

Durée de la séance	1h
Savoir-faire langagier(s)	Distinguer des avis positifs et négatifs ; Repérer et comprendre une suggestion
Outils langagiers	Conditionnel présent et passé, Marqueurs d'opposition, Expression de l'opinion
Préparation au Diplôme	Affaires B1 <i>Comprendre et traiter l'information – Activité 2</i>

1 MISE EN ROUTE

⌚ Déclencheur ⏰ 5 minutes ☕ Production orale ☕ En grand groupe

Que représente cette image ? C'est un consommateur en train de noter/d'évaluer un produit ou un service. Cette notation prend de plus en plus souvent la forme d'un nombre (généralement cinq) d'étoiles à sélectionner en fonction de sa satisfaction.

Selon vous, quelle est l'utilité de proposer ce type de support aux consommateurs ? Les questionnaires de satisfaction sont distribués après la consommation du produit ou du service. L'objectif est d'évaluer la satisfaction globale des consommateurs, mais également de cibler avec précision les lacunes éventuelles pour améliorer le produit ou le service.

⌚ Compréhension ⏰ 15 minutes ☕ Compréhension écrite ☕ Individuellement ou en binôme

Lisez le document « Commentaires des voyageurs » (en dernière page).

1/ Classez dans le tableau ci-dessous les avis 1 à 5 en fonction de leur satisfaction globale.

(1) - (2) - (4) - (5)	(3)

1

2/ Barrez l'intrus dans les listes suivantes, et expliquez pourquoi :

- a) clairs – sympathique – *sales* – fonctionnel – rapide
Il s'agit du seul adjectif péjoratif (négatif) de la liste
- b) La réservation était simple – Le contrôleur était agréable – *La climatisation aurait été bienvenue*
Il s'agit d'une suggestion, soulignant un aspect négatif, et non d'un fait positif.
- c) cependant – *bref* – par contre – petit bémol – sauf
Contrairement aux autres mots, *bref* n'introduit pas une opposition mais une synthèse.

3/ Observez la phrase : « Bref, un autre trajet avec cette compagnie ? Très peu pour moi ! »

Reformulez-la en une seule phrase :

Une reformulation possible serait : « Je ne reprendrai jamais d'autres trajets avec cette compagnie ! ».

4/ Quelle phrase du voyageur signifie que la compagnie est moins performante que prévu ?

« Vous n'êtes pas à la hauteur de votre réputation ».

2 BOITE À OUTILS

⌚ Repérage et conceptualisation ⏰ 15 minutes ☕ Compréhension écrite / Interaction orale ☕ En grand groupe

À l'aide du document « Commentaires des voyageurs », complétez les tableaux suivants avec les termes ou formules appropriés.



AVANTAGES, INCONVÉNIENTS, SUGGESTIONS

Exprimer son opinion

Appréciation positive

- ⇒ **Trajet agréable**
- ⇒ **Site ergonomique = facile d'utilisation fonctionnel**
- ⇒ **Manœuvre rapide**
- ⇒ **Renseignements clairs**

Appréciation négative

- ⇒ **Aucune prise ne fonctionnait**
- ⇒ **Emplacement pas assez grand**
- ⇒ **Toilettes très sales**
- ⇒ **trop chaud**
- ⇒ **pas facile de modifier une réservation**

Regret

- ⇒ **Je regrette de + infinitif**
ex : *Je regrette de n'avoir que ce choix*
- ⇒ **Je regrette que + subjonctif**
ex : *je regrette qu'il n'y ait pas de sandwichs*

Déception

- ⇒ **C'est décevant**
- ⇒ **C'est dommage**
- ⇒ **J'ai été (extrêmement) déçu·e**

Si on veut marquer l'opposition entre deux idées, on peut utiliser plusieurs marqueurs :

- ⇒ **Par contre, en revanche, sauf que, mais, cependant, toutefois, excepté que...**
- ⇒ **L'expression « petit bémol » sert à introduire un élément négatif dans un contexte positif**

Suggérer

On peut suggérer un changement ou exprimer une idée de différentes manières :

Le conditionnel présent ou passé :

- ⇒ **Il faudrait = hypothèse sur le présent**
- ⇒ **Il aurait fallu = hypothèse sur le passé**
- ⇒ **J'aurais aimé = manque/regret personnel**
- ⇒ **La climatisation aurait été bienvenue**

La « fausse question » :

- ⇒ **Qu'attendez-vous pour ... ?**
- ⇒ **Pourquoi ne pas faire... ?**
- ⇒ **Serait-il possible d'avoir (plus de choix) ?**

*Pourquoi ces questions sont-elles « fausses ? »
Ces questions n'attendent pas de réponse.*

2



LES APPRÉCIATIONS FAMILIÈRES

+	=	-
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Nickel ⇒ Super ⇒ Top ⇒ Dingue ⇒ Pas mal ⇒ Ouf ⇒ Chouette 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ok ⇒ Ça passe ⇒ RAS = rien à signaler ⇒ Portable 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Bof ⇒ Nul ⇒ Naze ⇒ Pourri ⇒ Minable ⇒ Zéro

Pour renforcer l'expression : les adverbes **vachement** (+) ou **carrément** (-)

Ex : « *C'est vachement bien !* » ; « *C'est carrément nul !* »

3 EXERCICE

① Systématisation ② 10 minutes ④ Compréhension écrite ⑤ En binômes

Conseil : Alternative si le groupe apprenant est peu nombreux : découper les étiquettes reproduites en grand format et les distribuer entre les apprenant·e·s. Dessiner au tableau les 3 catégories. Demander aux apprenant·e·s de venir à leur tour coller leur étiquette au tableau dans la bonne catégorie.

Placez chacune des étiquettes ci-dessous dans la catégorie qui lui correspond.

Positif	Négatif	Suggestion
Clairs	Dommage	Qu'attendez-vous pour les changer ?
Très agréable	Pas facile d'utilisation	Il faudrait que les sièges soient moins durs
Le train est arrivé sans retard	Très peu pour moi !	Serait-il possible d'avoir plus de choix ?
	Aucune prise ne fonctionnait	La climatisation aurait été bienvenue

4 EN SITUATION !

① Réinvestissement ② 15 minutes ④ Compréhension écrite ⑤ Individuellement ou en binôme

À partir du document « Commentaires des voyageurs », complétez le tableau ci-dessous en cochant, pour chaque critère, la case correspondant aux avis exprimés par les voyageurs.

CRITÈRES	POINTS FORTS	POINTS FAIBLES	SUGGESTIONS
Propreté des toilettes		✓	
Confort du siège			✓
Ponctualité du train	✓		
Variété des repas			✓
Amabilité du personnel	✓		
Ergonomie de la réservation		✓	
Emplacement pour les bagages		✓	
Utilisation du site internet	✓		
Climatisation			✓
Prises électriques		✓	