

## CHAPITRE I INTRODUCTION

**A. Arrière-Plan** Aujourd'hui l'utilisation de téléphone est le besoin majeur pour tous les gens. Quelqu'un ne doit pas se rencontrer directement pour transmettre le message. Deux ou plusieurs personnes peuvent se communiquer oralement en même temps comme la conversation face à face. Cette activité orale est appelée la conversation téléphonique. Dans la conversation téléphonique, il est important de faire attention à la langue de politesse pour que entre l'appelant et le correspondant ne fassent pas la mauvaise communication. En apprenant le français, il y a beaucoup de difficultés de comprendre les expressions dans la conversation téléphonique. Cela a besoin de la compréhension spéciale parce que les deux personnes qui ne se regardent pas, ils doivent se comprendre par la voix.

Mais maintenant, le développement de téléphone est plus rapide. Il y a une webcam. La webcam est la caméra qui fonctionne avec internet. Les gens peuvent parler en voyant l'interlocuteur quand se téléphone comme la conversation face à face. Mais cela n'est pas tous les hommes peut l'utiliser car cette conversation besoin de la connexion de l'internet et le frais est cher. Beaucoup de gens choisissent le téléphone parcequ'il est plus efficace et moins cher. C'est de même explications avec Resnick (1933) dans Gronier. G et J.C.Sagot dit que : << le téléphone reste le moyen de communication synchrone le plus couramment utilisé. Le téléphone est plus efficace des médias synchrones,

car il permet de véhiculer une information instantanément, quelle que soit la distance >>.

Les français utilisent généralement l'expression « allô ? » pour engager une telle interaction, la réponse est souvent une répétition de la même expression. La conversation téléphonique en français a la règle. Elle est suspendue avec la situation et la fonction. Il y a quelques différences entre la conversation face à face et la conversation téléphonique. Ce sont quelques dialogues la conversation face à face et la conversation téléphonique.

Tableau 1.1 La conversation personnelle

La conversation face à face	La conversation téléphonique
Édouard : Tiens, Patrick! Bonsoir	- Allô?
Patrick : Bonsoir Édouard, comment- vas tu?	- Allô, bonjour! Je voudrais parler à Nathan, s'il vous plaît.
Édouard : Bien, merci. Et toi?	- Oui, c'est moi.
Patrick : Bien. (...)	- Salut, c'est Maria, ça va?
	- Oui, ça va, et toi?
	- Ça va. (...)
<i>Source: (CONVERSATION pratiques de l'oral. 2003. p : 8)</i>	<i>Source : (LE MAG' 1. 2006. p : 100)</i>

Les deux conversations ci-dessus sont les conversations entre les personnes qui se connaissent. La différence entre deux conversations se trouve dans l'expression "allô". La conversation téléphonique utilise l'expression "allô" pour assurer que le correspondant répond. Ensuite, l'expression "Je voudrais parler à Nathan, s'il vous plaît", cela est l'expression qui utilise le registre soutenu pour faire une demande polie. C'est parce que l'appelant n'est pas sûr que le correspondant qui répond au téléphone est son ami. Après avoir été sûr que le correspondant est son ami, il utilise le registre familier. Alors, le registre de la langue est vraiment important dans la communication téléphonique.

Tableau 1.2 La conversation institutionnelle

Faire une réservation à l'hôtel (face à face)	Faire une réservation à l'hôtel par téléphone
<p>Le réceptionnaire : Bonjour Madame. Bonjour Monsieur.  Le client : Bonjour. Est-ce que vous avez une chambre pour une personne?  Le réceptionnaire : Une personne... ce sera pour combien de nuits?  Le client : Je pense que 3 ou 4 jours.  Le réceptionnaire : 3 nuits... oui, j'ai une belle chambre au deuxième.  Le client : C'est une chambre avec bain et w-c?  Le réceptionnaire : Non, je regrette, elle n'a qu'une douche, mais avec les toilettes à part.  Le client : Ah, ça ne fait rien, une douche me suffit. La chambre est à combien?  Le réceptionnaire : Le prix de la chambre est de 250 F, toutes taxes comprises.  Le client : C'est avec le petit déjeuner. N'est-ce pas?  Le réceptionnaire : Non, Monsieur. Le petit déjeuner n'est pas compris dans le tarif.  Le client : Tant pis. Je n'ai pas le choix.  Le réceptionnaire : Bon, c'est la chambre 216 au deuxième étage.</p> <p style="text-align: right;"><i>Source : (Français de l'hôtellerie.2013.p : 37)</i></p>	<p>A : Allô, hôtel de France, reception. Bonjour.  B : Allô, ici madame Pruneau.  A : Oui, Madame. J'écoute.  B : Je vous appelle pour une réservation.  A: Bon. Quand pensez-vous arriver?  B: Le vendredi 22 Mars et nous aimerons rester jusqu'au 1 avril.  A : Le prix de deux chambres communicantes en demi-pension, toutes taxes comprises, est de 900 F.  B: Bon. C'est d'accord. Réserver, s.v.p au nom de Monsieur et Madame Pruneau de Nancy.  A: B-R-U-N-O-T? ç a s'écrit avec un – T – à la fin?  B : Ah non, Monsieur. Comme un pruneau. P comme Pierre, R-U-N-E- A-U.  A : Ah bon. De Nancy vous dites?  B : Oui. Je vous l'envoie tout de suite.  Au revoir Monsieur.  A : Au revoir, Monsieur</p> <p style="text-align: right;"><i>Source : (Français de l'hôtellerie.2013.p : 22)</i></p>

Les deux conversations ci-dessus sont les conversations dans les situations formelles. Dans la conversation téléphonique, Il se trouve l'expression "allo" et est continuée par le nom de l'institution et la salutation. Tandis que la conversation face à face ci-dessus dit directement la salutation car avant d'entrer à l'hôtel, le réservateur a regardé le nom de cet hôtel. Ensuite, dans la conversation

téléphonique, il se trouve l'expression "Je vous appelle pour une réservation". Cela est le but de quelqu'un qui téléphone. Dans la conversation face à face n'utilise pas l'expression "Je vous appelle" mais le réservateur réserve directement la chambre. Et puis, dans la conversation téléphonique, le nom de l'appelant est épilé lettre par lettre pour que son nom soit clair. Dans la conversation face à face, le nom de réservateur n'épèle pas. Généralement, si le réservateur vient directement à l'hôtel pour faire une réservation, le réservateur veut y rester à ce jour mais si le réservateur faire une réservation par téléphone, il n'est pas sûr qu'il veut y rester à ce jour.

Les deux dialogues téléphoniques ci-dessus sont le dialogue informel et formel. Le premier est le dialogue téléphonique personnel et le deuxième est le dialogue téléphonique institutionnel. Dans le dialogue téléphonique personnel, l'appelant dit directement "allô" tandis que le dialogue téléphonique institutionnel dit le nom de l'institution et la salutation pour commencer la conversation.

Ensuite, il y a des expressions dans la conversation téléphonique, par exemple:

1. *Salut ! Pouvez-vous me passer Monsieur le Secrétaire Général?*
2. *Bonjour Madame. J'aimerais parler à Madame Blansec, s'il te plaît.*
3. *C'est possible de parler à Rémi, s'il vous plaît.*

*Source : (La classe de langue.1994.p:112)*

Ces expressions ci-dessus est faux. L'expression numéro 1, c'est la situation formelle. Donc, Selon le formule de politesse dans la conversation téléphonique,

dans la situation formelle, il faut utiliser la salutation “Bonjour” et le registre soutenu “*Pourriez-vous*”.

L’expression numéro 2, la faute se trouve dans l’expression “*s’il te plaît*”. Cette expression n’est pas polie. Avant l’appelant a utilisé l’expression *Bonjour Madame, J’aimerais parler à ....* Alors pourqu’il soit plus polie, il doit utiliser l’expression *S’il vous plaît*. Parceque dans la conversation téléphonique il faut faire attention au tutoiement et vouvoiement. Ensuite pour l’expression numéro 3, la faute se trouve dans “*C’est possible de parler à Rémi*”. Dans la conversation téléphonique, pour demander parler à qq’un il faut utiliser l’expression “*Je voudrais parler à Rémi s’il vous plaît*”. C’est obligatoire d’utiliser l’expression figée pour faire une demande polie.

Selon les exemples ci-dessus, l’utilisation le vocabulaire dans la conversation téléphonique peut être fait comme la recherche. Cette recherche est très important à analyser, parce qu’on peut trouver le vocabulaire et les expressions de la conversation téléphonique chez les étudiants de la séction française, mais il n’y a pas de cours special qui les apprend. Dans la conversation téléphonique se trouve la salutation et prendre congé. Avant il y a déjà la recherche sur la salutation et prendre congé qui est observé par Jhoni en 2012. Le resultat de sa recherche montre que la compétence des étudiants à utiliser la salutation et prendre congé sont Incompétents avec la note 68,33 et 45,93. Selon l’explication ci dessus, cette recherche est exprime dans le mémoire dont le titre est **“COMPÉTENCE DES ÉTUDIANTS À UTILISER LES EXPRESSIONS DANS LA CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE”**

## **B. Limitation des Problèmes**

Cette recherche est pour but de savoir la compétence des étudiants à utiliser le vocabulaire de la conversation téléphonique française de la section française Unimed. Les conversations téléphonique se compose trois étapes (prendre contact, le but d'appel et prendre congé). Il y a aussi de registre de la langue.

L'auteur limite le problème qui va être analysé. La conversation téléphonique qui va être analysé est les expressions dans les étapes à téléphoner de la conversation téléphonique formelle des étudiants de la section française au cinquième semestre.

## **C. Formulation du Problème**

1. Comment est-ce que les étudiants de la section française utilisent les expressions de la conversation téléphonique dans la situation formelle?
2. Quelles sont les difficultés des étudiants utiliser les expressions de la conversation téléphonique dans la situation formelle?.

## **D. Le but De La Recherche**

1. Pour savoir la compétence des étudiants de la section française utilise les expressions de la conversation téléphonique dans la situation formelle.
2. Pour savoir les difficultés des étudiants utilisent les expressions de la conversation téléphonique dans la situation formelle.

## **E. Avantages de La Recherche**

Chaque recherche est souhaitée à pouvoir donner ou d'être utile pour l'auteur et aussi pour les autres personnes. C'est pourquoi, il est souhaitable que cette recherche offre l'avantage chez ceux qui le lisent.

Les avantages attendus de cette recherche sont :

### **1. Étudiants**

Donner les informations aux étudiants de français sur les expressions de la conversation téléphonique.

### **2. Professeur**

Pouvoir être utilisé comme une entrée pour développer d'enseignement dans l'utilisation les expressions de la conversation téléphonique .

### **3. Séction française**

Cette recherche peut être utilisée comme la connaissance pour les lecteurs, particulièrement à la section française, et comme la comparaison pour l'autre de faire la recherche suivante.