

COMMUNICATION

# Les appels formels et informels

**NIVEAU**

Intermédiaire (B2)

**NUMÉRO**

FR\_B2\_3063X

**LANGUE**

Français



## Objectifs

- Je peux identifier les formes de communication formelles ou informelles utilisées dans les conversations téléphoniques.
- Je peux employer ces structures en contexte.



## **Quels sont les défis de communication lors d'une conversation téléphonique ?**

**Décrivez une expérience que vous avez vécue à ce sujet.**



# Conseils

Lisez les conseils ci-dessous et **répondez** aux questions.

La communication téléphonique comporte ses propres défis. Comme les locuteurs ne peuvent pas se fier aux repères visuels ou au langage corporel, la parole a davantage d'importance.

Utiliser l'intonation pour accentuer certains mots permet d'attirer l'attention sur l'importance de ce que vous dites. Hausser le ton à la fin de la phrase peut être un moyen efficace d'inviter votre interlocuteur à vous répondre. D'autres façons de paraître plus naturel au téléphone incluent l'utilisation de pauses entre vos phrases tout en démontrant à votre interlocuteur que vous écoutez activement.

Quels éléments de communication sont absents lors d'une conversation téléphonique ?

Comment paraître plus naturel au téléphone ?

Avez-vous déjà utilisé l'un de ces conseils lors d'un appel téléphonique ?



# Échangez

En **classe entière** ou en **breakout rooms** :

**Échangez** avec vos camarades autour des questions suivantes.



Selon vous, le degré de formalité est-il important au téléphone ?

En quoi passer un appel à un·e ami·e et un appel à un médecin est-il différent ?

Quelles sont les choses qui peuvent être frustrantes lors d'un appel professionnel ?

Dans quelles situations un appel téléphonique est-il plus approprié qu'une communication écrite ?



**Avant** d'entrer dans la **breakout room**, prenez une **photo** de l'exercice.



# Vrai ou faux ?

Êtes-vous **d'accord** avec les affirmations suivantes ?

		vrai	faux
1	Les appels téléphoniques ne demandent pas autant de mise en contexte que les conversations présentiels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Lors d'un échange professionnel, il est important de commencer par donner votre nom et votre titre lorsque vous saluez votre interlocuteur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	L'utilisation de formulations comme <i>Oui, bien sûr</i> , ou <i>Hummm</i> permet de montrer à votre interlocuteur que vous écoutez activement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ajouter des pauses et laisser des blancs pendant un appel téléphonique est une erreur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Les mots ont plus de poids dans un appel téléphonique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





# Formel ou informel ?

**Identifiez** si ces **débuts** d'appels téléphoniques sont formels ou informels.  
À quoi le voyez-vous ?



Ah, salut Katia ! C'est chouette de t'entendre, ça faisait longtemps !

Bonjour, Je vous appelle au sujet d'une réservation que j'ai faite il y a quelques temps. Malheureusement j'aurais quelques changements de dernière minute à apporter...





## Formel ou informel ?

**Identifiez** si ces **fins** d'appels téléphoniques sont formelles ou informelles.  
À quoi le voyez-vous ?



C'était super de te parler. On se tient au jus rapidement. Prends soin de toi ! À plus !

Je vous remercie de m'avoir accordé quelques minutes, Madame Ruffin. En vous souhaitant une excellente fin de journée, au revoir !







# Les appels formels



*J'aurais une question à vous poser...  
Savez-vous si...*

- Le registre formel est courant dans les appels téléphoniques. Il faut rester poli, surtout si vous n'avez jamais rencontré votre interlocuteur auparavant. Cependant, faites attention à ne pas utiliser trop de formalités. Si vous êtes trop formel, les gens pourraient se sentir mal à l'aise.

- Voici deux façons d'utiliser le registre formel au téléphone :
  - Utilisez le **conditionnel** de politesse.
  - Posez des **questions avec inversion** du sujet.

**En connaissez-vous d'autres ?**



# Les appels informels



***Alors, ça roule ? Quoi de neuf ?  
T'as vu...***

- Lors d'appels téléphoniques plus détendus ou avec des amis, il est normal de parler de manière plus informelle. Il n'y a pas de règles particulières à respecter. Le langage ressemble au français parlé oralement.

- Voici quelques façons d'utiliser le registre informel au téléphone :
  - Utilisez des **expressions familières**.
  - Faire des **contractions** non admises à l'écrit.
  - **Plaisantez** ou utilisez l'ironie.

**En connaissez-vous d'autres ?**



# Formel ou informel ?

**Classez** les formulations ci-dessous.

**1** Que puis-je faire pour vous ?

**2** C'est pour quoi ?

**3** Tout le plaisir est pour moi.

**4** C'est qui ?

**5** C'est moi qui vous remercie.

**6** Je vous en prie.

**Appel formel**

**Appel informel**



Mon **GSM** m'a lâché !

En Belgique, un téléphone portable se dit  
**GSM**.



## Répondeur

Vous venez d'appeler votre professeur·e pour l'informer que vous devez annuler votre prochain cours. Malheureusement vous êtes tombé·e sur son répondeur.

**Laissez un message** en donnant toutes les informations essentielles.





## Échangez

**Avez-vous déjà passé un appel téléphonique où vous n'avez pas pu aider l'autre personne, ou où elle n'a pas pu vous aider ?**

**Comment avez-vous répondu ?**



# Donner une information négative



*J'ai bien peur que...*  
*Souhaitez-vous laisser un message ?*

- On ne peut pas toujours apporter une réponse positive à son interlocuteur. Dans un appel formel, cela doit être fait avec délicatesse afin de ne pas paraître impoli.

- Vous pouvez utiliser les phrases suivantes pour donner des informations négatives.
- Utilisez des **formules de politesse**.
- Proposez votre **aide**, par exemple pour **prendre un message**.

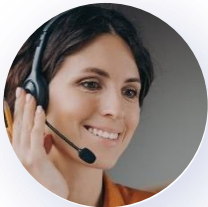
**Connaissez-vous d'autres tournures ?**



# Donner une information négative

Lisez les exemples ci-dessous.

1



**J'ai bien peur que** nous ne puissions pas vous donner plus d'informations pour le moment. Pourriez-vous rappeler plus tard ?

2



**Malheureusement** il n'est pas joignable dans l'immédiat. C'était à quel sujet ?

3



**Je suis navrée,** je n'ai pas pu joindre le directeur. Puis-je prendre un message ?

4



**Je suis désolée** mais elle n'est pas disponible pour prendre votre appel. Souhaitez-vous que je lui transmette un message ?



# Mettre quelqu'un en attente

Il est parfois nécessaire de **faire patienter** votre interlocuteur. **Lisez** les exemples ci-dessous.

1



**Ne quittez pas**, je vais vous passer la directrice.

2



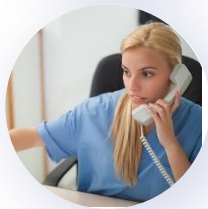
**Veuillez patienter**, je prends votre appel dans une minute.

3



**Restez en ligne**, je vais voir si Monsieur Ferrand est disponible.

4



**Un instant**, je transfère votre appel.



## Une conversation difficile

Votre patron vient de vous appeler. Il vous demande de travailler le week-end pour terminer un travail important. Cependant, c'est l'anniversaire de votre mère samedi.

**Répondez** à votre patron en utilisant les expressions de la leçon et en vous assurant de maintenir un **ton formel**.





# Fin de la leçon

Expression

***au bout du fil***

**Sens** : en ligne, de l'autre côté du téléphone

**Exemple** : *Restez au bout du fil, je vous passe le directeur.*





# Pratique additionnelle



# Jeu de rôle

**Imaginez** que vous travaillez pour le service client d'une entreprise de livraison de nourriture très fréquentée.

**Utilisez les expressions** et les informations vues dans la leçon pour répondre aux clients mécontents ci-dessous. Votre tâche est de résoudre chaque problème et de redonner le sourire aux clients.



Le repas est arrivé 20 minutes en retard !

Il y avait un cheveu dans la soupe !

Le livreur était désagréable.

J'avais demandé l'option végétarienne.



# Un appel à un·e ami·e



**Vous venez juste de rentrer d'un festival de musique incroyable !  
Vous appelez votre ami·e pour lui raconter.**

Qu'est-ce que vous avez particulièrement apprécié dans le festival ?

Où était le festival ?  
Avec qui y êtes-vous allé·e ?

Utilisez des expressions vues dans la leçon pour rendre la **conversation informelle**.





**Suivez les instructions** ci-dessous.

150 mots environ.





# Corrigés

**P. 4 :** Les repères visuels et le langage corporel sont absents. On fait des pauses pour paraître plus naturel.

**P. 11 :** Appels formels : 1, 3, 5 et 6. Appels informels : 2 et 4.



# Résumé

## Passer un appel téléphonique formel

- *Bonjour, je vous appelle au sujet de...*
- *J'aurais une question à vous poser. Savez-vous si... ?*
- *Je vous en prie, c'est moi qui vous remercie. En vous souhaitant une excellente journée !*

## Passer un appel téléphonique informel

- *Salut ! C'est chouette de t'entendre ! Quoi de neuf ?*
- *C'était super de te parler. On se tient au jus.*

## Mettre quelqu'un en attente

- *Ne quittez pas, je transfère votre appel.*
- *Restez en ligne, je vais voir si Monsieur Ferrand est disponible.*
- *Veuillez patienter, je vais prendre votre appel dans une minute.*

## Donner une information négative

- *J'ai bien peur que nous ne puissions pas vous donner plus d'informations.*
- *Malheureusement il n'est pas joignable dans l'immédiat. C'était à quel sujet ?*
- *Je suis navré, je n'ai pas pu joindre le directeur. Souhaitez-vous laisser un message ?*





# Vocabulaire

Tout le plaisir est pour moi.

C'est moi qui vous remercie.

Je vous en prie.

le GSM

mettre quelqu'un en attente

Ne quittez pas !

Restez en ligne.

transmettre un message

