a>	Email Sent	01:02

<sup>43</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>44</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>45</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen**, complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	<b>d</b>	<u>a</u> s / s <u>o</u> <u>o</u> n / <u>a</u> s	a)	routeur
2)		d _ l _ v _ r _ d	b)	oublier
3)		<u>e</u> t h _ r n _ t / c _ b l _	c)	livré
4)		f _ r g _ t	<b>d)</b>	<b>dès que</b>
5)		<u>l</u> n t _ r n _ t / r _ _ t _ r	e)	connexion sans fil
6)		w _ r _ l _ s s - _ n _ b l _ d	f)	câble Ethernet

**Check the answer key.**  
Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.



**B. Using** the words from **A**, complete the email below.

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Missing part**

From: Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]

To : IT Support [itsupport@afpa.com]

Dear Sir or Madam,

I recently ordered an \_\_\_\_\_ from you, which was \_\_\_\_\_ to me yesterday. Unfortunately, it arrived without an \_\_\_\_\_ and, as my PC is not \_\_\_\_\_, I am unable to gain access to the Internet.

This is extremely frustrating and I find it hard to understand how you could \_\_\_\_\_ to send one of the most important components of the router. I would like it to be sent as soon as possible.

Thank you in advance.

Yours faithfully,

*Julie Lawton*



**Listen to Audio Clip 19 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 19, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a reply to the email in exercise **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, rédigez une réponse à l'email de l'exercice B.*

*Instructions :*

Veuillez répondre que vous avez bien reçu son mail. Vous présentez vos excuses d'avoir oublié de lui envoyer le câble Ethernet. Vous l'avez envoyé et il doit arriver sous deux à trois jours. Veuillez lui demander encore une fois de vous excuser pour les désagréments occasionnés.

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

**Subject:** Missing part

**From:** IT Support [itsupport@afpa.com]  
**To:** Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]



**D. Before you listen,** match the two halves of these sentences from the audio clip.

*Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.*

1)	<i>f</i>	<b>acknowledge that we have received</b>	a)	veuillez accepter mes sentiments distingués
2)		carelessness	b)	taux
3)		inconvenience	c)	satisfaire correctement vos besoins
4)		meet your needs	d)	inattention
5)		rate	e)	dérangement
6)		yours sincerely	<b>f)</b>	<b>accusons réception de</b>

**Check the answer key.**  
*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**E. Using** the words from **D**, complete the email below.

*En utilisant les mots de l'exercice D, complétez l'email ci-dessous.*

Reply    Reply All    Forward    Delete    Save    Print    **X**

Subject: **Missing part**

From: **IT Support [itsupport@afpa.com]**  
To: **Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]**

Dear Mrs Lawton,

We acknowledge that we have received your email.

We would like to sincerely apologise for our \_\_\_\_\_ in forgetting to send you an Ethernet cable. We pride ourselves on our impeccable customer satisfaction \_\_\_\_\_ and this failure to \_\_\_\_\_ shall not happen again.

A cable has already been sent to your home address and you should receive it within two to three days.

We hope that this resolves your problem and once again we apologise for the \_\_\_\_\_ that this has caused you.

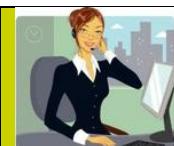
\_\_\_\_\_,

*Simon Vine*



**Listen to Audio Clip 20 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 20, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



## IT Quiz

### Access



**A.** Find the English terms using the Wordsearch.

Trouvez les termes cachés en anglais.

S	D	G	U	V	P	A	S	S	W	O	R	D	X	B	C
G	X	G	W	U	X	M	D	N	S	T	X	F	T	I	B
A	U	T	H	E	N	T	I	F	I	C	A	T	I	O	N
M	O	V	S	T	A	O	W	C	T	F	R	C	A	W	U
G	S	O	E	V	C	Z	P	O	G	I	A	U	D	O	D
U	C	O	N	N	E	C	T	G	L	F	K	E	A	R	A
Q	G	I	L	I	Q	J	M	Y	V	C	K	V	T	U	N
G	W	E	A	H	B	I	V	U	S	E	R	N	A	M	E
B	B	G	F	O	N	K	P	K	U	I	D	W	B	O	I
M	H	P	L	S	N	Z	I	M	L	A	D	A	A	P	D
Y	W	K	F	T	L	Y	X	X	E	C	G	K	S	R	Q
U	C	L	I	E	N	T	V	D	I	E	U	J	E	E	L

D N S



#### Check the answer key.

Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.



**B.** Match the words from **A.** with the definitions below. Then, translate the English definitions into French. Reliez les mots de l'exercice **A.** aux définitions ci-dessous. Puis, traduisez les définitions anglaises en français.

1)	<u>D N S</u>	: A service used to access a networked computer by using a name instead of a numerical address
2)	<u>Un service utilisé afin d'accéder d'un ordinateur en réseau en employant un nom au lieu d'une adresse de numéros</u>	
3)		: A computer accessed by a remote user
3)		: A secret or random combination of keyboard characters

4)	<input type="text"/> : Access to remote computers / A message that pops up when two modems recognize each other
	
5)	<input type="text"/> : A name that you insert, along with a password, in order to access a network service or a computer system
	
6)	<input type="text"/> : Self-identification by verifying your personal details / user name / password in order to gain access
	
7)	<input type="text"/> : The organisation of data so that an application can quickly access selected information
	
8)	<input type="text"/> : A program that connects to a server in order to request information from it
	
	<b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>

# IT Helpdesk / Forgotten Password

## Audio Clips 21 & 22

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>46</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>47</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>48</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

#### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**



**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.



Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Forgotten Password

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/pu7M6Z3o044">https://youtu.be/pu7M6Z3o044</a>	Email Received	00:40
	 <a href="https://youtu.be/A-fEoOzwFc">https://youtu.be/A-fEoOzwFc</a>	Email Sent	02:04

<sup>46</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>47</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>48</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A. Before you listen**, match the two halves of these sentences from the Clip.  
*Avant d'écouter, reliez les deux moitiés des phrases du fichier audio.*

1)	a)	agrees to close	a)	this ticket	accord pour clore ce ticket
2)	b)	Application and	b)	reset	Le Support Applicatif et Métier
3)	c)	A call	c)	forgotten password	Un appel était réalisé
4)	d)	I have just	d)	was carried out	je viens de procéder à la réinitialisation
5)	e)	regained	e)	Business Support	retrouvé son accès
6)	f)	Subject:	f)	access	Objet: mot de passe perdu



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**B. Before you listen**, complete the email using sentences from A.

*Avant d'écouter le fichier audio, complétez le mail avec les phrases de A.*

	Dear Management Team,
	on 15th October at 12:48 on 01.64.50.75.76.
	the password for the FRAIREM user, Mr AMIMER, who confirms he has
	to the BCP (Business Continuity Plan) and
	<i>agrees to close this ticket</i>
	Regards,



**Listen to Audio Clip 21 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 21, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a report using the sentences from **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, écrivez un rapport avec les phrases de B.*

*Instructions :*

*Rédigez une réponse à l'Équipe de Direction concernant le dépannage suivant que vous avez récemment effectué :*

*Objet : Réinitialisation mot de passe*

*Madame BOUCHARD nous contacte afin de modifier son mot de passe Thales. Son ID : BOUCHARS*

*Clarifiez que vous avez procédé à la réinitialisation du mot de passe de l'utilisatrice BOUCHARS et qu'elle vous a confirmé avoir retrouvé son accès à Thales et son accord pour clore ce ticket*

*\*(Utilisez le glossaire comme point de référence si nécessaire)*



**D.** Complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	e	r <u>e</u> c t <u>i</u> f <u>i</u> <u>e</u> d	a)	vérification
2)		c h _ c k	b)	passerelle
3)		f _ _ l t y	c)	erroné
4)		g _ t _ w _ y	d)	empêcher
5)		p l _ g g _ d / _ n	e)	<b>corrigé</b>
6)		p r _ v _ n t	f)	configuration
7)		s _ t - _ p	g)	câblage
8)		w _ r _ n g	h)	branché
 <b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>				



**E. Using** the words from **D**, complete the report below.

*En utilisant les mots de l'exercice D, complétez le rapport ci-dessous.*

**IT HELPDESK REPORT: Response to a validation request:**

*Last updated on-07-25 19:25 by Jennifer Beattie*

**Subject:** Connection to my user session is impossible; my password does not work anymore.

1- A problem regarding the password which seems to \_\_\_\_\_ the user from connecting to the session. The password has been changed via an 'administrator' session. The session is now available again.

2- Following access to the session there is no Internet connection. After doing a \_\_\_\_\_ of the network settings, the \_\_\_\_\_ address was pinged but it did not respond. The gateway address was \_\_\_\_\_. It was changed and after another ping it responded but still no Internet connection.

3- After sending a ping to the Internet Access Provider, there was no response. A check of the router \_\_\_\_\_ revealed a \_\_\_\_\_ problem regarding the Ethernet plug in the wall. The Ethernet cable was then correctly \_\_\_\_\_ so Internet connection is now available and a ping to the ISP is possible.

4- Whilst trying to access a website via a navigator, the site did not load 'webpage unavailable'. After sending a ping to 'www.google.com' there was no response. It seems to be due to a DNS problem. The DNS server address has since been rectified and Internet websites now load normally.



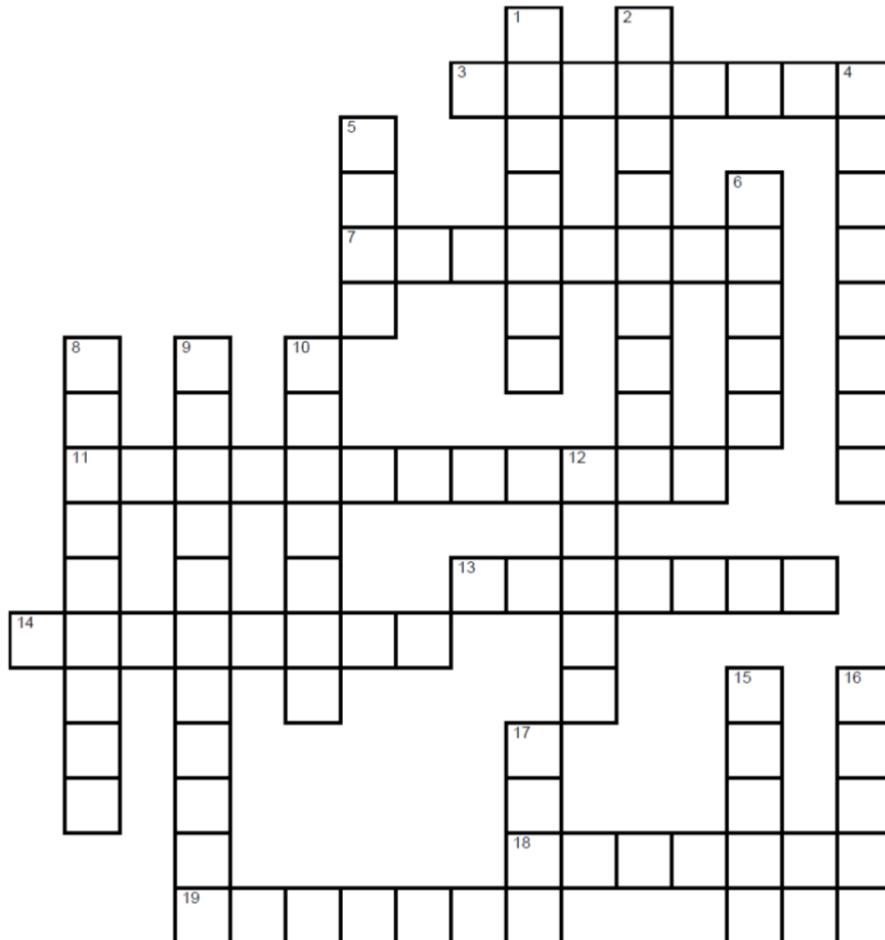
**Listen to Audio Clip 22 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 22, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**Crossword F - Mots croisés F**

No spaces between words! Pas d'espace entre deux mots !



**Across →**

- 3. fournisseur [8]
- 7. ainsi que [2, 4, 2]
- 11. non reconnu [12]
- 13. passerelle [7]
- 14. paramètres [8]
- 18. demande [7]
- 19. réseau [7]

**Down ↓**

- 1. empêcher [7]
- 2. disponible [9]
- 4. souvenir [8]
- 5. charger [4]
- 6. problème [5]
- 8. branché [7, 2]
- 9. poste de travail [11]
- 10. compte [7]
- 12. configurer [3, 2]
- 15. remettre [5]
- 16. essayer de [3, 2]
- 17. fonctionner [4]

# IT Helpdesk / Account Access

## Audio Clips 23 & 24

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>49</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>50</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>51</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Account Access

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	 <a href="https://youtu.be/r1QTwj_Q_gs">https://youtu.be/r1QTwj_Q_gs</a>	Email Received	01:50
	 <a href="https://youtu.be/VBRRu_H850M">https://youtu.be/VBRRu_H850M</a>	Email Sent	01:29

<sup>49</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>50</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>51</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A.** Find the English phrases from the report in section **B** which match the French below. Trouvez les expressions anglaises dans le rapport de la section **B** qui correspondent aux mots en français ci-dessous.

	French	English
1)	<i>après avoir rebranché l'alimentation</i>	<i>after reconnecting the power supply</i>
2)	<i>après avoir vérifié que tout fonctionnait</i>	
3)	<i>baie de brassage</i>	
4)	<i>démarche de résolution</i>	
5)	<i>j'ai effectué</i>	
6)	<i>je l'ai remise correctement</i>	
7)	<i>panne réseau</i>	
8)	<i>redémarrer</i>	



**B.** Read the IT Helpdesk report.

Lisez le rapport IT Helpdesk.

Subject: Disappeared session

To start with, I went into an administrator session to **restart** Simone's session *after reconnecting the power supply* to the PC.

Then, I found a **network failure**.

#### **Rectification Procedure:**

- Check of the Network Interface Controller
- The IPv4 address had been changed so **I correctly reset it** (the IP address was not in the correct network) + IP configuration test
- The Domain Name Server address had also been changed so I put it under the gateway address (the DNS' IP address was under an unassigned IP address)
- A cable in the **patch bay** was disconnected, so I reconnected it
- A (corrected) name + address test using a ping 'host name'
- **After making sure that everything was working** correctly, I left it all with Simone

Finally, **I performed** a file share in D: DATA, requested by Simone

- Creation of a 'Manager' file with NTFS authorised access only for Paul
- Creation of an 'Account' file with NTFS authorised access for Simone (complete access) and Paul (Only Reading)



**Listen to Audio Clip 23 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 23, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a report using structures from **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, écrivez un rapport avec les structures de B.*

*Instructions :*

*Élaborez un rapport concernant le dépannage que vous avez récemment effectué pour un utilisateur qui n'avait pas d'accès à son compte. Notez les étapes suivantes :*

*Réattribution du mot de passe du compte SIMON via un compte administrateur.*

*Faille de sécurité sur le routeur: nom de compte -> admin  
mot de passe -> admin*

*Erreur de câblage sur le routeur: port WAN2 au lieu de WAN1. (WAN2 n'est pas configuré)*

*Erreur d'attribution DNS: correction effectuée.*

*Création de deux fichiers (Direction, Comptabilité), attribution de droit NTFS.*

*Direction: Accès total directeur, pas d'accès Simon.*

*Comptabilité: Simon accès total, direction lecture seule.*

*\*(Utilisez le glossaire comme point de référence si nécessaire)*



**D. Before you listen,** find the English words using the Wordsearch and match the translations. *Avant d'écouter, trouvez les mots cachés en anglais puis reliez les mots aux traductions.*

P	L	P	R	O	C	E	D	U	R	E	S
V	H	W	S	E	T	T	I	N	G	S	D
I	F	O	K	M	F	S	M	R	S	N	C
M	P	R	G	C	W	G	C	A	Q	S	O
Z	V	K	P	E	H	A	L	E	R	T	M
S	Q	S	E	C	U	R	E	N	T	P	E
N	E	T	W	O	R	K	I	C	O	N	B
T	W	A	I	O	I	Y	V	W	P	V	A
T	K	T	P	O	P	P	E	D	U	P	C
O	D	I	K	K	B	A	C	B	S	X	K
D	U	O	K	F	A	I	L	U	R	E	S
T	V	N	O	D	D	K	B	S	P	Y	Z

English = FRENCH

- 1) secure = sécuriser
- 2) \_\_\_\_\_ = revenu
- 3) \_\_\_\_\_ = poste de travail
- 4) \_\_\_\_\_ = paramètres
- 5) \_\_\_\_\_ = pannes
- 6) \_\_\_\_\_ = icône réseau
- 7) \_\_\_\_\_ = démarches
- 8) \_\_\_\_\_ = apparu en pop-up
- 9) \_\_\_\_\_ = alerte



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**E. Using** the words from **D**, complete the email below.

*En utilisant les mots de l'exercice D, complétez l'email ci-dessous.*

Subject: I cannot connect to the Internet anymore. *Helpdesk Ticket description #8*

- **NOTED** \_\_\_\_\_ :
- No Internet connection
- \_\_\_\_\_ indicating an error
- \_\_\_\_\_ :
- Check of the network card settings
- Change of the faulty gateway address with the right address
- Ping test on the gateway -> OK
- Check of the DNS server address to rectify any names
- Change of the faulty address with the right address
- Ping test on [www.google.fr](http://www.google.fr)
- Open an Internet page to test the DNS \_\_\_\_\_
- The Internet page opens correctly

The Internet connection has \_\_\_\_\_ and the user, Simone, can regain access to her \_\_\_\_\_.

Note: An \_\_\_\_\_ that \_\_\_\_\_ said that the default Admin account (password: admin) must be changed on the interface set-up of the router to make it secure.

Veuillez noter: le symbole -> se prononce "thin arrow"



**Listen to Audio Clip 24 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 24, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



## IT Quiz

### Essentials 01



**A.** Find the English terms using the Wordsearch.

Trouvez les termes cachés en anglais

X	A	C	C	E	S	S	P	O	I	N	T	T
L	M	E	L	U	X	J	P	D	B	T	D	W
G	B	A	P	P	L	I	C	A	T	I	O	
Z	P	A	A	B	Q	H	J	N	K	H	M	O
Q	R	D	K	V	S	W	F	Y	W	E	A	I
S	O	T	V	K	Z	B	Z	P	T	X	I	V
E	G	N	P	T	C	U	L	Z	S	X	N	U
E	R	U	U	V	P	H	T	M	L	W	A	V
S	A	L	J	A	V	A	S	C	R	I	P	T
U	M	A	I	L	I	N	G	L	I	S	T	Y
G	O	E	L	D	P	L	A	N	M	I	E	D

HTML



**Check the answer key.**

Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.



**B.** Match the words from **A.** with the definitions below. Then, translate the English definitions into French. Reliez les mots de l'exercice **A.** aux définitions ci-dessous. Puis, traduisez les définitions anglaises en français.

1)	<u>HTML</u> : An IT language used to formulate instructions in order to create webpages and define its layout
	<u>Un langage informatique utilisé pour formuler des consignes afin de créer des pages web de définir sa mise en page</u>
2)	_____ : A set of instructions which instruct the computer's activities
3)	_____ : A logical unit that allows the system administrator to control all stations in a hierarchical organisation

4)	<input type="text"/> : A device that allows other wireless devices to communicate with a wired network
	
5)	<input type="text"/> : A group of email addresses saved under a single name
	
6)	<input type="text"/> : A program that is designed for a specific task
	
7)	<input type="text"/> : A network usually set up within an area with a maximum thousand square mile radius
	
8)	<input type="text"/> : A scripting language available to anyone that makes web pages more dynamic by adding content
	
	<b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>

# IT Helpdesk /

Infrastructural maintenance

## Audio Clips 25 & 26

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>52</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>53</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>54</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

#### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Infrastructural Maintenance

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/IdhYE1cnTrQ">https://youtu.be/IdhYE1cnTrQ</a>	Email Received	<b>01:30</b>
	 <a href="https://youtu.be/euCDwsRpg7Y">https://youtu.be/euCDwsRpg7Y</a>	Email Sent	<b>01:32</b>

<sup>52</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>53</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>54</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A.** Complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations.  
*Complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	b <b>u</b> c k - <b>u</b> p s	a)	support externe
2)	<b>e</b> x t _ r n _ l / d _ v _ c _	<b>b)</b>	<b>sauvegardes</b>
3)	f r _ m _ w _ r k	c)	restitution
4)	l _ _ s _ d	d)	numéro de série
5)	l _ s s _ r	e)	loueur
6)	r _ t _ r n	f)	loué
7)	s _ r _ _ l / n _ m b _ r	g)	cadre



**B.** Using the words from **A**, complete the email below.

*En utilisant les mots de l'exercice A, complétez le courriel ci-dessous.*

Order Summary: Lease renewal

Hello there,  
 Your PC, \_\_\_\_\_ 8SVP12, has been identified as being eligible  
 for replacement within the leasing contract \_\_\_\_\_. Effectively,  
 our PCs are \_\_\_\_\_ for 42 months and so the end date for the  
 lease is coming up, and has indeed already gone for some clients.

Therefore in the coming weeks we are going to open an IT Helpdesk ticket in order to  
 replace your PC with a new equivalent. The ideal thing to do would be to make sure that  
 any \_\_\_\_\_ **back-ups** \_\_\_\_\_ are already carried out by the time of the PC replacement, be  
 it on an \_\_\_\_\_ or via Connected Backup. Once the PC is ready  
 we ask that you will respect the meet-up date and that you will allow time in your schedule  
 for the \_\_\_\_\_ of the previous PC.

We must remind you that any unreturned PCs or returned in bad condition to the  
 \_\_\_\_\_ will be subject to penalty charges.

We are relying on your cooperation

Regards,

Simon Vine



**Listen to Audio Clip 25 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 25, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a response to **B.** En utilisant les instructions ci-dessous, écrivez une réponse à **B.**

*Instructions :*

Rédigez un mail en réponse à votre demande concernant un renouvellement de leasing. Remerciez le destinataire d'avoir ouvert le ticket, lui signaler que vous serez reconnaissant qu'il vous organise un PC de remplacement dès que possible.

Écrivez que vous comprenez les risques de ne pas réaliser les sauvegardes avant un remplacement, vous allez sauvegarder vos fichiers sur un périphérique externe.

Demandez-lui de préciser rapidement une date de rendez-vous et celle de restitution pour que vous puissiez planifier le remplacement. Enfin, assurez-lui que vous vous occuperez de son PC et qu'il ne sera pas endommagé à sa restitution.

*\*(Utilisez le glossaire comme point de référence si nécessaire)*



**Check the answer key.**

Vérifiez votre réponse à l'aide du corrigé en fin de partie.



**D.** Find the English phrases from the report in section **E** which match the French below. Trouvez les expressions anglaises dans le rapport de la section **E** qui correspondent aux mots en français ci-dessous.

	French	English
1)	<i>tierce partie</i>	<i>third party</i>
2)	<i>sous garantie</i>	
3)	<i>source d'alimentation</i>	
4)	<i>siège social</i>	
5)	<i>réservation fixée</i>	
6)	<i>raison d'attente</i>	
7)	<i>incident matériel</i>	
8)	<i>demandeur</i>	
9)	<i>demande basée sur le modèle</i>	
10)	<i>carte mère défectueuse</i>	



**E.** Read the IT Helpdesk report.  
*Lisez le rapport IT Helpdesk.*

**SUMMARY: Hardware Incident**

Opening Date: 27/09

**Requester:** Robert Mitchum

Company: AFPA

**Main office:** Brive-La-Gaillarde

Serial Number: MP1421JX

Computer model: Lenovo ThinkPad L560

Priority: Medium

Assigned to: Jennifer Beattie

INITIAL

Create **request from template** 'FR008-Hardware Incident'

STATUS UPDATE: LOGS

Battery has been tested = OK.

**Power Supply** has been tested = OK

**CONCLUSION: Bad Motherboard**

**SOLUTION:** Contact Lenovo to have replaced **under warranty**

STATUS UPDATE: LOGS

**Appointment set** for 28/09

UPDATED STATUS: HOLD

**Hold Reason** – Waiting for *thirdparty*

STATUS UPDATE: RESOLVED

Lenovo Technician replaced Motherboard.

Tested with the User = OK



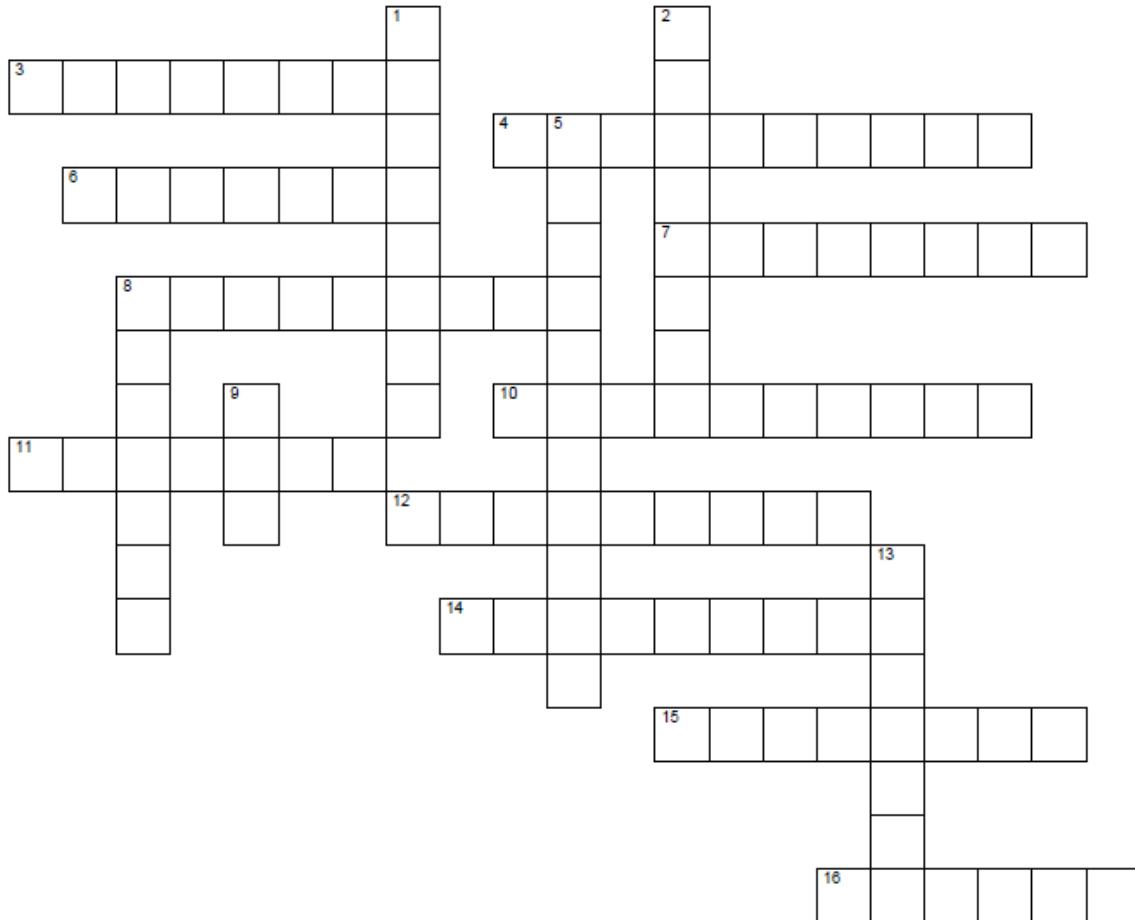
**Listen to Audio Clip 26 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 26, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



### Crossword G - Mots croisés G

No spaces between words! Pas d'espace entre deux mots !



#### Across →

- 3. modèle [8]
- 4. réalisé [7,3]
- 6. renouvellement [7]
- 7. garantie [8]
- 8. soumis à [7,2]
- 10. non-restitué [10]
- 11. entreprise [7]
- 12. cadre [9]
- 14. état [9]
- 15. incident [8]
- 16. loueur [6]

#### Down ↓

- 1. remplacé [8]
- 2. matériel [8]
- 5. réservation [11]
- 8. résumé [7]
- 9. défectueux [3]
- 13. date de fin [3,4]

# IT Helpdesk / Network Problems

## Audio Clips 27 & 28

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>55</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>56</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>57</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Network Problems

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/dIaoepTBXsq">https://youtu.be/dIaoepTBXsq</a>	Email Received	02:03
	 <a href="https://youtu.be/VIFiQIqKIWQ">https://youtu.be/VIFiQIqKIWQ</a>	Email Sent	02:21

<sup>55</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>56</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>57</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A.** Find the English phrases from the report in section **B** which match the French below. Trouvez les expressions anglaises dans le rapport de la section **B** qui correspondent aux mots en français ci-dessous.

	French	English
1)	vérification des paramètres réseau	network settings check
2)	uniquement accessible par	
3)	IP réattribuée	
4)	droits d'accès correspondants	
5)	discordance corrigée	
6)	débranché	
7)	Comptabilité et Direction	
8)	à la prise murale	



**B.** Read the IT Helpdesk report.  
Lisez le rapport IT Helpdesk.

Subject: Password issue + No Internet connection + Creation of two shared folders

The password for Simone's session does not correspond with the password indicated by the company -> password corrected

No Internet connection -> Ping test LAN/WAN -> **network settings check** -> IP addresses + those specified by the company set up on the computer -> **discordance rectified** -> **IP reassigned**

Still no Internet connection -> ping LAN/WAN router check -> LANOK/WAN0 -> check of the router's WAN input cable **at the wall socket** -> OK

Check of patch bay 16 -> **disconnected** cable -> rectified

Creation of two shared folders: **Accounting and Management**

With **matching access rights** for Paul (Manager) and Simone (Accountant / Secretary)

Accounting file '**access only**' for Simone' (rwx)

Management file 'access only' for Paul' (rwx)

Veuillez noter :

-> se prononce « thin arrow »

( ) se prononce « open brackets » et « close brackets »

rwx = read, write, execute



**Listen to Audio Clip 27 and check your answers.**

En écoutant le fichier audio 27, vérifiez vos réponses en fin de partie.



**C.** Using the instructions below, write a report using phrases from **B**. *En utilisant les instructions ci-dessous, écrivez un rapport avec les structures de B.*

*Instructions :*

*Notez un rapport de dépannage concernant un ordinateur qui ne s'allume pas. Vous avez observé et puis entrepris les actions suivantes :*

*Ordinateur débranché -> Résolu*

*Absence de connexion réseau : câble débranché dans la baie de brassage ->*

*Rebranché*

*Faille de sécurité routeur, identifiant et mot de passe par défaut -> signalement à la direction puis modification*

*Ping DNS google -> OK*

*Ping google.fr -> NOK*

*-> Rajout d'une adresse DNS*

*Vérification -> OK*

*\*(Utilisez le glossaire comme point de référence si nécessaire)*



**D.1 Before you listen,** find the English words using the Wordsearch and match the translations. *Avant d'écouter, trouvez les mots cachés en anglais puis reliez les mots aux traductions.*

B	V	S	J	N	Z	E	D	J	V	V	H
E	H	U	T	O	O	W	E	A	K	M	A
J	K	F	M	A	I	V	X	Q	M	S	A
P	J	S	N	C	S	K	K	Z	F	T	X
K	Y	L	O	C	Z	Y	C	L	A	O	F
P	U	O	T	E	R	E	A	D	I	N	G
Q	H	C	E	S	P	I	C	K	U	P	D
A	C	C	E	S	S	R	I	G	H	T	S
F	U	T	A	W	R	I	T	I	N	G	A
S	E	T	U	P	D	K	G	V	I	J	Z

English = FRENCH

- 1) too weak = trop faible
- 2) \_\_\_\_\_ = remarque
- 3) \_\_\_\_\_ = récupération
- 4) \_\_\_\_\_ = mise en place
- 5) \_\_\_\_\_ = lecture
- 6) \_\_\_\_\_ = écriture
- 7) \_\_\_\_\_ = droits d'accès
- 8) \_\_\_\_\_ = aucun accès



**Check the answer key.**

Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.



**D.2 Before you listen,** complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

9)	a	c <u>o</u> n n <u>e</u> c t <u>i</u> <u>o</u> n / c h <u>e</u> c k	a)	vérification connectivité
10)		c _ m p l _ t _ / c _ n t r _ l	b)	sous répertoires
11)		<u>e</u> n d / _ f / p r _ c _ d _ r _	c)	paramètres
12)		s _ b f _ l d _ r s	d)	fin d'intervention
13)		s _ c _ r _ t y / b r _ _ c h	e)	faille de sécurité
14)		s _ t t _ n g s	f)	dossier partagé
15)		s h _ r _ d / f _ l d _ r	g)	contrôle total



**Check the answer key.**

Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.



**E.** Use the words from exercise **D** to complete the report below.  
*Utilisez les mots de l'exercice D pour compléter le rapport ci-dessous.*

**Subject: Network issues, shared folder installation and access rights**

\*\*\*Simone (customer) has no Internet access\*\*\*

**PROCEDURE:**

**PROCESS:**

- Installation and connection of a Draytek router
- Customer computer connected to the router
- Check of DHCP set-up in card \_\_\_\_\_ (automatic)

**PICK UP:**

- Open cmd and \_\_\_\_\_ address via ipconfig / all
- Connection check :

- (ping 8.8.8.8 ) response ok
- (ping google.fr) response ok
- name resolution ok
- Internet access ok

**ADDITIONAL \_\_\_\_\_ TO CONSIDER:**

- Change Draytek password - it is too weak
- (this could pose a \_\_\_\_\_)

**SUBFOLDERS:**

- Set up of a \_\_\_\_\_ with two sub-folders which have full access rights
- Open computer management creation of a session for Paul (Manager)

**CREATION OF TWO USER GROUPS NAMED ACCOUNTING AND MANAGEMENT:**

- Creation of a shared folder : 'enterprise' with two \_\_\_\_\_ named Accounting and Management
- Accounting file access rights assigned – Simone \_\_\_\_\_ and writing access, Paul reading and \_\_\_\_\_ access, administrator complete control
- Management file \_\_\_\_\_ assigned - Paul reading and writing access, Simone \_\_\_\_\_ , administrator \_\_\_\_\_
- Rights check ok

Ticket closed, \_\_\_\_\_ : 09:38.



**Listen to Audio Clip 28 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 28, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



## IT Quiz

### Essentials 02



**A.** Find the English terms using the Wordsearch.  
*Trouvez les termes cachés en anglais.*

L	A	U	S	B	P	O	R	T	L	L
B	M	H	X	C	W	J	G	P	D	D
F	P	F	C	P	T	P	X	A	D	R
S	H	A	V	J	L	E	A	Z	J	E
E	C	Q	D	N	W	G	D	Q	I	V
R	Z	A	A	N	T	I	S	P	A	M
V	A	C	U	M	H	T	T	P	E	F
E	Q	K	R	P	C	F	L	W	O	R
R	T	K	L	Q	R	B	N	U	X	Z
M	A	I	L	S	E	R	V	E	R	N

P C

---



---



---



---



---



---



---



---



#### Check the answer key.

Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.



**B.** Match the words from **A.** with the definitions below. Then, translate the English definitions into French. Reliez les mots de l'exercice **A.** aux définitions ci-dessous. Puis, traduez les définitions anglaises en français.

1)	<u>P C</u> : An abbreviation of 'personal computer'
	<i>Une abréviation de « ordinateur personnel »</i>
2)	_____ : a World Wide Web page address
3)	_____ : The prevention of receiving unwanted emails by filtering out all viruses and online requests before they get to the user

4)	<p>_____ : A networked computer dedicated to the storage and distribution of electronic mail</p>
	
5)	<p>_____ : The compression of an image by a graphics format in order to save space</p>
	
6)	<p>_____ : The interaction between a server and a browsing program based upon a set of instructions</p>
	
7)	<p>_____ : An interface basically set up on all computers in order to allow external devices to be plugged in</p>
	
8)	<p>_____ : Otherwise called a server file, it is a computer that responds to the requests of a client program</p>
	
	<p><b>Check the answer key.</b> Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</p>

# IT Helpdesk / Outlook Incident

## Audio Clips 29 & 30

### ► Instructions

Livret d'exercices à imprimer et à compléter à l'aide des deux fichiers audio.

**Si vous avez un niveau d'anglais A2+ / B1 /B2 CECRL<sup>58</sup> :**

**Complétez** les exercices B et E **avant de vérifier** vos réponses avec les Clips.

**Si vous avez un niveau d'anglais A1+/ A2 CECRL :**

**Complétez** les exercices B et E **à l'aide des deux Clips.**

**Vous êtes invité à écrire à la main<sup>59</sup> :**

Ecrire à la main facilite la mémorisation du vocabulaire mieux que la saisie informatique.

**Ensuite, à utiliser la méthode de lecture répétitive<sup>60</sup> :**

Elle vous permet d'améliorer la qualité de votre compréhension et production de la langue anglaise !

Pour la mettre en pratique :

### Méthode de la lecture répétitive



**Écoutez** le Clip tout en suivant le texte **des yeux**

**Lisez** à haute voix le texte, prenez le clip pour modèle.

Répétez ce processus pendant quatre fois si nécessaire.

### ► IT SPEAK / IT Emails / Outlook incident

QR Code	2 AUDIO CLIPS	THEME	DURATION
	<b>2 AUDIO CLIPS</b>  <a href="https://youtu.be/5oYleFh3egs">https://youtu.be/5oYleFh3egs</a>	Email Received	02:00
	 <a href="https://youtu.be/CN9_6-qeft4">https://youtu.be/CN9_6-qeft4</a>	Email Sent	01:41

<sup>58</sup>Cadre européen commun de référence pour les langues étrangères.

<sup>59</sup> Mangen, A., et al. 2015. « Handwriting versus Keyboard Writing: Effect on Word recall. » JOWR.

<sup>60</sup> Système de Carol Chomsky qui a démontré son efficacité dans une centaine d'études depuis 1979.



**A1. Before you listen,** complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter le fichier audio 29, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots à leur traductions.*

1)	c	a l t <u>e</u> r	a)	recevoir
2)		c l _ s s _ f _ _ d	b)	ouvrir
3)		c l _ s _	c)	<b>modifier</b>
4)		o p _ n	d)	fermer
5)		p r _ v _ _ u s	e)	dépannage
6)		r _ c _ _ v _	f)	demander
7)		r _ q _ _ s t	g)	classification
8)		t r _ _ b l _ s h _ _ t _ n g	h)	ancien
<span style="color: red;">✓</span> <b>Check the answer key.</b> <i>Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.</i>				



**A2. While you listen to Audio Clip 29,** mark the sentences true **T** or false **F**. *En écoutant au fichier audio 29, indiquez si les phrases sont vraies (T) ou fausses (F).*

1)	<b>T</b>	this email is classified as public	ce mail a une classification publique
2)		the user has had two previous tickets for this issue	l'utilisatrice avait eu deux anciens tickets pour ce problème
3)		the Outlook Data File is already open	le Fichier de données Outlook est déjà ouvert
4)		the user must close some of the applications using the Outlook Data file	l'utilisatrice doit fermer certaines applications qui utilisent le Fichier de données Outlook
5)		it is a possibility that the user will have to restart the computer	Il est possible que l'utilisatrice doive redémarrer l'ordinateur
6)		the user did not receive any instructions to alter the file name	l'utilisatrice n'avait reçu aucune instruction pour modifier le nom de fichier
7)		the user requested an intervention from any troubleshooting team	l'utilisatrice a demandé l'intervention d'une équipe de dépannage



**Listen to Audio Clip 29 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 29, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**B1.** Complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations.  
*Complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	<b>g</b>	c <b>u</b> r <b>r</b> e n t l y / <b>i</b> n / <b>u</b> s <b>e</b>	a)	signalé
2)		a s k _ d / f _ r	b)	renommer
3)		r _ n _ m _	c)	redémarrer
4)		r _ p _ r t _ d	d)	réessayez
5)		r _ st _ rt	e)	onglet/fenêtre
6)		t _ _ m	f)	équipe
7)		t r y / a g _ _ n	g)	<i>en cours d'utilisation</i>
8)		t _ b	h)	demandé



**B2.** Using the words from **B1**, complete the text below.

*En utilisant les mots de l'exercice B1, complétez le texte ci-dessous.*

Summary: Outlook file ost currently in use

Description

JULIE [FR19691]

Main office: Brive-La-Gaillarde

Branded public email

Previous tickets for this issue: ATF:I11806064, ATF:I11887228, ATF:I12072646

User \_\_\_\_\_ she was unable to open her Outlook.

A \_\_\_\_\_ popped up when she clicked on Outlook saying the following :

**Outlook Data File**

File C:\Users\FR19691\AppData\Local\Microsoft\Outlook\j.lawton@gmail.com-LAWTON

JULIE.ost is \_\_\_\_\_  
and is impossible to access.

Close all applications using this file then \_\_\_\_\_.

You may have to restart the computer.

The user has been instructed to rename ost file but the user has

\_\_\_\_\_ the local \_\_\_\_\_ to intervene.

Please assist the user.



**Listen to Audio Clip 29 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 29, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



**C.** Using the instructions below, write a report in response to **B.** *En utilisant les instructions ci-dessous, écrivez un rapport en réponse à B.*

*Instructions :*

Réalisez des mises au point dans votre journal d'incidents à propos du fichier de données Outlook inaccessible. En premier, précisez les coordonnées suivantes qui ont été mentionnées dans l'enregistrement :

*le nom de l'utilisateur, le siège social, les références des tickets précédents et l'adresse mail de l'utilisatrice.*

*Ensuite, notez les points suivants dans votre journal d'incidents:*

*Des multiples profils Outlook créés par SD*

*Les anciens fichiers sont nettoyés et un nouveau a été créé*

*En attente des nouvelles mises au point*

*Conflit possiblement engendré par Lync et Skype les deux étant sur la même machine*

*\*(Utilisez le glossaire comme point de référence si nécessaire)*



**D. Before you listen**, complete the English words using **a e i o u**, and then match the translations. *Avant d'écouter, complétez les mots en anglais avec les voyelles puis reliez les mots aux traductions.*

1)	<i>f</i>	<i>a t t a c h e d / d o c</i>	a)	<i>surveillance</i>
2)		c _ _ s _ d / b y	b)	<i>nettoyé</i>
3)		c l _ _ n _ d / o _ t	c)	<i>mises au point</i>
4)		d _ v _ l _ p m _ n t s	d)	<i>mise à jour</i>
5)		m _ n _ t _ r _ n g	e)	<i>engendré par</i>
6)		<u>u</u> p d _ t _	f)	<i>document joint</i>



**Check the answer key.**

*Vérifiez vos réponses à l'aide du corrigé en fin de partie.*



**E. Using** the words from **D**, complete the incident log below.

*En utilisant les mots de l'exercice D, complétez le journal d'incidents ci-dessous.*

### Incident Activity Log List

#### INITIAL

**Date and Time:** 9/10 9:05AM (duration 15 mins)

**Description:**

Create a new request/incident/problem/change/issue

Attached Doc :

**Date and Time:** 9/10 09:21 (duration 16 mins)

**Description:**

Attached document : ost.PNG

**STATUS** \_\_\_\_\_ : **LOGS**

**Date and Time:** 9/10 11:15AM (duration 20 mins)

**Description:**

Multiple outlook profiles created by the SD.

\_\_\_\_\_ old profiles and have created a fresh one.

Waiting for new \_\_\_\_\_.

Possible conflict \_\_\_\_\_ Lync and Skype being on the same machine

#### STATUS UPDATE: HOLD

**Date and Time:** 9/10 11:22AM (duration 26 mins)

**Description:**

Hold Reason - \_\_\_\_\_ Situation



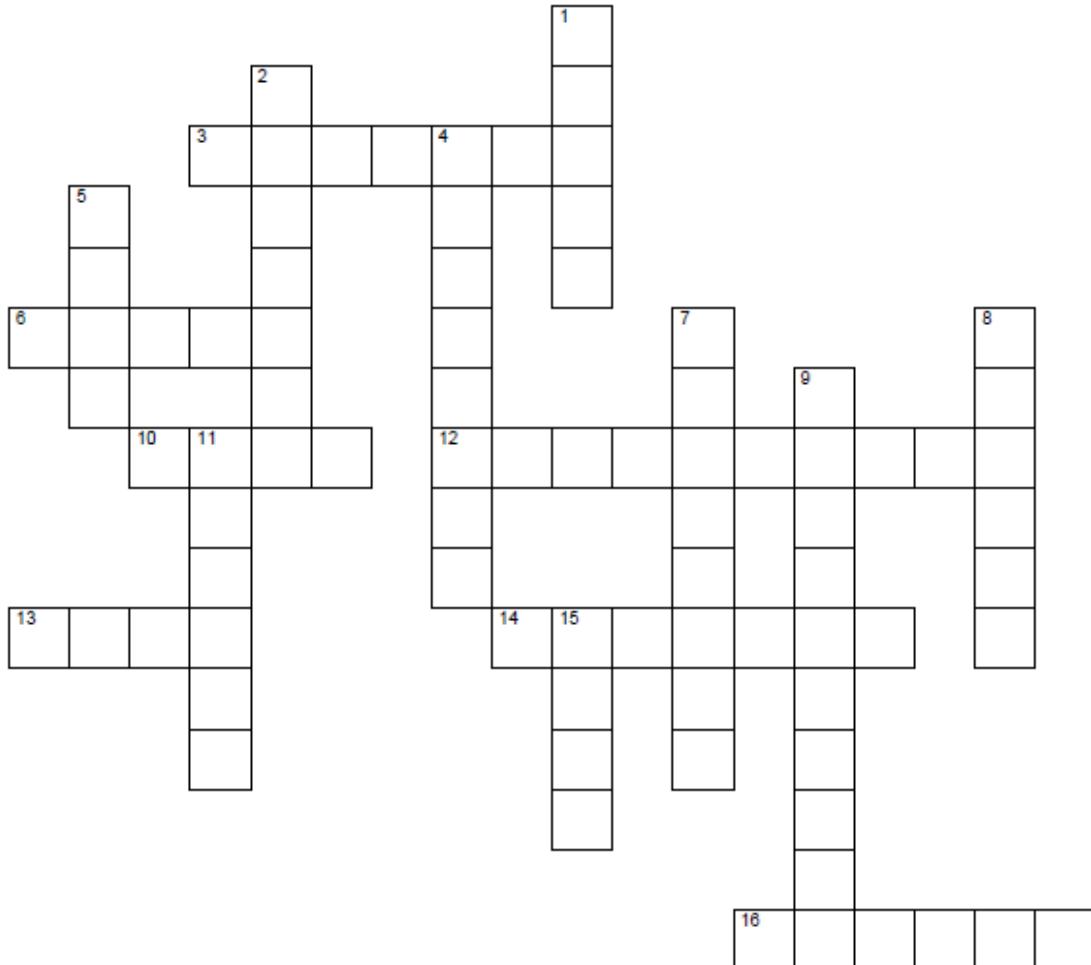
**Listen to Audio Clip 30 and check your answers.**

*En écoutant le fichier audio 30, vérifiez vos réponses en fin de partie.*



### Crossword H - Mots croisés H

No spaces between words! Pas d'espace entre deux mots !



#### Across →

- 3. redémarrer [7]
- 6. fermer [5]
- 10. données [4]
- 12. raison d'attente [4, 6]
- 13. heure [4]
- 14. surveiller [7]
- 16. signaler [6]

#### Down ↓

- 1. modifier [5]
- 2. demander [7]
- 4. joint [8]
- 5. fichier [4]
- 7. durée [8]
- 8. renommer [6]
- 9. siège social [4,6]
- 11. accéder [6]
- 15. ouvrir [4]



## Answer Key /Virus Help!

### Audio Clips 01 & 02

■ A: 1f / 2a / 3c / 4d / 5g / 6e / 7h / 8b

■ B: 1 / 5 / 2 / 6 / 7 / 4 / 8 / 3

Objet: Au secours – Virus !

De: Robert Mitchum  
 [robby.accounts@kpmj.co.uk]  
 À : IT Support [itsupport@afpa.com]

À ceux que cela concerne,

Je vous écris pour vous signaler un problème avec mon ordinateur. Il semble que mon ordinateur ait attrapé un virus et je ne sais pas comment m'en débarrasser. J'ai acheté un forfait de logiciel anti-virus quand j'ai acheté l'ordinateur mais cela n'a pas suffi pour protéger mon ordinateur.

Je crains que si je ne réagis pas rapidement, le virus ne se propage à d'autres zones du PC donc je vous serais donc reconnaissant de me dépanner aussi vite que possible.

En vous remerciant à l'avance et dans l'attente de votre réponse,

Salutations,

Robert Mitchum

■ D1: 1 delete / 2 get rid of / 3 restart / 4 persists / 5 fee-based / 6 scan / 7 support

W	P	Y	D	Z	S	C	A	N	Q
Z	G	M	H	B	E	V	O	Y	H
H	T	C	V	V	L	Q	J	O	G
J	G	P	E	R	S	I	T	S	S
R	E	S	T	A	R	T	E	A	D
A	P	G	E	T	R	I	D	O	F
Q	R	R	B	I	U	Z	G	O	G
F	E	E	B	A	S	E	D	M	E
S	J	V	S	U	P	P	O	R	T
B	X	U	F	D	E	L	E	T	E

■ D2: 8f / 9g / 10a / 11c / 12b / 13e / 14d

■ E: 2 / 8 / 5 / 7 / 14 / 13 / 9 / 6 / 1 / 3 / 12 / 10 / 11 / 4

Objet: Au secours – Virus !

De: IT Support [itsupport@afpa.com]  
 À : Robert Mitchum  
 [robby.accounts@kpmj.co.uk]

Mr Mitchum,

Nous sommes désolés que votre ordinateur ait été infecté. Cependant sachez qu'il sera peut-être difficile de se débarrasser de ce virus selon le type d'infection et comment le virus a été créé. Si vous ne vous considérez pas comme un utilisateur d'ordinateurs avancé, nous vous suggérons de chercher une aide professionnelle. Nous fournissons les services d'**assistance/payants** pour l'élimination d'un virus et vous pouvez nous contacter en appelant au 01865 334986.

Si vous tenez à résoudre le problème par vous-même je vous propose d'installer un **anti-virus** plus performant tel que Sophos ou Norton et puis de passer un **scan antivirus** sur l'ordinateur en utilisant ce logiciel. Il faut supprimer chaque virus qui est identifié et redémarrer l'ordinateur.

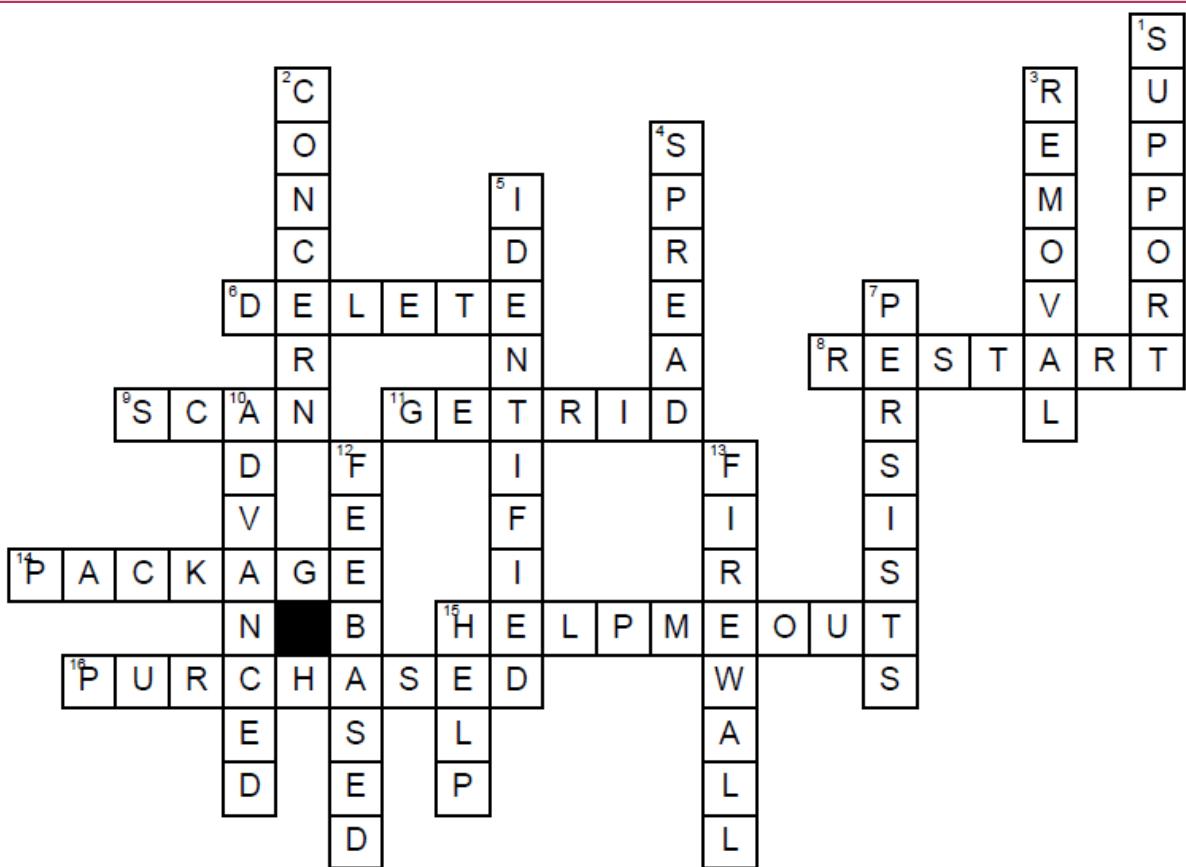
Ensuite passez un scan antivirus encore une fois pour chercher d'éventuelles autres infections. Il est aussi très important d'installer un **pare-feu** sur votre PC. Nous vous recommandons Zone Alarm qui est gratuit et simple d'utilisation.

En espérant vous avoir été utile, n'hésitez pas à nous contacter au numéro de téléphone écrit ci-dessus si le problème persiste.

Cordialement,  
 Jennifer Beattie



## Answer Key / Crossword A





## Answer Key / Acrobat Reader Problems

### Audio Clips 03 & 04

<p>► <b>A:</b> 1f / 2b / 3e / 4c / 5d / 6a</p> <p>► <b>B:</b> 1 / 5 / 2 / 6 / 4 / 3</p> <p>Objet : <b>Problèmes avec Acrobat Reader</b>            De: <b>Julie Lawton</b>  <b>[j.lawton@gmail.com]</b>            A: <b>IT Support [itsupport@afpa.com]</b></p> <p>À ceux que cela peut concerter,</p> <p><b>Actuellement</b> je rencontre quelques problèmes avec le logiciel "Acrobat Reader" sur mon PC. A chaque fois que j'ouvre le programme <b>mon écran se bloque</b> et je ne peux rien faire.</p> <p>Je vous serais reconnaissant si vous pouviez m'envoyer une réponse dès que possible car c'est énormément frustrant et - j'ai un besoin <b>urgent</b> de ce programme pour des <b>raisons</b> professionnelles.</p> <p>En vous remerciant et <b>dans l'attente de</b> vos nouvelles,</p> <p>Cordialement,</p> <p>Julie Lawton</p>	<p>► <b>D:</b> 1h / 2j / 3b / 4e / 5a / 6f / 7g / 8i / 9d / 10c</p> <p>► <b>E:</b> 1 / 8 / 7 / 3 / 4 / 10 / 9 / 2 / 6 / 5</p> <p>Objet : <b>Problèmes avec Acrobat Reader</b>            De: <b>IT Support [itsupport@afpa.com]</b>            À: <b>Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]</b></p> <p>Chère Mme Lawton,</p> <p>Merci de m'avoir contacté. Concernant le problème décrit dans votre mail nous vous répondons pour vous aider à résoudre le souci technique que vous rencontrez avec Acrobat Reader. Il y a deux possibilités qui pourraient expliquer la raison pour laquelle cela ne marche pas. La première c'est le programme qui est <b>endommagé</b> et par conséquent il doit être <b>désinstallé</b> et réinstallé. Nous vous recommandons vivement d'<b>entreprendre</b> cette démarche car c'est la cause la plus <b>probable</b>.</p> <p>Cependant cela pourrait être aussi <b>lié à</b> un problème concernant votre <b>pilote de carte vidéo</b> qui aurait besoin d'être <b>mis à jour</b>.</p> <p>Si vous suivez ces deux <b>consignes</b> et que le problème persiste, n'hésitez pas à contacter notre <b>équipe</b> du support technique au 0800 122 881. Nous espérons sincèrement que ce problème sera vite <b>résolu</b>.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Simon Vine</p>
--	--



## IT Quiz

### Files

► A:



**1** file / **2** zip / **3** upload / **4** folder / **5** PDF /  
**6** directory / **7** download / **8** attachment

► B:

**1) File:** A collection of data that is given a name

**Une collecte de données à laquelle on attribue un nom**

**2) Zip:** A file compression format  
**Un format de la compression des fichiers**

**3) Upload:** The transfer of one file from one local computer to a remote computer

**Le transfert d'un fichier depuis un ordinateur local à un ordinateur distant**

**4) Folder:** An area on a hard disk where related files are found

**Une zone sur un disque dur où les fichiers correspondants se trouvent**

**5) PDF:** A digitised document that cannot be modified

**Un document numérisé non-modifiable**

**6) Directory:** The space on a disk where subfolders and files are found

**L'espace sur un disque où se trouvent les sous-répertoires et fichiers**

**7) Download:** The transfer of a file from a remote computer to a local computer  
**Le transfert d'un fichier depuis un ordinateur distant à un ordinateur local**

**8) Attachment:**

A file attached to a message

**Un fichier joint à un message**



## Answer Key / Interest in New Products

### Audio Clips 05 & 06

<p>► <b>A:</b> 1f / 2b / 3e / 4d / 5c / 6a</p> <p>► <b>B:</b> 5 / 6 / 4 / 1 / 2 / 3</p> <p><b>Objet: Intérêt suscité par un nouveau produit</b>  <b>De: Robert Mitchum</b>  <b>[robby.accounts@kpmj.co.uk]</b>  <b>A : IT Support [itsupport@afpa.com]</b></p> <p>Madame, Monsieur,</p> <p>Je vous écris pour <b>me renseigner sur</b> votre nouvelle <b>tablette</b> qui vient d'être mise <b>en vente</b> car je serais peut-être intéressée pour en acheter une en fonction du prix et des <b>caractéristiques</b> de celle-ci.</p> <p>Je vous serais <b>reconnaissant</b> si vous pouviez m'envoyer votre <b>dernier catalogue</b> à l'adresse suivante : 6 Lonsdale Road, Handsworth, Birmingham, BR12 5YG.</p> <p>En vous remerciant et dans l'attente de vos nouvelles.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Robert Mitchum</p>	<p>► <b>D:</b> 1g / 2d / 3c / 4a / 5h / 6f / 7e / 8b</p> <p>► <b>E:</b> 4 / 3 / 7 / 8 / 2 / 5 / 1 / 6</p> <p><b>Objet: Intérêt suscité par un nouveau produit</b>  <b>De: IT Support [itsupport@afpa.com]</b>  <b>À : Robert Mitchum</b>  <b>[robby.accounts@kpmj.co.uk]</b></p> <p>Cher Monsieur Mitchum,</p> <p><b>Pour faire suite à</b> votre mail du 8 mai, nous sommes heureux de vous informer que le catalogue que vous avez demandé a été <b>expédié par la poste</b> aujourd'hui et qu'il devrait arriver <b>dans un délai de</b> trois à cinq <b>jours ouvrables</b>.</p> <p>Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre nouvelle tablette et nous vous assurons que vous ne serez pas <b>déçu</b> si vous décidez de l'acheter.</p> <p>Notre nouveau modèle bénéficie d'un <b>affichage</b> plus rapide, d'un <b>appareil photo</b> plus performant, des options 4G et d'un écran haute résolution qui en font l'une des meilleures tablettes sur le marché actuellement.</p> <p>Dans l'attente de recevoir une <b>commande</b> de votre part, nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Jennifer Beattie</p>
---	--



# **Answer Key /Crossword B**



A crossword puzzle grid with numbered entries and their solutions:

- Across:**
  - 1. **W** (1 letter)
  - 2. **G R A P H I C S** (9 letters)
  - 3. **F E A T U R E S** (9 letters)
  - 4. **INFORMATION** (11 letters)
  - 5. **D I S O L U T I O N** (11 letters)
  - 6. **INGRADING** (11 letters)
  - 7. **OPTIONS** (8 letters)
  - 8. **HIGHRENDER** (12 letters)
  - 9. **C U R R O N G** (9 letters)
  - 10. **ORDERS** (7 letters)
  - 11. **ONSETS** (7 letters)
  - 12. **CAMERAS** (8 letters)
  - 13. **GRATIFY** (7 letters)
  - 14. **FUL** (3 letters)
  - 15. **TABLET** (7 letters)
  - 16. **PRODUCT** (8 letters)
- Down:**
  - 1. **E N Q U I R E** (9 letters)
  - 2. **F O R M** (5 letters)
  - 3. **R E P O R T** (8 letters)
  - 4. **INFOGRAPHICS** (16 letters)
  - 5. **DATA** (5 letters)
  - 6. **ROUTINE** (8 letters)
  - 7. **ARTICLES** (9 letters)
  - 8. **FORMAT** (7 letters)
  - 9. **INDUSTRIES** (12 letters)
  - 10. **REPORTS** (8 letters)
  - 11. **OPTIONS** (7 letters)
  - 12. **CAMERAS** (8 letters)
  - 13. **GRATIFY** (7 letters)
  - 14. **TABLET** (7 letters)
  - 15. **PRODUCT** (8 letters)



## Answer Key / Meeting RE: Orders

### Audio Clips 07 & 08

<p>► <b>A:</b> 1b / 2a / 3d / 4f / 5c / 6e</p> <p>► <b>B:</b> 3 / 2 / 5 / 1 / 4 / 6</p> <p>Objet : Réunion re: commandes        De : Julie Lawton  <a href="mailto:j.lawton@gmail.com">j.lawton@gmail.com</a>        À : The IT Shop [itshop@afpa.com]</p> <p>Cher Mr Vine,</p> <p>À propos de vos commandes <b>en attente</b>, nous souhaiterions organiser une <b>réunion</b> le 21 juin à 15h dans nos locaux à Londres pour <b>faire le point</b> sur ces commandes. Veuillez <b>prévoir</b> deux heures pour cette réunion.</p> <p>Des <b>commerciaux</b> de Samsung seront présents également et on m'a informé qu'ils souhaitent vendre leurs produits dans vos magasins à travers le Royaume Uni bien que cela dépendra de certaines <b>conditions générales</b>.</p> <p>Si vous ne pouvez pas être présent, nous vous serions reconnaissants de nous suggérer une autre date et un nouvel horaire dès que possible.</p> <p>En vous remerciant et dans l'attente de votre réponse,</p> <p>Cordialement,</p> <p>Julie Lawton</p>	<p>► <b>D:</b> 1d / 2a / 3e / 4g / 5c / 6b / 7f</p> <p>► <b>E:</b> 1 / 7 / 6 / 4 / 5 / 2 / 3</p> <p>Objet : Réunion re: commandes        De : The IT Shop [itshop@afpa.com]        À : Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]</p> <p>Chère Mme Lawton,</p> <p>Merci de votre mail.</p> <p>Je vous écris pour confirmer ma présence à la réunion du 21 juin.</p> <p>Cependant je ne pourrai malheureusement pas être <b>disponible</b> à 15h. Le matin me <b>conviendrait</b> mieux. Peut-être pourrions-nous <b>reprogrammer</b> la réunion le matin à 10h ? Je suis très content d'apprendre que des commerciaux de Samsung seront également présents à la réunion et j'ai hâte de <b>conclure un marché</b> avec eux surtout <b>en ce qui concerne</b> leur <b>tout dernier</b> smart phone.</p> <p>Je vous présente mes excuses pour tout <b>dérangement</b> et reste dans l'attente de vous rencontrer bientôt.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Simon Vine</p>
---	---



## IT Quiz

### Display Screen

**A:**

D	N	F	U	U	M	E	N	U	T	C	Z
E	X	W	I	N	D	W	S	O	U	M	
S	Q	D	N	Y	V	P	Z	B	O	R	T
K	J	B	P	H	N	Q	V	E	L	S	X
T	M	O	U	S	E	N	G	J	B	O	Q
O	O	O	G	Q	T	K	B	R	A	R	O
P	I	X	E	L	B	U	W	U	R	J	T
Q	A	C	V	Y	S	X	Y	F	G	G	X
I	U	M	A	O	M	N	I	T	O	R	N

**1** monitor / **2** cursor / **3** menu / **4** mouse / **5** pixel / **6** desktop / **7** window / **8** tool bar

**B:**

**1)** **Monitor:** It displays messages on the screen which are relayed back and forth between the processor and the screen

**Ceci affiche sur l'écran des messages communiqués entre le processeur et l'écran**

**2)** **Cursor:** A unique symbol that looks like an arrow and moves around on the screen when the mouse is used

**Un symbole unique ressemble à une flèche et que l'on bouge sur l'écran en utilisant la souris**

**3)** **Menu:** A bar with titles inside it which appears at the top of a graphical user interface window

**Une barre avec les titres situés dedans qui apparaît en tête d'une fenêtre en interface graphique utilisateur**

**4) Mouse:** A handheld device synchronised with a graphical user interface system which allows the user to click and drag

**Un appareil à main calibré avec un système en interface graphique utilisateur qui permet à l'utilisateur de cliquer et de faire glisser**

**5) Pixel:** A point that is displayed on a computer monitor that stands for one unit of an image's size

**Un point affiché sur un écran d'ordinateur qui représente une unité de taille d'une image**

**6) Desktop:** The backdrop where icons for applications and disks are found

**L'arrière-plan / papier peint où se trouvent les icônes d'applications et de disques**

**7) Window:** A rectangular area which is displayed on the screen of a graphical user interface system

**Une zone rectangulaire qui s'affiche sur un écran d'un système en interface graphique utilisateur**

**8) Tool Bar:** A bar of icons that is regularly used and easy to access at the top of an application on a graphical user interface system

**Une barre d'icônes facile d'accès souvent utilisés en tête d'une application sur un système en interface graphique utilisateur**



## Answer Key / Missing Webcam Audio Clips 09 & 10

►A: 1f / 2a / 3e / 4c / 5b / 6d

►B: 2 / 1 / 3 / 5 / 6 / 4

Objet: Webcam manquante  
De: Robert Mitchum  
[robby.accounts@kpmj.co.uk]  
À: The IT shop [itshop@afpa.com]

Madame, Monsieur,

Je vous écris au sujet de **la livraison** de mon ordinateur portable que j'ai reçu ce matin. Tout semble normal **à part** le fait que j'avais également commandé une webcam Microsoft LifeCam HD 6000 qui ne se trouve pas dans le **colis**.

Malheureusement c'est la deuxième fois qu'il y a un problème avec **l'envoi** de ma commande et **donc** je pense sérieusement contacter un autre **fournisseur** qui me valoriserait plus en tant que client.  
Je vous demande de m'envoyer la webcam dès que possible.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Robert Mitchum

►D: 1a / 2b / 3f / 4e / 5d / 6c

►E: 1 / 5 / 6 / 4 / 3 / 2

Objet: Webcam manquant  
De: The IT shop [itshop@afpa.com]  
À: Robert Mitchum  
[robby.accounts@kpmj.co.uk]

Cher Mr Mitchum,

Merci de votre mail envoyé hier.

Nous avons **vérifié** nos fichiers et nous confirmons qu'il y a eu une **erreur** concernant la livraison de votre ordinateur portable. **Nous nous en excusons** sincèrement.

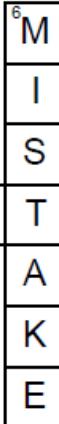
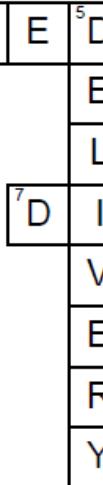
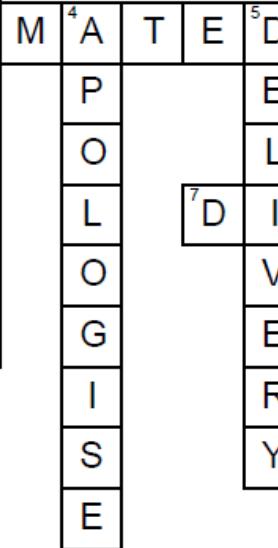
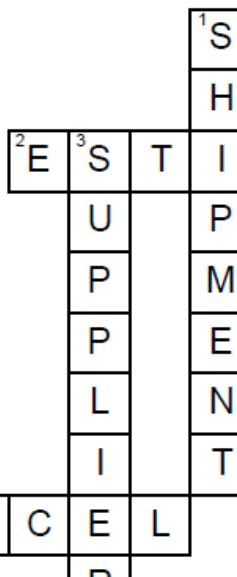
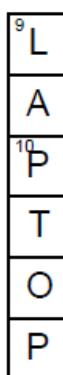
Malheureusement le modèle exact de cette webcam n'est pas **en stock** actuellement, mais soyez assuré que nous vous l'enverrons dès réception de celui-ci. La **date d'arrivée prévue** est le 13 octobre. Nous vous renouvelons nos excuses pour le désagrément et nous espérons qu'une **remise** de 50% sur la nouvelle webcam vous satisfera.

Recevez nos meilleures salutations,

Jennifer Beattie



## **Answer Key / Crossword C**





## Answer Key / Printer Problems

### Audio Clips 11 & 12

► A: 1b/ 2f / 3c / 4e / 5d / 6a

► B: 6 / 4 / 3 / 1 / 5 / 2

Objet : Problèmes d'imprimante  
 De : Julie Lawton  
[\[j.lawton@gmail.com\]](mailto:[j.lawton@gmail.com])  
 À : IT support [itsupport@afpa.com]

Madame, Monsieur,

J'ai récemment acheté la toute dernière imprimante Lexmark en solde mais **malheureusement** elle n'imprime pas !

Elle imprime quand je nettoie les **buses** et l'**encre** sort correctement mais lorsque j'essaie d'imprimer autre chose, par exemple des documents WORD, c'est une **feuille vierge** qui sort. Je ne comprends pas pourquoi j'ai de tels problèmes avec une imprimante flambant neuve donc j'aimerais recevoir des **conseils** de dépannage dans les plus brefs délais sinon je serai contraint de renvoyer le produit et de l'acheter **ailleurs**.

Merci d'avance de votre réponse.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Julie Lawton

► D: 1d / 2e / 3b / 4c / 5f / 6a

► E: 2 / 1 / 5 / 4 / 3 / 6

Objet : Problèmes d'imprimante  
 De : IT support [itsupport@afpa.com]  
 À : Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]

Chère Madame Lawton,  
 Je suis désolé d'apprendre que vous rencontrez des problèmes avec votre nouvelle imprimante et je peux vous assurer que nous ferons tout notre possible pour résoudre ce problème. Tout d'abord nous vous demandons de vérifier que vous envoyez le **fichier d'impression** à la bonne imprimante. Vous pouvez paramétriser toute imprimante pour qu'elle soit votre **imprimante par défaut** et il se peut que l'imprimante par défaut actuelle ne soit pas votre nouvelle Lexmark . Pour la modifier, allez à « démarrer », ensuite cliquez sur « imprimantes et faxes », **cliquez droit** sur l'icône de votre nouvelle imprimante et choisissez l'option « définir comme imprimante par défaut ».

Si le problème persiste, vous devriez déconnecter l'imprimante du réseau, **redémarrer** l'ordinateur et ensuite réinstaller le pilote de l'imprimante.

Si le problème persiste vous pouvez nous joindre au numéro de téléphone suivant : 0800 544 3762. Nous récupérerons l'imprimante pour la **réparer** car elle est toujours **sous garantie**.

En espérant que ces propositions vous soient utiles, et dans l'attente de votre réponse, Je vous prie d'agréer nos meilleures salutations,

Simon Vine



## IT Quiz

### Internet

**A:**

W	O	R	L	D	W	I	D	E	W	E	B
X	K	Q	K	E	S	V	O	F	I	E	M
H	O	M	E	P	A	G	E	D	F	X	E
V	A	B	A	M	C	H	P	D	I	P	F
J	A	D	D	R	E	S	S	U	R	L	R
D	Z	W	B	R	O	W	S	E	R	O	H
A	S	T	R	E	A	M	I	N	G	R	D
Y	R	B	X	N	X	T	H	M	H	E	N
V	J	R	B	O	N	L	I	N	E	R	D

- 1** world wide web / **2** home page /  
**3** online/ **4** streaming / **5** browser /  
**6** address / **7** wifi / **8** explorer

**B:**

**1)** **World Wide Web:** A group of Internet servers which make up hypertext-based system

**Un ensemble de serveurs Internet qui font partie d'un système basé sur l'hypertexte**

**2)** **Home Page:** A document accessed, or that appears automatically, when using an Internet browser.

**Un document auquel on accède, ou qui apparaît automatiquement, quand on utilise un navigateur Internet.**

**3)** **Online:** It means that the user is connected to the Internet and also refers to materials found on the computer  
**Ceci signifie que l'utilisateur est connecté à Internet et fait aussi référence aux matériaux trouvés sur l'ordinateur**

**4) Streaming:** A means of playing live video or audio streams

**Les moyens de lire un flux vidéo ou audio en direct**

**5) Browser:** A browsing program that you use to access World Wide Web pages  
**Un programme navigateur qu'on utilise afin d'accéder aux pages du réseau mondial (World Wide Web)**

**6) Address:** A certain combination of characters which identifies and locates an Internet resource

**Une combinaison précise de caractères qui identifie et localise une ressource Internet**

**7) Wifi:** A shrunken down term that means wireless communication and specifies all 802.11 networks

**Un terme contracté qui signifie la communication sans fil et précise tous les réseaux 802.11**

**8) Explorer:** A client program designed by Microsoft that is already preinstalled on most computers

**Un programme client conçu par Microsoft déjà préinstallé sur la majorité des ordinateurs**



## Answer Key / Intel Processor

### Audio Clips 13 & 14

► A: 1f / 2e / 3b / 4c / 5a / 6d

► B: 3 / 6 / 5 / 4 / 1 / 2

Objet : **Intel processor**  
 De : **Robert Mitchum**  
**[robby.accounts@kpmj.co.uk]**  
 À : **IT Support [itsupport@afpa.com]**

Madame, Monsieur,

J'ai un processeur Intel Pentium 4 depuis un peu plus d'un an, mais dernièrement j'ai rencontré quelques problèmes avec celui-ci. Par exemple, mon PC **plante** souvent quand je l'utilise. Aussi le PC est globalement devenu assez **lent**.

Bien sûr je suis inquiet car je sais que la **surchauffe** peut détruire complètement le processeur et provoquer des instabilités du **matériel**.

Je vous serais reconnaissant de me répondre dès que possible pour me **conseiller** en m'expliquant ce que je dois faire pour **éviter** ce problème.

En vous remerciant et dans l'attente de votre réponse.

Recevez mes salutations,

Robert Mitchum

► D1: 1 fan / 2 cool down / 3 dust /  
 4 clean / 5 software / 6 remove / 7 flowing /  
 8 heating

T	R	W	B	O	D	U	S	T	J	C
F	W	C	O	O	L	D	O	W	N	L
F	A	N	X	V	Q	K	F	W	O	E
L	V	N	D	U	Z	I	T	A	X	A
H	E	A	T	I	N	G	W	L	Z	N
I	R	E	M	O	V	E	A	I	K	I
Q	I	N	O	R	D	E	R	T	O	T
F	L	O	W	I	N	G	E	T	V	H

► D2: 9e / 10g / 11d / 12f / 13h / 14c /  
 15b / 16a

► E: 14 / 13 / 9 / 5 / 2 / 12 / 7 / 1 / 8 / 16 /  
 11 / 4 / 6 / 3 / 10 / 15

Objet : **Intel processor**  
 De: **IT Support [itsupport@afpa.com]**  
 À : **Robert Mitchum**  
**[robby.accounts@kpmj.co.uk]**

Cher Monsieur Mitchum,

Il semblerait en effet que votre processeur soit **en surchauffe**. Tout d'abord, **afin de** déterminer la température du processeur, je propose que vous accédiez à **la configuration du BIOS** ou alors que vous utilisez un **logiciel** tel que CoreTemp. La température maximum du processeur dépend du modèle, mais normalement pour le Pentium 4 la température est entre 60 et 65 degrés.

Pour **refroidir** votre processeur, il y a plusieurs possibilités à votre disposition. Vous pouvez améliorer le flux d'air en utilisant des ventilateurs et vous devriez vous assurer que **l'air frais/circule** en direction du processeur. Sinon vous pouvez utiliser un Ventirad : (composé de **ventilateur** et de **chauffage**) ou même passer à **un refroidissement par eau** qui est très onéreux mais est également très **efficace**.

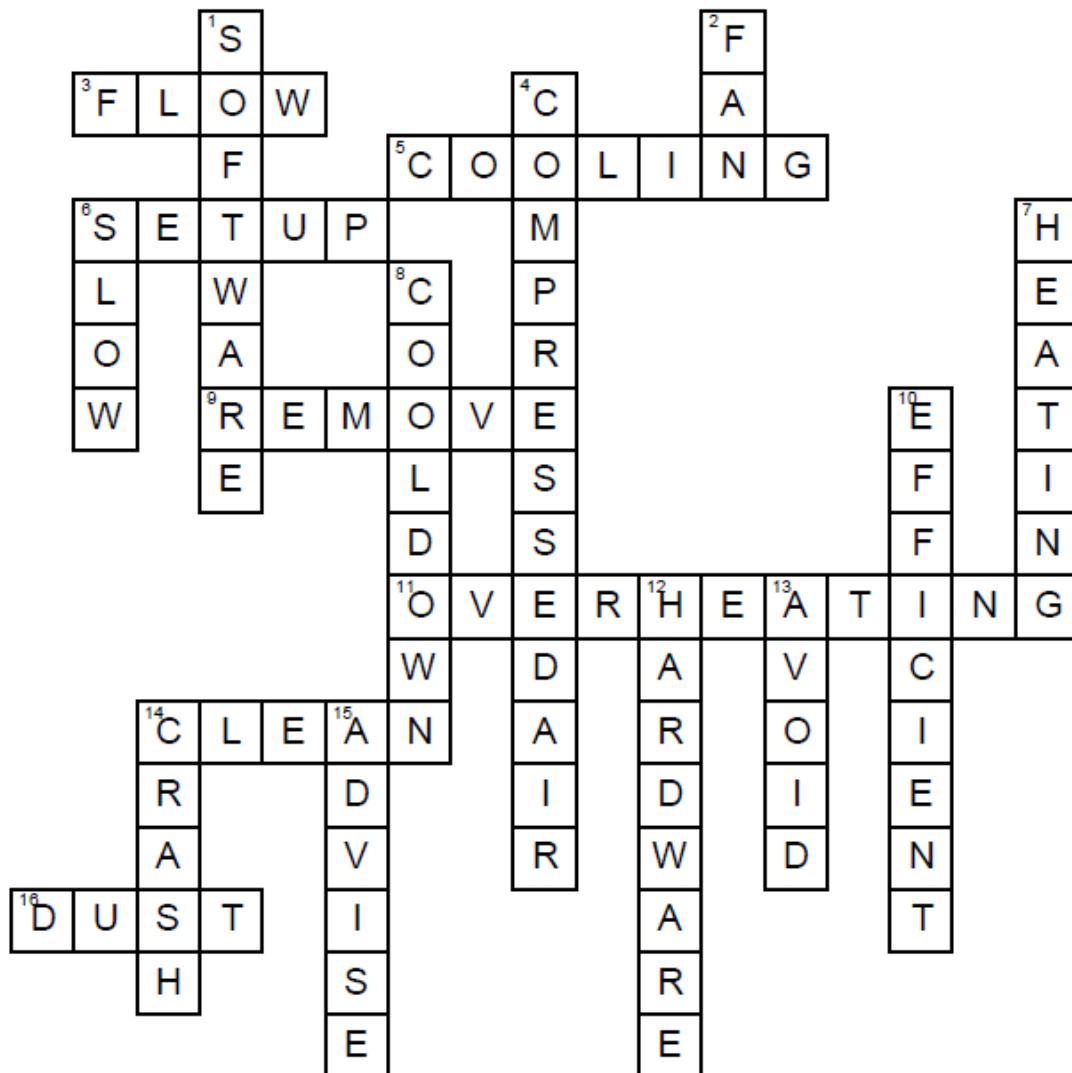
Bien sûr vous devriez aussi **nettoyer** régulièrement le refroidisseur du CPU et **enlever la poussière** accumulée en utilisant un aérosol à **air comprimé** (il est **recommandé** de le faire au moins une fois tous les six mois). En espérant vous être de bon conseil,

Recevez nos meilleures salutations,

Jennifer Beattie



## Answer Key / Crossword D





## Answer Key / Sound Control Issue

### Audio Clips 15 & 16

■ A: 1b / 2e / 3f / 4c / 5a / 6d

■ B: 6 / 3 / 1 / 4 / 2 / 5

Objet : **Problème contrôle du son**  
 De : Julie Lawton  
 [j.lawton@gmail.com]  
 A : IT Support [itsupport@afpa.com]

Madame, Monsieur,

J'ai un problème concernant le **contrôle de volume** sur le **bureau** de mon ordinateur. Hier soir, le son s'est arrêté soudainement alors que jusque-là il fonctionnait correctement.  
 J'ai vérifié que je n'avais pas, **par mégarde**, cliqué sur le bouton « **désactiver le son** » ou que je ne l'avais pas réglé sur zéro et quand j'ouvre « **contrôle du volume** » tous les **composants** individuels sont réglés sur maximum.

Je vous serais reconnaissante de recevoir des conseils pour résoudre ce problème rapidement. La marque de l'ordinateur c'est ACER et le **système d'exploitation** c'est Windows XP. Je ne suis pas très douée sur le plan technique donc une explication simple serait la bienvenue.

En vous remerciant et dans l'attente de votre réponse dans les meilleurs délais,

Cordialement,

Julie Lawton

■ D: 1f / 2a / 3e / 4c / 5b / 6d / 7g

■ E: 4 / 6 / 7 / 2 / 5 / 1 / 3

Objet : **Sound control issue**  
 De : IT Support [itsupport@afpa.com]  
 À : Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]

Chère Mme Lawton,

Ne vous inquiétez pas, il s'agit d'un problème rencontré par beaucoup d'utilisateurs de matériel informatique. Tout d'abord, il faut vérifier que la **prise mâle** du haut-parleur n'aît pas été débranchée de la **prise femelle** à l'arrière de l'ordinateur. Si la prise est branchée il pourrait s'agir d'un problème de votre **carte son**. Peut-être auriez-vous besoin de réinstaller le gestionnaire de périphérique pour votre carte son. Pour ce faire, soit vous pouvez utiliser le CD fourni avec le PC, soit vous pouvez **télécharger** le logiciel pilote sur Internet. Pour connaître le pilote dont vous avez besoin cliquez droit sur « Mon Ordinateur » et choisissez « **propriétés** ». Sélectionnez « **gestionnaire de périphériques** » et cliquez sur l'icône « plus » à côté de l'option son. Parmi la liste qui s'affichera il y aura votre matériel audio et vous pourrez ensuite faire des recherches sur Internet pour trouver des **pilotes** adaptés. Sinon vous pouvez consulter la rubrique « aide et assistance » sur le site du fabricant de votre PC où vous pourrez peut-être télécharger des pilotes. N'hésitez pas à nous contacter si le problème persiste.

Cordialement,

Simon Vine



## IT Quiz

### Software Programs + Systems

►A:

M	U	D	H	K	S	D	B	Q	M	N	V
K	D	Y	T	P	O	H	H	W	A	E	M
R	L	E	Q	F	F	P	E	M	L	S	L
M	I	A	Z	B	T	Y	Y	I	W	J	B
O	N	S	P	Y	W	A	R	E	A	X	Z
C	U	K	B	D	A	X	K	V	R	E	R
M	X	E	V	I	R	U	S	J	E	T	L
S	V	H	O	Q	E	R	J	F	N	U	Q
E	Q	P	X	I	N	B	U	N	I	X	G
T	Z	U	G	I	B	A	R	Q	H	L	R
C	W	W	I	N	D	O	W	S	S	H	G

**1 CMS / 2 malware / 3 windows / 4 UNIX /**  
**5 LINUX / 6 spyware / 7 virus / 8 software**

►B:

**1) CMS:** A content management system that designs and updates websites  
**Un système de gestion qui conçoit et qui met à jour les sites web**

**2) Malware:** Software programs made to disrupt and damage the operations of a computer  
**Les programmes logiciels conçus pour troubler et endommager les fonctionnements d'un ordinateur**

**3) Windows:** An alternative and casual way of saying a Microsoft Windows operating system  
**Une façon alternative et courante d'évoquer un système d'exploitation Microsoft Windows**

**4) UNIX:** A multitasking operating system based on a supervisor or interpreter  
**Un système d'exploitation multitâche qui repose sur un superviseur ou un interpréteur**

**5) LINUX:** A free and open sourced operating system that works on a variety of hardware devices  
**Un système d'exploitation gratuit et d'accès libre qui fonctionne sur une gamme d'appareils matériels**

**6) Spyware:** Software that accesses a user's Internet connection without their permission to secretly gather personal information

**Un logiciel qui accède à la connexion Internet d'un utilisateur sans sa permission afin d'extraire secrètement les données personnelles**

**7) Virus:** A program designed to manipulate data without being detected, be it out of maliciousness or deceptiveness  
**Un programme conçu pour manipuler les données sans être détecté, soit par malveillance soit par ruse**

**8) Software:** The name of any IT program which performs a precise function  
**Le nom de n'importe quel programme informatique qui effectue une fonction précise**



## Answer Key / Catalogue Request

### Audio Clips 17 & 18

► **A:** 1b / 2d / 3e / 4a / 5c / 6f

► **B:** 2 / 6 / 5 / 4 / 1 / 3

Objet : **Demande de catalogue**  
 De : **Robert Mitchum**  
**[robby.accounts@kpmj.co.uk]**  
 À : **IT Support [itsupport@afpa.com]**

Madame, Monsieur,

Je vous écris pour vous **demander des renseignements** au sujet de votre nouveau **modèle de processeur**. Je serais peut-être intéressé pour en commander pour mon école. Pourriez-vous m'envoyer, s'il vous plaît, votre **dernier** catalogue ainsi qu'une liste des prix pour que je puisse **parcourir** votre stock ?

En vous remerciant et **dans l'attente de** votre réponse,

Cordialement,

Robert Mitchum

► **D:** 1e / 2b / 3d / 4c / 5a

► **E:** 5 / 1 / 4 / 2 / 3

Objet : **Demande de catalogue**  
 De : **IT Support [itsupport@afpa.com]**  
 A : **Robert Mitcham**  
**[robby.accounts@kpmj.co.uk]**

Cher Mr Mitchum,

Merci pour votre mail que nous avons reçu hier et merci aussi pour l'intérêt que vous portez à nos produits. Nous acceptons les commandes en gros et **vous trouverez ci-joint** une copie de notre dernier catalogue **ainsi qu'**une liste des prix.

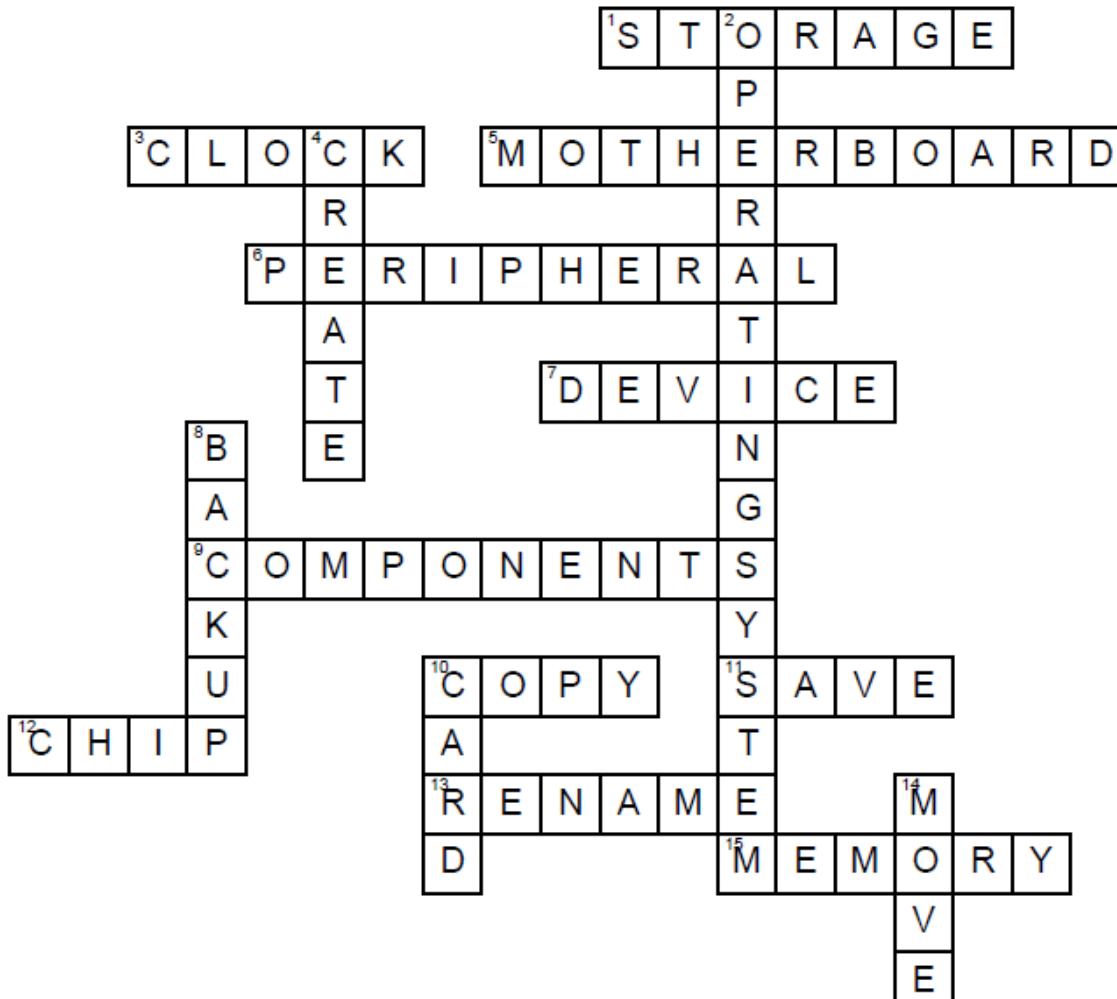
**En espérant que** cette information répondre à vos questions, nous restons dans l'attente de la réception d'une commande de votre part **très prochainement**.

**Bien amicalement,**

Jennifer Beattie



## Answer Key / Crossword E





## Answer Key / Missing Part

### Audio Clips 19 & 20

►A: 1d / 2c / 3f / 4b / 5a / 6e	►D: 1f / 2d / 3e / 4c / 5b / 6a
►B: 5 / 2 / 3 / 6 / 4 / 1	►E: 1 / 2 / 5 / 4 / 3 / 6
<p>Objet : <b>pièce manquante</b>            De : Julie Lawton  <b>[j.lawton@gmail.com]</b>            À : IT Support [itsupport@afpa.com]</p> <p>Madame, Monsieur,</p> <p>J'ai récemment commandé <b>un routeur</b> chez vous qui a été <b>livré</b> hier. Malheureusement il est arrivé sans <b>câble Ethernet</b> et comme mon PC n'a pas de <b>connexion sans fil</b> je ne peux pas accéder à Internet.</p> <p>Ceci est extrêmement frustrant et j'ai du mal à comprendre comment vous avez pu <b>oublier</b> d'envoyer un des composants les plus importants du router. Je voudrais que ce soit envoyé <b>dès que</b> possible.</p> <p>En vous remerciant à l'avance.            Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations.</p> <p>Julie Lawton</p>	<p>Objet : <b>pièce manquante</b>            De : IT Support [itsupport@afpa.com]            À : Julie Lawton [j.lawton@gmail.com]</p> <p>Chère Mme Lawton,</p> <p>Nous <b>accusons réception de</b> votre mail. Nous vous présentons nos excuses de l'<b>inattention</b> ayant provoqué l'oubli du câble Ethernet. Nous nous enorgueillissons de notre très bon <b>taux</b> de satisfaction client et cet échec à <b>satisfaire correctement vos besoins</b>, ne se reproduira plus.</p> <p>Un câble a déjà été envoyé à votre adresse et vous devriez le recevoir d'ici deux à trois jours. Nous espérons que ceci réglera votre problème et nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour le <b>désagrément</b> que cela vous a causé.</p> <p><b>Veuillez agréer mes salutations distinguées,</b></p> <p>Simon Vine</p>



## IT Quiz

### Access

**A:**

S	D	G	U	V	P	A	S	S	W	O	R	D	X	B	C
G	X	G	W	U	X	M	D	N	S	T	X	F	T	I	B
A	U	T	H	E	N	T	I	F	I	C	A	T	O	N	
M	O	V	S	T	A	O	W	C	T	F	R	C	A	W	U
G	S	O	E	V	C	Z	P	O	G	I	A	U	D	O	D
U	C	O	N	N	E	T	G	L	F	K	E	A	R	A	
Q	G	I	L	I	Q	J	M	Y	V	C	K	V	T	U	N
G	W	E	A	H	B	I	V	U	S	E	R	N	A	M	E
B	B	G	F	O	N	K	P	K	U	I	D	W	B	O	I
M	H	P	L	S	N	Z	I	M	L	A	D	A	A	P	D
Y	W	K	F	T	L	Y	X	X	E	C	G	K	S	R	Q
U	C	L	I	E	N	T	V	D	I	E	U	J	E	E	L

- 1** DNS / **2** host / **3** password / **4** connect /  
**5** username / **6** authentication /  
**7** database / **8** client

**B:**

- 1) DNS:** A service used to access a networked computer by using a name instead of a numerical address

**Un service utilisé afin d'accéder à un ordinateur en réseau en employant un nom au lieu d'une adresse de numéros**

- 2) Host:** A computer accessed by a remote user

**Un ordinateur auquel un utilisateur accède à distance**

- 3) Password:** A secret or random combination of keyboard characters

**Une combinaison secrète ou aléatoire de caractères de clavier**

- 4) Connect:** Access to remote computers / A message that pops up when two modems recognize each other.

**L'accès aux ordinateurs distants / L'apparition d'un message quand deux modems communiquent**

- 5) Username:** A name that you insert, along with a password, in order to access a network service or a computer system

**Un nom qu'on insère, avec un mot de passe, afin d'accéder un service réseau ou un système ordinateur**

- 6) Authentication:** Self-identification by verifying your personal details / user name / password in order to gain access

**Auto-identification en vérifiant vos coordonnées / nom d'utilisateur / mot de passe afin d'obtenir votre accès**

- 7) Database:** The organisation of data so that an application can quickly access selected information

**L'organisation des données afin qu'une application puisse accéder rapidement aux informations sélectionnées.**

- 8) Client:** A program that connects to a server in order to request information from it

**Un programme qui se connecte au serveur afin de lui demander des informations**



## Answer Key /Forgotten Password

### Audio Clips 21 & 22

■ A: 1a / 2e / 3d / 4b / 5f / 6c

■ D: 1e / 2a / 3c / 4b / 5h / 6d / 7f / 8g

■ B: 6 / 3 / 4 / 5 / 1 / 2

■ E: 6 / 2 / 4 / 3 / 7 / 8 / 5 / 1

#### Objet : Mot de passe perdu

Équipe de Direction,

**Un appel était réalisé** le 15 octobre à 12h48 au 01.64.50.75.56. **Je viens de procéder à la réinitialisation** du mot de passe de l'utilisateur FRIAREM. Monsieur AMIMER qui me confirme avoir **retrouvé son accès à BCP** et donne son **accord pour clore ce ticket**.

Cordialement,

**Le Support Applicatif et Métier**

1- Un problème au niveau du mot de passe de la session semble **empêcher** l'utilisateur de s'y connecter.

Le mot de passe a été changé via la session administrateur.

La session est à nouveau disponible.

2- Après l'accès à la session il n'y a pas de connexion Internet.

Après **vérification** des paramètres réseau, l'adresse de **passerelle** a été pinguée et n'a pas répondu.

L'adresse de passerelle était **erronée**. Elle a été changée et ensuite le ping a répondu mais toujours pas de connexion Internet.

3- Après un ping vers le Fournisseur d'Accès Internet, il n'y a pas eu de réponse.

Une vérification dans la **configuration** du routeur a permis de révéler un problème de **câblage** au niveau de la prise Ethernet murale.

Le câble Ethernet a été correctement **branché**, donc la connectivité Internet est revenue et un ping vers le FAI est possible.

4- En essayant d'accéder à un site web via un navigateur, le site n'a pas été chargé : " page web inaccessible ".

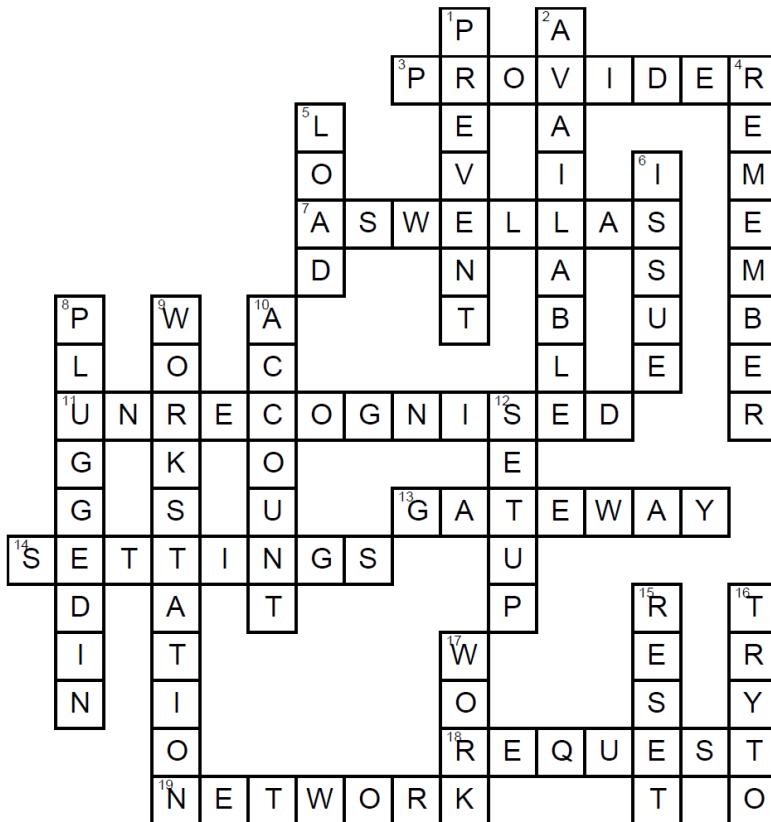
Après la réalisation d'un ping vers "**www.google.com**", il n'y a pas eu de réponse.

Cela semble donc être dû à un problème de DNS.

L'adresse du serveur DNS a donc été **corrigée** et les sites Internet se chargent comme d'habitude.



## Answer Key / Crossword F





## Answer Key / Account Access

### Audio Clips 23 & 24

■ **A:** 1 after reconnecting the power supply / 2 after making sure everything worked / 3 patch bay / 4 rectification procedure / 5 I performed / 6 I correctly reset it / 7 network failure / 8 restart

■ **B:** 8 / 1 / 7 / 4 / 6 / 3 / 2 / 5

#### La session a disparue

Dans un premier temps, je suis allée dans la session administrateur afin de **redémarrer** la session de Simone **après avoir rebranché l'alimentation** du PC.

Ensuite, j'ai découvert une **panne réseau**.

#### Démarche de résolution :

- vérification de la carte réseau
- l'adresse IPv4 avait été modifiée donc **je l'ai remise correctement** (l'adresse IP n'était pas dans le bon réseau) + test ipconfig
- l'adresse DNS avait aussi été modifiée, je l'ai donc mise sur l'adresse de passerelle (l'adresse IP du DNS était sur une adresse IP non attribuée)
- un câble dans la **baie de brassage** était débranché, je l'ai donc rebranché
- test de la résolution de nom avec un ping "nom d'hôte"
- **après avoir vérifié que tout fonctionnait** correctement, j'ai laissé la main à Simone.

De plus, **j'ai effectué** un partage dans D: DATA, à la demande de Simone :

- création d'un dossier "directeur" en autorisations NTFS pour Paul uniquement
- création d'un dossier "compta" en autorisations NTFS pour Simone (contrôle total) et Paul (lecture seule)

■ **D:** 1 secure / 2 comeback / 3 workstation / 4 settings / 5 failures / 6 network icon / 7 procedures / 8 popped up / 9 alert

P	L	P R O C E D U R E S												D
V	H	W	S	E	T	I	G	F	S	M	R	S	N	D
I	F	O	K	M	F	S	M	R	S	N	C			C
M	P	R	G	C	W	G	C	A	Q	S	O			O
Z	V	K	P	E	H	A	L	E	R	T	M			M
S	Q	S	E	C	U	R	E	N	T	P	E			E
N	E	T	W	O	R	K	I	Y	V	W	P	V		B
T	W	A	I	O	I	Y	V	W	P	V	A			A
T	K	T	P	O	P	P	E	D	U	P	C			C
O	D	I	K	K	B	A	C	B	S	X	K			K
D	U	O	K	F	A	I	L	U	R	E				
T	V	N	O	D	D	K	B	S	P	Y	Z			

■ **E:** 5 / 6 / 7 / 4 / 2 / 3 / 8 / 1

Je n'arrive plus à me connecter à Internet.

- **Pannes** constatées :
- Pas de connexion Internet
- **Icône réseau** indiquant une erreur
- **Démarches :**

Vérification des paramètres de la carte réseau  
Changement de l'adresse erronée de la passerelle avec l'adresse correcte

Test avec un ping de la passerelle -> OK  
Vérification de l'adresse du serveur DNS pour la résolution de noms

Changement de l'adresse erronée par l'adresse correcte  
Test de ping de la page www.google.fr

Ouverture d'une page Internet pour tester les **paramètres** DNS

La connexion à Internet est **revenue** et l'utilisatrice Simone peut retrouver son **poste de travail**

Remarque : une **alerte** est **apparue en pop-up** indiquant qu'il faut modifier le compte Admin (mot de passe admin) par défaut sur l'interface de configuration du routeur pour le **sécuriser**.



## IT Quiz

### Essentials 01

► A:

X	A	C	C	E	S	S	P	O	I	N	T	T
L	M	E	L	U	X	J	P	D	B	T	D	W
G	B	A	P	P	L	I	C	A	T	I	O	N
Z	P	A	A	B	Q	H	J	N	K	H	M	O
Q	R	D	K	V	S	W	F	Y	W	E	A	I
S	O	T	V	K	Z	B	Z	P	T	X	I	V
E	G	N	P	T	C	U	L	Z	S	X	N	U
E	R	U	U	V	P	H	T	M	L	W	A	V
S	A	L	J	A	V	A	S	C	R	I	P	T
U	M	A	I	L	I	N	G	L	I	S	T	Y
G	O	E	L	D	P	L	A	N	M	I	E	D

**1** HTML / **2** program / **3** domain /  
**4** access point / **5** mail list / **6** application /  
**7** LAN / **8** javascript

► B:

**1) HTML:** An IT language used to formulate instructions in order to create webpages and define its layout  
**Un langage informatique utilisé pour formuler des consignes afin de créer des pages web et de définir sa mise en page**

**2) Program:** A set of instructions which instruct the computer's activities  
**Un ensemble de consignes qui ordonne les activités d'un ordinateur**

**3) Domain:** A logical unit that allows the system administrator to control all stations in a hierarchical organisation  
**Une entité logique qui permet à l'administrateur système de contrôler tous les postes dans une organisation hiérarchique**

**4) Access Point:** A device that allows other wireless devices to communicate with a wired network

**Un appareil qui permet aux autres appareils sans fil de communiquer avec un réseau filaire**

**5) Mailing List:** A group of email addresses saved under a single name

**Un groupe d'adresses mail enregistré sous un nom unique**

**6) Application:** A program that is designed for a specific task

**Un programme conçu pour une tâche précise**

**7) LAN:** A network usually set up within an area with a maximum thousand square mile radius

**Un réseau habituellement établi dans une zone dont le rayon maximum fait un mille**

**8) Javascript:** A scripting language available to anyone that makes web pages more dynamic by adding content

**Un langage de script disponible à tous qui dynamise les pages web en ajoutant du contenu**



## Answer Key / Infrastructural Maintenance

### Audio Clip 25

►A: 1b / 2a / 3g / 4f / 5e / 6c / 7d

►B: 7 / 3 / 4 / 1 / 2 / 6 / 5

Bonjour,  
 Votre ordinateur portable, avec le **numéro de série** 8SVP12, a été identifié comme étant éligible à un remplacement dans le **cadre** du contrat de leasing. En effet, les PC sont **loués** pour 42 mois et la date de fin de contrat est proche, voire dépassée pour certains.

Nous allons donc dans les prochaines semaines ouvrir un ticket pour procéder au remplacement de votre PC par un nouveau PC équivalent.

L'idéal serait de vous assurer que vos **sauvegardes** soient réalisées au moment du remplacement, soit sur un **support externe**, soit via Connected Backup.

Lorsque le PC sera prêt nous vous demanderons de respecter la date du rendez-vous et de prévoir dans votre emploi du temps un moment pour la **restitution** de l'ancien PC.

Nous tenons à vous rappeler que tout PC non-restitué au **locataire** ou restitué en mauvais état est soumis à des pénalités. Nous comptons sur votre coopération.

Cordialement,  
 Simon Vine

►C: Proposition de correction

**Hello there,**

*Bonjour;*

**Thank you for opening the ticket in response to our leasing renewal request.**

*Merci d'avoir ouvert le ticket en réponse à notre demande de renouvellement de leasing.*

**We would appreciate receiving a replacement PC as soon as possible.**

*Nous vous serions reconnaissants de nous faire parvenir un PC de remplacement dans les plus brefs délais.*

**We understand the risks of not creating backups prior to replacement, and we are going to save our files to an external device.**

*Nous comprenons les risques de ne pas créer de sauvegardes avant le remplacement, et nous allons sauvegarder nos fichiers sur un périphérique externe.*

**Could you specify a date for the meeting and PC return as soon as possible so that we can schedule replacements?**

*Pourriez-vous préciser une date pour le rendez-vous et le retour du PC le plus tôt possible afin que nous puissions planifier son remplacement ?*

**Finally, please be reassured that we will take care of the PC due for return. It will not be damaged when we return it.**

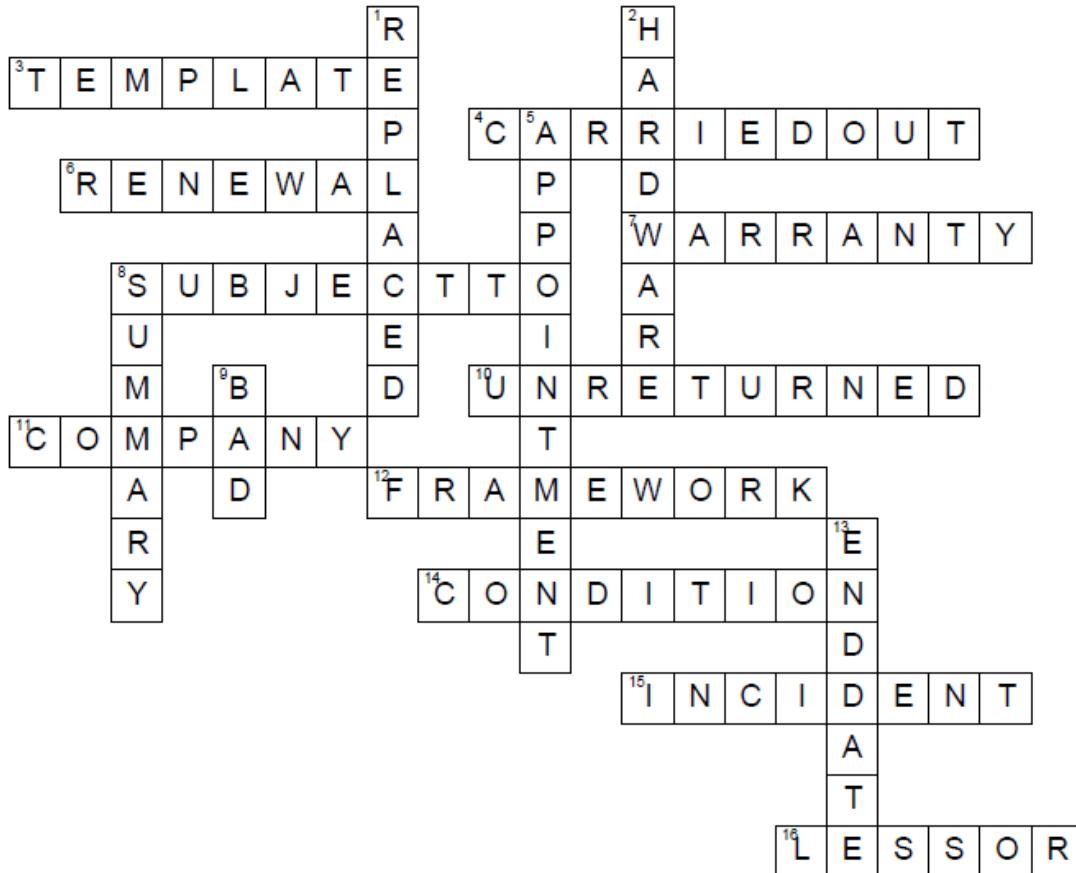
*Enfin, soyez assurés que nous nous occuperons du PC à retourner. Il ne sera pas endommagé à sa restitution.*

**Regards**

*Cordialement*



## Answer Key / Crossword G





## Answer Key / Infrastructural Maintenance Audio Clip 26

	► <b>D:</b> 1 third party / 2 under warranty / 3 power supply / 4 main office / 5 appointment set / 6 hold reason / 7 hardware incident / 8 requester/ 9 request from template / 10 bad motherboard
	► <b>E:</b> 7 / 8 / 4 / 9 / 3 / 10 / 2 / 5 / 6 / 1
	Résumé : <b>Incident Matériel</b> Date d'ouverture : 09/10 <b>Demandeur</b> : Robert Mitchum Enterprise : AFPA <b>Siège social</b> : Brive-La-Gaillarde Numéro de série : MP1421JX Modèle ordinateur : Lenovo ThinkPad L560 Priorité : moyenne Ticket attribué à : Jennifer Beattie <b>INITIALE</b> Création d'une <b>demande basée sur le modèle</b> 'FR008 - incident matériel' MISE À JOUR DE STATUT : LOGS Test de batterie = OK Test de <b>source d'alimentation</b> = OK CONCLUSION : <b>carte mère défectueuse</b> RÉSOLUTION : contacter Lenovo pour la remplacer <b>sous garantie</b> MISE À JOUR DE STATUT : LOGS <b>Réservation fixée</b> le 28/09 MISE À JOUR DE STATUT : EN ATTENTE <b>Raison d'attente</b> - en attente d'une <b>tierce partie</b> MISE À JOUR DE STATU : RÉSOLU Technicienne de Lenovo a remplacé la carte mère Test avec l'utilisateur = OK



## Answer Key / Network Problems

### Audio Clips 27 & 28

► **A:** **1** network settings check / **2** access only for / **3** IP reassigned / **4** matching access rights / **5** discordance rectified / **6** disconnected / **7** Accounting and Management / **8** at the wall socket

► **B:** **1 / 5 / 3 / 8 / 6 / 7 / 4 / 2**

Objet : problèmes de mot de passe + pas de connexion Internet + création de deux dossiers partagés  
 Mot de passe de la session de Simone ne correspond pas au mot de passe indiqué par l'entreprise. -> mot de passe corrigé  
 Pas de connexion Internet -> test de ping LAN/WAN -> **vérification des paramètres réseau** -> des adresses IP configurées sur la machine, & celles spécifiées par l'entreprise -> **discordance corrigée** -> **IP réattribuée**  
 Toujours pas de connexion -> ping LAN/WAN vérification du routeur -> LANOK/WAN0 -> vérification du câble d'entrée WAN du routeur à **la prise murale** -> OK  
 Vérification de la baie de brassage n°16 -> câble **débranché** -> Corrigé  
 Création de deux dossiers partagés :  
**Comptabilité et Direction**  
 Avec les **droits d'accès concordants** pour Paul (Directeur) & Simone (Comptable/Secrétaire)  
**Dossier comptabilité" uniquement accessible par** Simone (rwx)  
 Dossier direction uniquement accessible par Paul (rwx)

► **D1:** **1** too weak/ **2** note / **3** pick-up / **4** set-up / **5** reading / **6** writing / **7** access rights/ **8** no access

► **D2:** **9a / 10g / 11d / 12b / 13e / 14c / 15f**

► **E:** **4 / 14 / 3 / 9 / 2 / 1 / 13 / 15 / 12 / 5 / 6 / 7 / 8 / 10 / 11**

Objet: Problèmes réseau, mise en place d'un dossier de partage et des droits d'accès cliente Simone n'a aucun accès Internet  
**DÉMARCHES:**

#### PROCESSUS DE MISE EN PLACE:

- installation et branchement d'un routeur de marque Draytek
- branchement ordinateur client au routeur
- vérification de la configuration DHCP dans les **paramètres** de la carte (automatique)

**RÉCUPERATION:** ouverture cmd et **récupération** adresse via ipconfig /all

#### VÉRIFICATION CONNECTIVITÉ:

- (ping 8.8.8.8 ) ok
- (ping google.fr) ok
- résolution des noms ok
- accès Internet ok

#### REMARQUE SUPPLÉMENTAIRE À CONSIDÉRER:

-changer mot de passe Draytek - il est **trop faible** (ça pourrait constituer une **faille de sécurité**)

-fin de la mise en place 9h00

#### SOUS-RÉPERTOIRES:

-mise en place d'un **dossier partagé** avec deux sous-répertoires ayant des droits d'accès complets:

- Ouverture gestion de l'ordinateur
- Création de session pour Paul directeur

#### CRÉATION DE DEUX GROUPES UTILISATEUR NOMMÉS COMPTABILITÉ ET DIRECTION:

-Création d'un dossier de partage entreprise avec deux **sous répertoires** nommés comptabilité et direction

- Attribution droits d'accès dossier comptabilité - Simone droit de **lecture** et écriture, Paul droit de lecture et **écriture**, administrateur contrôle total

- Attribution **droits d'accès** dossier direction - Paul droits lecture écriture, Simone **aucun accès**, administrateur **contrôle total**  
 vérification des droits ok

Ticket clos, **fin d'intervention** 9h38

► **D1:**

B	V	S	J	N	Z	E	D	J	V	V	H
E	H	U	T	O	O	W	E	A	K	M	A
J	K	F	M	A	I	V	X	Q	M	S	A
P	J	S	N	C	S	K	K	Z	F	T	X
K	Y	L	O	C	Z	Y	C	L	A	O	F
P	U	O	T	E	R	E	A	D	I	N	G
Q	H	C	E	S	P	I	C	K	U	P	D
A	C	C	E	S	S	R	I	G	H	T	S
F	U	T	A	W	R	I	T	I	N	G	A
S	E	T	U	P	D	K	G	V	I	J	Z



## IT Quiz Essentials 02

►A:

L	A	U	S	B	P	O	R	T	L	L
B	M	H	X	C	W	J	G	P	D	D
F	P	F	C	P	T	P	X	A	D	R
S	H	A	V	J	L	E	A	Z	J	E
E	C	Q	D	N	W	G	D	Q	I	V
R	Z	A	A	N	T	I	S	P	A	M
V	A	C	U	M	H	T	T	P	E	F
E	Q	K	R	P	C	F	L	W	O	R
R	T	K	L	Q	R	B	N	U	X	Z
M	A	I	L	S	E	R	V	E	R	N

**1** PC / **2** URL / **3** anti-spam / **4** mail server / **5** JPEG / **6** HTTP / **7** USB port / **8** server

►B:

- 1) PC:** An abbreviation of 'personal computer'  
**Une abréviation de « ordinateur personnel »**
- 2) URL:** A World Wide Web page address  
**L'adresse d'un page du réseau mondial**
- 3) Anti-spam:** The prevention of receiving unwanted emails by filtering out all viruses and online requests before they get to the user  
**L'empêchement de la réception des courriers indésirables en filtrant tous les virus et e-sollicitations avant leur arrivée à l'utilisateur**

**4) Mail Server:** A networked computer dedicated to the storage and distribution of electronic mail  
**Un ordinateur en réseau consacré au stockage et la distribution des courriers numériques**

**5) JPEG:** The compression of an image by a graphics format in order to save space  
**La compression d'une image par un format de qualité d'image afin de conserver de l'espace**

**6) HTTP:** The interaction between a server and a browsing program based upon a set of instructions  
**L'interaction entre un serveur et un programme navigateur basé sur un jeu d'instructions**

**7) USB Port:** An interface basically set up on all computers in order to allow external devices to be plugged in  
**Une interface généralement présente sur tous les ordinateurs afin de permettre le branchement des appareils périphériques**

**8) Server:** Otherwise called a server file, it is a computer that responds to the requests of a client program  
**Autrement appelé un serveur de fichiers, c'est un ordinateur qui répond aux demandes d'un programme client**



## Answer Key / Outlook Incident Audio Clip 29

► **A1:** 1c alter / 2g classified / 3d close /  
4b open / 5h previous / 6a receive /  
7f request / 8e troubleshooting

► **A2:** 1 True / 2 False [3 tickets] / 3 True /  
4 False [il faut fermer toutes les  
applications qui utilisent le fichier] / 5 True /  
6 False [l'utilisatrice était demandée] /  
7 False [l'utilisatrice a demandé une équipe  
de dépannage local]

► **B2:**

Summary: Outlook file ost currently in use

Description

JULIE [FR19691]

Main office: Brive-La-Gaillarde

Branded public email

Previous tickets for this issue:

ATF:I11806064,

ATF:I11887228,

ATF:I12072646

User **reported** she was unable to open her  
Outlook. A **tab** popped up when she clicked  
on Outlook saying the following:  
Outlook Data File

File

C:\Users\FR19691\AppData\Local\Microsoft\Outlook\j.lawton@gmail.com-LAWTON

JULIE.ost is **currently in use** and is  
impossible to access. Close all applications  
using this file then **try again**.

You may have to **restart** the computer.

The user has been instructed to **rename**  
ost file but the user has **asked for** the local  
**team** to intervene.  
Please assist the user.

► **B1:** 1e currently in use / 2f asked for /  
3a reported / 4d team / 5b try again /  
6c tab

Résumé : fichier Outlook ost en cours  
d'utilisation

Description

JULIE [FR19691]

Siège social: Brive - La - Gaillarde

Classifié comme mail public

Anciens tickets pour ce problème:

ATF:I11806064,

ATF:I11887228,

ATF:I12072646

L'utilisatrice **a signalé** qu'elle ne pouvait pas  
ouvrir Outlook. Quand elle avait cliqué sur  
Outlook, une **fenêtre** est apparue en disant  
ceci : Outlook Data File

Le fichier

C:\Users\FR19691\AppData\Local\Microsoft\Outlook\j.lawton@gmail.com-LAWTON

JULIE.ost est **en cours d'utilisation** et il est  
impossible d'y accéder. Fermez toute  
application utilisant ce fichier, puis  
**réessayez**.

Il se peut que vous deviez **redémarrer**  
l'ordinateur.

On a demandé à l'utilisatrice de **renommer**  
le fichier .ost mais l'utilisatrice a demandé  
l'intervention de **l'équipe** locale de  
dépannage.

Aidez l'utilisatrice s'il vous plaît



## Answer Key / Outlook Incident Audio Clip 30

► **D:** 1f / 2e / 3b / 4c / 5a / 6d

► **E:** 1 / 6 / 3 / 4 / 2 / 5

Journal d'incidents

INITIALE

Date et Heure : 09/10 09:05 (durée 15 mins)

Description :

Création d'une nouvelle demande/incident/problème/changement

**DOCUMENT JOINT :**

Date et Heure : 09/10 09:21 (durée 16 mins)

Description :

Document joint : ost.PNG

**STATUT MISE À JOUR :** LOGS

Date et Heure : 09/10 11:15 (durée 20 mins)

Description :

Des multiples profils Outlook créés par SD

Les anciens fichiers sont **nettoyés** et un nouveau a été créé

En attente des nouvelles **mises au point**

Conflit possiblement **engendré par** Lync et Skype les deux étant sur la même machine

**STATUT MISE À JOUR :** EN ATTENTE

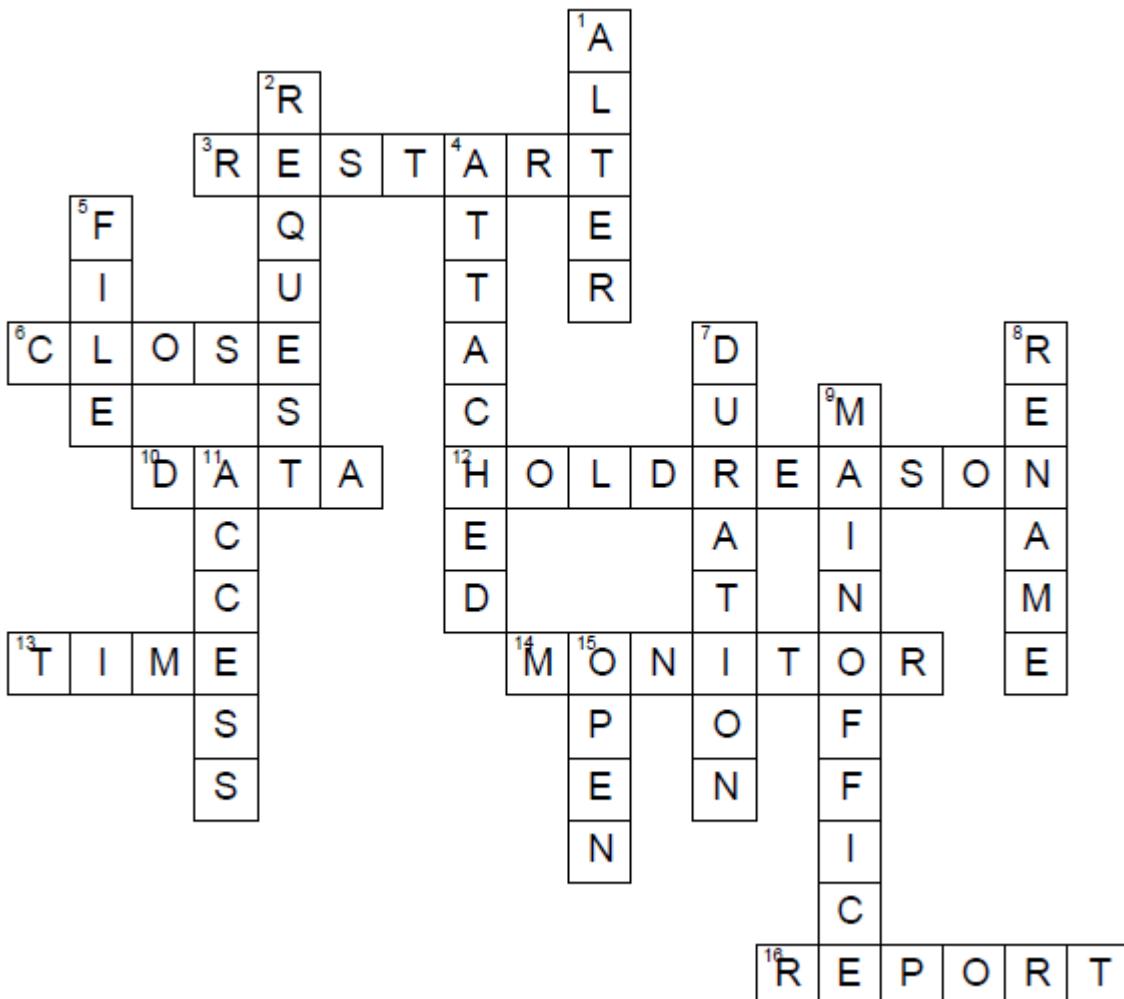
Date et Heure : 09/10 11:22 (durée 26 mins)

Description :

Raison d'attente - **surveillance** de la situation



## Answer Key / Crossword H



## B Glossary / English-French

English	French
about	à propos de
access [v] accessed	accéder/accédé
access only for	accessible uniquement par
access rights	droits d'accès
account	compte
accounting	comptabilité
add [v] added	ajouter/ajouté
addition	rajout
Administrator	Administrateur
advanced	confirmé
advise [v] advised	conseiller/conseillé
agreement	accord
alert [v] alerted	signaler/signalé
alert	signalement
along with	avec / de même que
anti-virus software	logiciel anti-virus
apologise [v]	
apologised	s'excuser/excusé
appear [v]	
appeared	apparaître/apparu
appointment	réservation
area	zone
arrow	flèche
assign [v] assigned	attribuer/attribué
as well as	ainsi que
attached	joint
at the top	en tête
availability	disponibilité
available	disponible
avoid [v] avoided	éviter/évité
backdrop	arrière-plan
backup [v] backed-up	sauvegarder/ sauvegardé
backup	sauvegarde
bad / defective	défectueux
based upon	basé sur / soutenu sur
battery	batterie
blank page	page vierge
brand new	flambant neuf

English	French
browse [v]	parcourir/parcouru
browsed	naviguer/navigué
browser	navigateur
bulk order	commande en gros
button	bouton
cable	câble
call [v] called	appeler/appelé
camera	appareil photo
carry out [v]	réaliser/
carried out	réalisé
casual / common	courant
	engendrer/
cause [v] caused	engendré - provoquer/ provoqué
caused by	engendré par
character	caractère
check [v] checked	vérifier/vérifié
check	vérification
circulate [v]	circuler/
circulated	circulé
clarificatory	clarificateur
clean	propre
clean [v] cleaned	nettoyer/nettoyé
click [v] clicked	cliquer/cliqué
close [v] closed	fermer/fermé
a ticket	un ticket
Command Prompt -	Invite de commande / interpréteur de commandes
CMD	
come back [v]	revenir/
came back	revenu
common name	dénomination usuelle
communicate [v]	communiquer/communi
communicated	qué
company	entreprise
complete access	accès total
complete control	contrôle total
components	composants
compressed air	air comprimé
concerned	concerné
condition	état / condition
content	contenu

English	French
cool down [v]	refroidir/
cooled down	refroidi
correct [v] corrected	corriger/corrigé
crash [v] crashed	se planter/planté
create [v] created	créer/créé
currently in use	en cours d'utilisation
customer	client
daily	quotidiennement
damage [v]	endommager/
damaged	endommagé
data file	fichier de données
deceptiveness/ cunning	ruse
dedicate [v] dedicated	consacrer/consacré
default	par défaut
delete [v]	supprimer/
deleted	supprimé
delivery	livraison
design [v] designed	concevoir/conçu
desktop	bureau
destroy [v] destroyed	détruire/détruit
determine [v]	déterminer/
determined	déterminé
development	mise au point
device	appareil photo
device manager	gestionnaire de périphériques
Dynamic Host Configuration Protocol - DHCP	protocole réseau
directory	répertoire
disconnect [v]	déconnecter/
disconnected	déconnecté
discount	remise
disk	disque
dispatch [v]	expédier/
dispatched	expédié
display [v] displayed	afficher/affiché
disrupt [v] disrupted	déranger/dérangé
download [v]	télécharger/
downloaded	téléchargé
drag [v] dragged	faire glisser/glissé
driver	pilote
duration	durée

English	French
dust	poussière
easy to access	simple d'accès
easy to use	simple d'utilisation
end date	date de fin
end of procedure	fin d'intervention
enquire about [v]	demander/
enquired about	demandé des renseignements
error	erreur
Estimated Date of Delivery - EDD	date de livraison prévue
external device	appareil périphérique
extract [v] extracted	extraire/extrait
facilitate [v] facilitated	faciliter/facilité
fast	rapide
faulty	erroné / défectueux
fee-based	tarifé
file	fichier de données
filter [v] filtered	filtrer/filtré
find [v] found	trouver/trouvé
firewall	pare-feu
flow [v] flowed	circuler/circulé - couler/coulé
formatting	formatage
formulate [v]	formuler/
formulated	formulé
found on	trouvé sur / situé sur
framework	cadre
free	gratuit
fresh air	air frais
gateway	passerelle
get in touch [v]	contacter/
got in touch	contacté
get rid of [v]	se débarrasser/
got rid of	débarrassé de
give back [v]	rendre/
gave back	rendu
Graphical User Interface System	système d'interface utilisateur graphique
graphics	affichage / qualité d'image
graphics format	format de la qualité d'image
handheld device	appareil à main

English	French
hardware	matériel
help me out [v] helped me out	me dépanner/dépanné
high resolution	haute résolution
Hold Reason	raison de rétention
Host Name	nom d'hôte
icon	icône
identify [v] identified	identifier/identifié
image processor	processeur d'image
improve [v] improved	améliorer/amélioré
inconvenience	désagrément
ink	encre
in order to	afin de
in other words	autrement dit
insert [v] inserted	insérer/inséré
inside	dedans / à l'intérieur
install [v] installed	installer/installé
instead of	au lieu de
instruct	ordonner
instructions	consignes / instructions
interface	interface
issues	problèmes
job	métier / travail
job environment	milieu professionnel
keyboard	clavier
latest catalogue	catalogue actualisé
lease [v] leased	louer/loué
lessor	loueur
lessee	preneur
link	lien
load [v] loaded	charger/chargé
locate [v] located	localiser/localisé
log [v] logged	consigner/ consigné
log	journal
Login Name	Identifiant
look after [v] looked after	s'occuper/ occupé de

English	French
main office / headquarters	siège social
make a deal [v] made a deal	conclure/conclu un marché
maliciousness	malveillance
management	direction
manufacturer	fabricant
matching / corresponding	correspondant
meet-up	rendez-vous
meeting	réunion
meet [v] met the requirements	satisfaire/satisfait aux exigences
mistake	erreur
model	modèle
monitor [v] monitored	surveiller/surveillé
monitor	moniteur
motherboard	carte mère
mouse	souris
move [v] moved	bouger/bougé - se déplacer/déplacé
multitasking	multitâche
mute [v] muted	désactiver/ désactivé le son
network [v] network	mettre/mis en réseau
network	réseau
network failure	panne de réseau
network icon	icône réseau
Network Interface Controller - NIC	Carte réseau
new	nouveau
no access	aucun accès
note	remarque
noted failures	pannes constatées
nozzles	buses
New Technology File System - NTFS	<i>un système de fichiers propriétaire</i>
old / previous	ancien
on sale	en vente
open [v] opened	ouvrir/ouvert
open	ouvert

English	French	English	French
open sourced	libre d'accès	reboot [v] rebooted	réinitialiser/ réinitialisé
Operating System	système d'exploitation	reboot	réinitialisation
order [v] ordered	passer/passé commande	receive [v] received	recevoir/reçu
order	commande	recording	enregistrement
overheating	sur chauffage	recover [v] recovered	récupérer/ récupéré
package	forfait	rectification procedure	procédure de rectification
parcel	colis	regain [v] regained access	retrouver/ retrouvé accès
password	mot de passe	reinstall [v] reinstalled	réinstaller/ réinstallé
patch bay	baie de brassage	relay [v] relayed	transmettre /transmis - relayer/relayé
penalty charges	pénalité	remember [v] remembered	se rappeler/rappelé
perform [v] performed	effectuer/effectué	remote	distant / à distance
performance	rendement	remove [v] removed	enlever/enlevé
persist [v] persisted	continuer/continué	rename [v] renamed	renommer/ renommé
pick up [v] picked up	attraper/attrapé - récupérer/ récupéré	renewal	renouvellement
plug	prise (mâle)	repair [v] repaired	réparer/réparé
plug back in [v] plugged back in	rebrancher/ rebranché	replace [v] replaced	remplacer/ remplacé
plug in [v]	brancher	replacement	remplacement
pop up [v] popped up	apparaître/apparu	report [v] reported	signaler/signalé
Power Source	source d'alimentation	request [v] requested	demander/ demandé
press [v] pressed	appuyer/appuyé	reschedule [v] rescheduled	reprogrammer/ reprogrammé
prevent [v] prevented	empêcher/ empêché	reset [v] reset	réinitialiser/ réinitialisé
print [v] printed	imprimer/imprimé	resolve [v] resolved	résoudre/résolu
printer	imprimante	resolved	résolu
procedure	démarche / procédure	resource	ressource
profile	profil	restart [v] restarted	redémarrer/ redémarré
properties	propriétés	return [v] return	revenir/revenu
provide [v] provided	fournir/fourni	risk	risque
provider	fournisseur	router	routeur
purchase [v] purchased	acheter/acheté	Sales Representative	commercial
purchase	achat	same	le / la même
radius	rayon		
random	en aléatoire		
rating	notation		
reading	lecture		
reassign [v] reassigned	réattribuer/ réattribué		

English	French
save [v] saved	enregistrer/-ré – économiser/-isé
save [v] saved space	réserver/réservé l'espace
scan [v] scanned	passer/passé un scan
schedule [v] –ed	planifier/planifié
schedule	horaire / emploi du temps
screen	écran
scripting	scriptage
secretary	secrétaire
secure [v] secured	sécuriser/sécurisé
security breach	faille de sécurité
self-identification	auto-identification
send [v] sent	envoyer/envoyé
serial number	numéro de série
set [v] set	régler/réglé établir/établissement
set	un ensemble
set-up [v] set-up	configurer/
set-up	mise en place / configuration
settings	paramètres
shared folder	dossier de partage
shipment	envoi
shop	magasin
shrunken down	contracté
slow	lent
socket	prise femelle
software	logiciel
sound card	carte son
sound control	contrôle du son
spread [v] spread	se propager/propagé
square mile	mile carré
start [v] started	commencer/é
stop [v] stopped	arrêter/arrêté
subcontractor	sous-traitant
subfolder	sous-répertoire
subject to	soumis à
suit [v] suited	convenir/convenu
summary	résumé
support	assistance
switch on [v] -ed on	allumer/allumé
tab	onglet

English	French
tablet	tablette
take stock [v] took stock	faire/fait le point
task	tâche
team	équipe
template	modèle
terms and conditions	conditions
third party	tierce partie/tiers
time	heure
tips	conseils
too weak	trop faible
troubleshooting	dépannage
try again [v] tried again	réessayer/ réessayé
try to [v] tried to	essayer/essayé de
type	genre / sorte
unassigned	non-attribué
under guarantee	sous garantie
undertake [v] undertook	entreprendre/entrepris
uninstall [v] uninstalled	désinstaller/ désinstallé
unplug [v] unplugged	débrancher/débranché
unrecognised	non-reconnu
update [v] updated	mettre/mis à jour
updated status	mise à jour du statut
use [v] used	utiliser/utilisé - employer/employé
user	utilisateur
user information / details	coordonnées
variety	gamme
video card driver	pilote de carte vidéo
virus removal	élimination de virus
webpage unavailable	page web inaccessible
window	fenêtre
wireless	sans fil
wireless enabled	connexion en fil
wireless network	réseau sans fil
work [v] worked	travailler/travaillé
work flow	flux de travail
working days	jours ouvrables
workstation	poste de travail
World Wide Web	réseau mondial
worry [v] worried	s'inquiéter/-té
writing	écriture

## B Glossaire / Français-Anglais

Français	Anglais
à propos de	about
accéder/accédé	access [v] accessed
accès total	complete access
accessible uniquement par	access only for
accord	agreement
achat	purchase
acheter/acheté	purchase [v] purchased
Administrateur	Administrator
affichage / qualité d'image	graphics
afficher/affiché	display [v] displayed
afin de	in order to
ainsi que	as well as
air comprimé	compressed air
air frais	fresh air
ajouter/ajouté	add [v] added
allumer/allumé	switch on [v] switched on
améliorer/amélioré	improve [v] improved
ancien	old / previous
apparaître/apparu	appear [v] appeared
apparaître/apparu	pop up [v] popped up
appareil à main	handheld device
appareil périphérique	external device
appareil photo	camera
appareil photo	device
appeler/appelé	call [v] called
appuyer/appuyé	press [v] pressed
arrêter/arrêté	stop [v] stopped
arrière-plan	backdrop
assistance	support
attraper/attrapé - récupérer/récupéré	pick up [v] picked up
attribuer/attribué	assign [v] assigned
au lieu de	instead of
aucun accès	no access
auto-identification	self-identification
autrement dit	in other words
avec / de même que	along with
baie de brassage	patch bay
basé sur / soutenu sur	based upon

Français	Anglais
batterie	battery
bouger/bougé	
se déplacer/déplacé	move [v] moved
bouton	button
brancher	plug in [v]
bureau	desktop
buses	nozzles
câble	cable
cadre	framework
caractère	character
carte mère	motherboard
	Network Interface Controller - NIC
Carte réseau	
carte son	sound card
catalogue actualisé	latest catalogue
charger/chargé	load [v] loaded
circuler/circulé	circulate [v] circulated
circuler/circulé - couler/coulé	flow [v] flowed
clarificateur	clarificatory
clavier	keyboard
client	customer
cliquer/cliqué	click [v] clicked
colis	parcel
commande	order
commande en gros	bulk order
commencer/commencé	start [v] started
commercial	Sales Rep.
communiquer/communiqué	communicate [v] communicated
composants	components
comptabilité	accounting
compte	account
concerné	concerned
concevoir/conçu	design [v] designed
conclure/conclu un marché	make a deal [v] made a deal
conditions	terms and conditions
confirmé	advanced
connexion sans fil	wireless enabled
consacrer/consacré	dedicate [v] dedicated
conseiller/conseillé	advise [v] advised
conseils	tips

Français	Anglais
consigner/consigné	log [v] logged
consignes / instructions	instructions
contacter/contacté	get in touch [v] got in touch
contenu	content
continuer/continué	persist [v] persisted
contracté	shrunken down
contrôle du son	sound control
contrôle total	complete control
coordonnées	user information / details
correspondant	matching / corresponding
corriger/corrigé	correct [v] corrected
courant	casual / common
convenir/convenu	suit [v] suited
créer/créé	create [v] created
date de fin	end date
date de livraison prévue	Estimated Date of Delivery - EDD
débrancher/ débranché	unplug [v] unplugged
déconnecter/ déconnecté	disconnect [v] disconnected
dedans / à l'intérieur	inside
défectueux	bad / defective
demander/demandé	request [v] requested
demander/demandé des renseignements	enquire about [v] enquired about
démarche / procédure	procedure
dénomination usuelle	common name
dépannage	troubleshooting
déranger/ dérangé	disrupt [v] disrupted
désactiver le son/ désactivé (son)	mute [v] muted
désagrément	inconvenience
désinstaller/ désinstallé	uninstall [v] uninstalled
déterminer/ déterminé	determine [v] determined
détruire/ détruit	destroy [v] destroyed
direction	management
disponibilité	availability
disponible	available
disque	disk
distant / à distance	remote

Français	Anglais
dossier de partage	shared folder
droits d'accès	access rights
durée	duration
écran	screen
écriture	writing
effectuer/ effectué	perform [v] performed
élimination de virus	virus removal
empêcher/ empêché	prevent [v] prevented
en aléatoire	random
en cours d'utilisation	currently in use
en tête	at the top
en vente	on sale
encre	ink
endommager/ endommagé	damage [v] damaged
engendré par	caused by
engendrer/engendré	cause [v] caused
provoquer/provoqué	provoked
enlever/enlevé	remove [v] removed
enregistrement	recording
enregistrer/enregistré	recorded
économiser/ économisé	save [v] saved
entreprise	company
entreprendre/ entrepris	undertake [v] undertook
envoi	shipment
envoyer/envoyé	send [v] sent
équipe	team
erreur	error/mistake
erroné / défectueux	faulty
essayer/essayé de	try to [v] tried to
établir/régler	set [v]
état / condition	condition
éviter/évité	avoid [v] avoided
expédier/ expédié	dispatch [v] dispatched
extraire/extrait	extract [v] extracted
fabricant	manufacturer
faciliter/facilité	facilitate [v] facilitated
faille de sécurité	security breach
faire glisser/glissé	drag [v] dragged
faire/fait le point	take stock [v] took stock
fenêtre	window

Français	Anglais
fermer/fermé un ticket	close [v] closed a ticket
fichier de données	data file /file
filtrer/filtré	filter [v] filtered
fin d'intervention	end of procedure
flambant neuf	brand new
flèche	arrow
flux de travail	work flow
forfait	package
format de la qualité d'image	graphics format
formatage	formatting
formuler/formulé	formulate [v] formulated
fournir/fourni	provide [v] provided
fournisseur	provider
gamme	variety
genre / sorte	type
gestionnaire de périphériques	device manager
gratuit	free
haute résolution	high resolution
heure	time
horaire / emploi du temps	schedule
icône	icon
icône réseau	network icon
Identifiant	Login Name
identifier/identifié	identify [v] identified
imprimante	printer
imprimer/imprimé	print [v] printed
insérer/inséré	insert [v] inserted
installer/installé	install [v] installed
interface	interface
Invite de commande / interpréteur de commandes	Command Prompt - CMD
joint	attached
journal	log
jours ouvrables	working days
le / la même	same
lecture	reading
lent	slow
libre d'accès	open sourced
lien	link
Livraison	delivery

Français	Anglais
localiser/localisé	locate [v] located
logiciel	software
logiciel anti-virus	anti-virus software
louer/loué	lease [v] leased
loueur	lessor
magasin	shop
malveillance	maliciousness
matériel	hardware
	help me out [v] helped me out
me dépanner/dépanné	
métier / travail	job
mettre/mis à jour	update [v] updated
mettre/mis en place	set-up [v] set-up
	network [v] networked
milieu professionnel	job environment
mile carré	square mile
mise à jour du statut	updated status
mise au point	development
mise en place / configuration	set-up
modèle	model/template
moniteur	monitor
mot de passe	password
multitâche	multitasking
navigateur	browser
nettoyer/nettoyé	clean [v] cleaned
nom d'hôte	Host Name
non-attribué	unassigned
non-reconnu	unrecognised
notation	rating
nouveau	new
numéro de série	serial number
onglet	tab
ordonner	instruct
ouvert	open
ouvrir/ouvert	open [v] opened
page vierge	blank page
page web inaccessible	webpage unavailable
panne de réseau	network failure
pannes constatées	noted failures
par défaut	default
paramètres	settings
parcourir/parcouru - naviguer/navigué	browse [v] browsed

Français	Anglais
pare-feu	firewall
passer/passé commande	order [v] ordered
passer/passé un scan	scan [v] scanned
passerelle	gateway
pénalité	penalty charges
pilote	driver
pilote de carte vidéo	video card driver
planifier/ planifie	schedule [v] scheduled
poste de travail	workstation
poussière	dust
preneur	lessee
prise (139eat)	plug
prise femelle	socket
problèmes	issues
procédure de rectification	rectification procedure
processeur d'image	image processor
profil	profile
propriétés	properties
protocole réseau	Dynamic Host Configuration Protocol – DHCP
quotidiennement	daily
raison de rétention	Hold Reason
rajout	addition
rapide	fast
rayon	radius
réaliser/réalisé	carry out [v] carried out
réattribuer/139 réattribué	reassign [v] reassigned
rebrancher/ rebranché	plug back in [v] plugged back in
recevoir/reçu	receive [v] received
récupérer/récupéré	recover [v] recovered
redémarrer/ redémarré	restart [v] restarted
réessayer/réessayé	try again [v] tried again
refroidir/refroidi	cool down [v] cooled down
régler/établir	set [v]
réinitialisation	reboot
réinitialiser/réinitialisé	reboot [v] rebooted
réinitialiser/réinitialisé	reset [v] reset
réinstaller/réinstallé	reinstall [v] reinstalled

Français	Anglais
remarque	note
remise	discount
remplacement	replacement
remplacer/remplacé	replace [v] replaced
rendement	performance
rendez-vous	meet-up
rendre/rendu	give back [v] gave back
renommer/renommé	rename [v] renamed
renouvellement	renewal
réparer/réparé	repair [v] repaired
répertoire	directory
reprogrammer/ reprogrammé	reschedule [v] rescheduled
réseau	network
réseau mondial	World Wide Web
réseau sans fil	wireless network
réservation	appointment
réserver/réservé l'espace	save [v] saved space
résolu	resolved
résoudre/résolu	resolve [v] resolved
ressource	resource
résumé	summary
retrouver/retrouvé accès	regain [v] regained access
réunion	meeting
revenir/revenu	come back [v] came back
revenir/revenu	return [v] return
risque	risk
routeur	router
ruse	deceptiveness / cunning
sans fil	wireless
satisfaire/satisfait aux exigences	meet [v] met the requirements
sauvegarde	backup
sauvegarder/ sauvegardé	backup [v] backed-up
scriptage	scripting
se débarrasser/ débarrassé de	get rid of [v] got rid of
se planter/planté	crash [v] crashed
se propager/propagé	spread [v] spread
se rappeler/ rappelé	remember [v] remembered
secrétaire	secretary

Français	Anglais
sécuriser/sécurisé	secure [v] secured
s'excuser/excusé	apologise [v] apologised
siège social	main office / headquarters
signalement	alert
signaler/signalé	alert [v] alerted
signaler/signalé	report [v] reported
simple d'accès	easy to access
simple d'utilisation	easy to use
s'inquiéter/inquiété	worry [v] worried
s'occuper/occupé de	look after [v] looked after
soumis à	subject to
source d'alimentation	Power Source
souris	mouse
sous garantie	under guarantee
sous-répertoire	subfolder
sous-traitant	subcontractor
supprimer/supprimé	delete [v] deleted
surchauffe	overheating
surveiller/surveillé	monitor [v] monitored
système de fichiers	New Technology File System - NTFS
propriétaire	owner

Français	Anglais
système d'exploitation	Operating System
système d'interface utilisateur graphique	Graphical User Interface System
tablette	tablet
tâche	task
tarifé	fee-based
télécharger/ téléchargé	download [v] downloaded
tierce partie	third party
transmettre/transmis relayer/relayé	relay [v] relayed
travailler/travaillé	work [v] worked
trop faible	too weak
trouvé sur / situé sur	found on
trouver/trouvé	find [v] found
un ensemble	set
utilisateur	user
utiliser/utilise employer/employé	use [v] used
vérification	check
vérifier/vérifié	check [v] checked
virus	virus
zone	area



### ► Ce document est distribué sous licence « Creative Commons CC-BY-NC-ND »

- Paternité
- Pas d'Utilisation Commerciale
- Pas de modifications

#### • **PATERNITÉ**

Vous devez citer le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'œuvre).

#### • **PAS D'UTILISATION COMMERCIALE**

Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

#### • **PAS DE MODIFICATIONS**

Vous pouvez reproduire et diffuser uniquement la version originale de l'œuvre.

Toute modification est interdite, sauf accord explicite de l'auteur.

### ► Réalisation collective AFPA

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| • Chef de projet :         | <b>Claire Legros</b> , Ingénierie de formation  |
| • Concepteur-Réalisateur : | <b>Michael Labruyère</b> , Formateur  |
| • Participants :           | <b>Morgan Vickers, Marie-Anne Mann,</b><br><b>Rupert Hay</b> , Assistants linguistiques               |
| • Relecture / Conseil :    | <b>Ange Buenos, Sandra Gagnon</b> , Formateurs<br><b>Elizabeth Goddaert</b> , Ingénierie de formation |

Avec la participation de la DIFQ :

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| • Appui :             | <b>Josiane Berjon, Bénédicte Bertran</b> |
| • Infographie :       | <b>Jean-Pierre Lupuj</b>                 |
| • Vidéo son/QR-code : | <b>Haznia Haroune</b>                    |

### ► Edition 05 2021

# 052021

**Agence nationale pour  
la Formation Professionnelle  
des Adultes**

Tour Cityscope  
3 rue Franklin  
93100 Montreuil

**[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr)**

**Afpa** 