

Lorsqu'on est étranger, la communication téléphonique n'est pas chose facile, car il faut être capable de réagir vite, et de parler et comprendre sans l'aide ni de la communication visuelle (gestes, expressions du visage...), ni d'un support écrit. Il est donc important de connaître un certain nombre de termes et formules, et de s'entraîner à l'oral.

Le téléphone

- Avec le **téléphone sans fil**, on peut se promener partout dans la maison
- Avec le **téléphone mobile**, on peut appeler et recevoir des appels partout à l'extérieur de la maison.

Pour téléphoner

- On **décroche** (le combiné) et on attend **la tonalité**
- On **compose** (= on fait) le **numéro du correspondant** (la personne à qui on veut parler).
- **Ça sonne.**
- Il n'y a personne, **ça ne répond pas** ou **ça sonne occupé** = **la ligne** est occupée ou quelqu'un **décroche** = quelqu'un répond.
- Après la conversation, on **raccroche**.
- On dit : **téléphoner à quelqu'un** = **appeler** quelqu'un = **passer un coup de fil** (ou **un coup de téléphone**) à quelqu'un, ou au contraire **recevoir (avoir)** un coup de fil de quelqu'un.
- Si vous appelez à l'étranger, il faut composer **l'indicatif téléphonique** du pays.
- Si votre téléphone ne marche pas, votre **ligne** est **en dérangement**.
- Vous cherchez le numéro de quelqu'un :
- Vous appelez les **renseignements** (= le service des renseignements)
- Vous cherchez dans **l'annuaire, le bottin**
- Vous consultez **le minitel** = l'annuaire électronique.
- Pour appeler **d'une cabine téléphonique**, on utilise une **carte de téléphone**.
- Quand vous sortez, vous pouvez mettre en marche votre **répondeur**.
« J'ai essayé d'appeler Louise mais elle n'était pas là, je **suis tombé** sur le répondeur (= j'ai eu le répondeur), **j'ai laissé un message**, j'espère qu'elle va me **rappeler** très vite ! »
- Pour communiquer vite et par écrit : **le fax** = **la télécopie**.
« Quel est votre **numéro de fax** ? »
envoyer un fax, **faxer** (un document, une lettre) / **recevoir** un fax.
- **La facture de téléphone** : plus on téléphone loin et longtemps, plus la facture est élevée (= plus ça coûte cher).

Source : « Vocabulaire progressif du français » Niveau intermédiaire. Ed. Clé International, 1997

La conversation téléphonique

Vous téléphonez à Barbara, mais vous tombez sur Julie (= c'est Julie qui répond). Vous dites :

- *Je voudrais parler à Barbara, s'il vous plaît / Est-ce que je pourrais parler à Barbara, s'il vous plaît ? / Est-ce que Barbara est là, s'il vous plaît ?*
Puis
- (Est-ce que) vous pouvez **me la passer** ?

Julie vous répond :

- Si Barbara est là :
 - **Ne quittez pas, je vous la passe.**
 - Si Barbara n'est pas là :
 - *Je suis désolée... / Désolée... / Je regrette...*
- Puis
- *Elle n'est pas là. / Elle est sortie. / Elle s'est absentée. / Son poste ne répond pas.*

Puis

- Je peux **prendre un message** ? / Je peux lui **transmettre un message** ?

• Si Barbara est déjà au téléphone :

- Elle **est déjà en ligne**. / Elle est en communication. / Son poste sonne (est) **occupé**.

Puis

- Vous **patientez** un instant ou vous préférez **rappeler** dans quelques minutes ?

Luc Dupré téléphone à André. Il se présente :

- Allô, bonjour, (c'est) Luc Dupré **à l'appareil**. Je voudrais parler à André...

Ou

- Allô, bonjour, je voudrais parler à André, (c'est) **de la part de** Luc Dupré.

Ou

- Allô, André ? C'est Luc.

Vous téléphonez et vous **vérifiez** que vous êtes au bon numéro :

- Allô, Christine ?

- Allô, bonjour, je suis **bien** chez M. et Mme Leroi ? / Je suis bien au 01.45.87.344.21 ?

- C'est bien l'Hôtel Concordia ?

Si vous n'êtes pas au bon numéro, la personne qui répond vous dit :

- Vous avez fait erreur. / Vous vous êtes trompé de numéro.

Vous répondez au téléphone, vous demandez son nom à la personne qui appelle :

- C'est **de la part de qui** ? / Vous êtes monsieur (madame, mademoiselle)... ?

Puis vous lui demandez son numéro de téléphone :

- Je vais prendre / noter votre numéro (de téléphone) / votre téléphone / vos **coordonnées** ... (adresse et / ou numéro de téléphone)

Puis la personne vous donne son numéro de téléphone :

- Il (elle) peut **me joindre au**... / Mon numéro est le... / Je suis au ; ; / Je vous laisse mon téléphone. C'est le ...

Petit rappel sur les salutations.

Attention bien sûr aux salutations: les formules changent selon que vous tutoyez ou vouvoyez votre interlocuteur . Cela dépend de plusieurs facteurs: connaissez-vous bien la personne? Est-ce un(e) ami(e)? Ou est-ce au contraire une relation formelle? Est-ce que la personne vous tutoie ou vous vouvoie? Quel est son âge et son statut hiérarchique (par rapport à vous)? (etc).

Pour commencer la conversation:

Entre deux amis (informel)

-Salut David

-Salut Peter, ça va ?

-Ça va et toi ? en forme ?

-Oui, en forme

Entre deux connaissances (informel)

-Bonjour David

-Bonjour Javier, comment vas-tu?

-Ca va bien, merci, et toi ?

-Ca va, ça va

Entre deux personnes (formel)

-Bonjour, M. Dupont

-Bonjour Madame Delarue, comment allez-vous ?

-Bien merci, et vous ?

-Très bien, merci

Ou:

- Bonjour Madame Delarue, vous allez bien?
- Oui, merci, et vous?
- Très bien, merci.

Pour terminer la conversation:

- Si vous tutoyez la personne et que c'est un ami, vous pouvez lui dire "salut" ("Bonne journée", "A bientôt"...)
- Si c'est un contexte formel et que vous vouvoyez la personne, dites "bonne journée" (ou éventuellement "Au revoir")
- Si vous avez un rendez-vous, dans tous les cas: "**à** mardi", "**à** la semaine prochaine" (etc).

2.2 Savoir présenter son nom et ses coordonnées par téléphone.

* Si vous ne prononcez pas correctement les lettres en français, votre correspondant ne comprendra pas votre prénom et nom, ou risque de mal orthographier ceux-ci.

Entraînez-vous à l'aide du petit tableau ci-dessous:

Les lettres de l'alphabet												
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
[a]	[be]	[se]	[de]	[ə]	[ɛf]	[ʒe]	[a]	[i]	[ʒi]	[ka]	[ɛl]	[ɛm]
N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
[ɛn]	[o]	[pe]	[ky]	[ɛ:r]	[ɛs]	[te]	[y]	[ve]	[dubləve]	[iks]	[igrɛk]	[zɛd]

Compléments

henri = prénom **en minuscules**

DUCHEMIN = nom **en MAJUSCULES** et **en un seul mot**

DU CHEMIN = nom en deux mots. "Du" **plus loin** "Chemin".

DUCHEMMIN= deux "M"

- Entraînez-vous également à bien prononcer les chiffres de votre numéro de téléphone.

Ex: 01 39 15 24 86 = zéro un trente-neuf quinze vingt-quatre quatre-vingt-six

N.B.: au niveau national, les deux premiers chiffres s'appellent l'**indicatif**. Ils varient en fonction de la zone géographique dans laquelle vous habitez. (Il y a 5 zones en tout).

- Adresse e-mail

henri DUCHEMIN@enpc.fr = henri (minuscules) **espace** (ou: **plus loin**) DUCHEMIN (majuscules) **arobas** (ou "at") enpc **point** fr

henriduchemin = **en un seul mot**

henri . duchemin = henri **point** duchemin en minuscules

Exemple:

- Vous vous appelez comment? (Votre nom s'il vous plaît ?)
- (Je m'appelle) Henri DUCHEMIN
- Ca s'écrit comment? (Vous pouvez **épeler** svp?)
- Ca s'écrit D U C H E M I N, en un seul mot.
- Votre numéro de téléphone?
- C'est le 01 39 15 24 86. Vous pouvez aussi **me joindre sur mon portable** au 06 27 32 41 12
- Votre adresse e-mail?
- Henri.duchemin@enpc.fr

Remarque générale: Si vous avez du mal à comprendre votre correspondant, n'hésitez pas à lui demander de répéter ou de parler moins vite:

- "Excusez-moi, je n'ai pas bien compris. Vous pouvez répéter s'il vous plaît? (Vous pouvez parler un peu plus lentement s'il vous plaît ?)

2.3 Conversation téléphonique: situation informelle.

Exemple de message sur un répondeur

"Bonjour. Vous êtes bien chez Eric et Martine. Nous ne sommes pas là / nous sommes absents pour le moment, mais **laissez-nous un message après le bip sonore**, avec vos noms et coordonnées, et **nous vous rappellerons** dès que possible. Merci et à bientôt."

"Bonjour Eric, Bonjour Martine. C'est Julien (à l'appareil). Merci bien pour l'invitation de samedi, mais malheureusement je suis pris ce soir-là. Je vous rappelle ce soir. (Je vous embrasse). **A bientôt !**"

Vous arrivez à joindre le correspondant

-Allô Bonjour Eric, c'est Julien

-Ah bonjour Julien, ça va?

-Oui, très bien, et toi?

-Ca va, merci. J'appelais juste parce que samedi soir je ne suis pas libre. Je suis désolé, mais j'ai déjà quelque chose de prévu. Est-ce qu'on pourrait **reporter** à mardi soir?

-Mardi soir? Pas de problème.

-D'accord, super. A mardi alors

-Oui, **à mardi!**<

-Bon week-end)

-Bon week-end à toi aussi)

2.4 Situation formelle

Vous vous êtes trompé de numéro

-Bonjour, je voudrais parler à Martine Dupont, s'il vous plaît

-Excusez-moi Madame, mais **apparemment vous vous êtes trompée de numéro**

-Je ne suis pas au secrétariat de Martine Dupont ?

-Non, pas du tout, (Madame) -Ah, **excusez-moi, je suis désolée**

-Ce n'est pas grave

-Au revoir

-Au revoir

On laisse un message

Bonjour, Jessica Foster à l'appareil. Je suis élève en DEA de C'est un message pour Martine Dupont. J'appelle **pour prendre rendez-vous**, pour un entretien au sujet du thème de recherche de mon DEA. **Je vous redonne mes coordonnées**: 06 33 57 22 45. J'essaierai de vous rappeler plus tard. **Merci. Au revoir.**

La personne n'est pas là

-Bonjour, je voudrais parler à M. Verrou au poste 2332 s'il vous plaît

-Veuillez patienter, s'il vous plaît

-Allo, secrétariat de M. Verrou à l'appareil

-Pourrais-je parler à M. Verrou s'il vous plaît?

-M. Verrou n'est pas là pour l'instant, **est-ce que vous voulez laisser un message ?**

-Non, merci. C'était seulement pour **confirmer** l'heure de mon entretien de demain

-êtes-vous Mme Fri?

-Oui en effet -Votre rendez-vous est demain à 14 heures

-Oui merci beaucoup

-De rien, **bonne journée**

-Bonne journée

La personne est là

-Bonjour, je voudrais parler à M. Verrou au poste 2332 s'il vous plaît

-Oui, **c'est de la part de qui?** -

-De Madame Fri

-Ne quittez pas

-Allo M. Verrou à l'appareil

-Bonjour M. Verrou, je suis Madame Fri, je vous appelle pour confirmer notre entretien de demain

-Oui, est-ce que vous pourrez venir à 14 heures ?

-Oui, pour moi c'est parfait

-Alors, **à demain** 14 heures

-Oui **à demain**, merci

-Au revoir

-Au revoir