

Obtenir des informations & poser les bonnes questions

En Section A, tu as lu une annonce et tu appelles pour obtenir un maximum d'informations. Tu poses une dizaine de questions, au vous, en suivant la méthode C.I.B.L.E. Ce système est organisé par thème : pour chaque annonce, tu trouves le vocabulaire, les questions à poser et un appel complet en exemple.

In Section A you've read an ad and you call to get as much information as possible. You ask about ten questions, using vous, following the C.I.B.L.E. method. Organised by topic: for each ad you get the vocabulary, the questions to ask, and a full sample call.

 **Registre : VOUS (vouvoiement)**

 Section A — 5 min

 ~10 questions

 NCLC 7 (CLB 7)

FRENCH WITH GURI · @FRENCHWITHGURI

LE SYSTÈME

Comment ça marche

La Section A est un appel formel : tu as lu une annonce et tu demandes des précisions. On note trois choses — t'informer, faire préciser/clarifier, et tenir une conversation formelle — donc le vous fait partie de la note. Tu mémorises la méthode C.I.B.L.E., les formes de question et les 6 informations à couvrir, puis tu remplis en direct avec le thème de l'annonce.

CODE COULEUR — L'ANATOMIE D'UNE QUESTION

 **Formule** — politesse : Pourriez-vous..., Je voudrais savoir...

 **L'objet** — ce que tu demandes

 **Reformuler** — confirmer ce que tu as compris

 **Mot interrogatif** — quel, combien, où, comment...

 **Faire préciser** — lever le doute / relance

 **slot** — ton contenu ici

Officiel (Le français des affaires) : Section A (5 min) : tu as lu une annonce et tu « appelles » pour obtenir des informations. Tu poses une dizaine de questions ; l'examineur joue l'interlocuteur ; registre formel (vous).

Deux règles : tout au **vous** et au conditionnel (le registre est noté), et ne jamais rester silencieux — un « Pardon, vous pouvez répéter ? » vaut mieux qu'un blanc.

LA MÉTHODE

C.I.B.L.E. — les 5 étapes d'un appel

Suis les cinq étapes dans l'ordre : elles te donnent une conversation complète et tes ~10 questions.

C

Contexte — annoncer le besoin

« Bonjour, je vous appelle au sujet de votre annonce pour le cours de français. J'aurais quelques questions, si vous avez un instant. »

Hello, I'm calling about your ad for the French course. I'd have a few questions, if you have a moment.

I

Interroger — des questions précises et variées

« Pourriez-vous me dire **combien** coûte l'inscription, et **à quelle heure** ont lieu les cours ? »

Could you tell me how much enrolment costs, and what time the classes are?

B

Brancher — relancer sur la réponse

« 40 € par mois. » — « **Ah, et est-ce qu'** il y a des frais d'inscription en plus ? »

'€40 a month.' — Oh, and are there extra registration fees?

L

Lever le doute — faire préciser / reformuler

« **C'est-à-dire ?** Le manuel est compris, ou c'est en supplément ? »

Meaning? Is the textbook included, or is it extra?

E

Encaisser — confirmer, remercier, clôturer

« **Donc, si je comprends bien**, c'est 40 € tout compris. Je vous remercie beaucoup, bonne journée ! »

So if I understand correctly, it's €40 all-inclusive. Thank you very much, have a good day!

INTERROGER • 1

Construire une question

Trois façons de poser une question. En Section A (vous), privilégie **est-ce que** et l'**inversion**.

Forme	Exemple	Registre / note
Intonation à limiter	« Vous avez des cours le soir ? »	Simple mais familier ; réserve-le à une relance rapide.
Est-ce que standard	« Est-ce que vous avez des cours le soir ? »	Passe-partout, correct et poli — ton choix par défaut.
Inversion soutenu	« Avez-vous des cours le soir ? »	Le plus formel — idéal en Section A (vous).

Les mots interrogatifs

Mot interrogatif	Sens	Exemple (vous)
Quel / Quelle / Quels / Quelles	which / what	Quels sont vos tarifs ?
Combien (de)	how much / many	Combien est-ce que ça coûte ?
Où	where	Où est-ce que ça se passe ?
Quand	when	Quand est-ce que ça commence ?
À quelle heure	at what time	À quelle heure ouvrez-vous ?
Comment	how	Comment peut-on s'inscrire ?

Qu'est-ce que	what	Qu'est-ce que le prix comprend ?
Pourquoi	why	Pourquoi faut-il réserver à l'avance ?
À qui	to whom	À qui dois-je m'adresser ?
Combien de temps	how long	Combien de temps dure la séance ?
À partir de quand	from when	À partir de quand est-ce disponible ?
Y a-t-il...	is there...	Y a-t-il une réduction pour les étudiants ?
Lequel / Laquelle	which one	Lequel me conseillez-vous ?
Est-ce que (oui/non)	yes/no question	Est-ce que c'est possible le week-end ?

Les formules de politesse (vous + conditionnel)

« Je vous appelle au sujet de votre annonce pour... »

I'm calling about your ad for...

« Pourriez-vous me dire... ? »

Could you tell me... ?

« Je voudrais savoir... »

I'd like to know...

« J'aurais aimé savoir... »

I'd have liked to know...

« Serait-il possible de... ? »

Would it be possible to... ?

« Est-ce que vous pourriez me préciser... ? »

Could you specify for me... ?

« Auriez-vous... ? »

Would you have... ?

« Puis-je vous demander... ? »

May I ask you... ?

« J'aurais quelques questions, si vous avez un instant. »

I'd have a few questions, if you have a moment.

« Une dernière chose, si vous permettez... »

One last thing, if I may...

INTERROGER · 2

Les 6 informations à couvrir

Coche ces six cases et tu atteins naturellement tes 10 questions, sans jamais sécher.

 **La nature** — de quoi il s'agit exactement

En quoi consiste exactement l'activité ?

Qu'est-ce que cela comprend au juste ?

 **Le prix** — combien, et ce qui est compris

Combien est-ce que ça coûte ?

Est-ce **que** tout est compris dans ce prix ?

 **Le temps** — dates, horaires, durée, fréquence

Quand est-ce que ça commence ?

Combien de temps est-ce que ça dure ?

 **Le lieu** — où, et comment y accéder

Où est-ce que ça se passe exactement ?

Est-ce **que** c'est facile d'accès en transport ?

 **Les conditions** — pour qui, prérequis, inscription

Est-ce **qu'** il faut une expérience particulière ?

Comment est-ce qu'on s'inscrit ?

 **La suite** — réserver, prochaine étape

Est-ce **qu'** il faut réserver à l'avance ?

Pourriez-vous me dire quelle est la prochaine étape ?

LEVER LE DOUTE

Faire préciser & reformuler

Quand une réponse est vague, fais préciser — ça marque aussi des points. Puis reformule pour confirmer.

Faire préciser

« C'est-à-dire ? »

Meaning? / What do you mean?

« Vous voulez dire que c'est inclus, c'est bien ça ? »

Do you mean it's included, is that right?

« Pourriez-vous préciser, s'il vous plaît ? »

Could you be more specific, please?

« Par « bientôt », vous entendez cette semaine ? »

By 'soon', do you mean this week?

« Je n'ai pas très bien saisi — vous pouvez répéter, s'il vous plaît ? »

I didn't quite catch that — could you repeat, please?

« Concrètement, qu'est-ce que ça signifie ? »

In concrete terms, what does that mean?

Confirmer / reformuler (encaisser)

« Donc, si je comprends bien, c'est 40 € par mois, c'est bien ça ? »

So if I understand, it's €40 a month, is that right?

« Juste pour être sûr : le premier cours est gratuit ? »

Just to be sure: the first class is free?

« Vous confirmez que l'inscription se fait en ligne ? »

You confirm that registration is done online?

« **D'accord, donc en résumé :** » ... c'est exact ? »

OK, so to sum up: ... is that correct?

« **Très bien, je note :** rendez-vous jeudi à 14 h. »

Very good, I'll note that: appointment Thursday at 2 p.m.

Emploi & petites annonces d'emploi

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un emploi (aide à domicile, tutorat, figuration, job d'été). Tu appelles l'employeur pour obtenir des précisions (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
une annonce	an ad	= une offre
un poste	a position	= un emploi · EN post
le salaire	the salary	= la rémunération · EN salary
rémunéré	paid	= payé · ≠ bénévole
les horaires (m.)	the hours	= l'emploi du temps
un contrat	a contract	= un engagement · EN contract
l'expérience (f.)	experience	= le vécu · EN experience
disponible	available	= libre · ≠ occupé · EN available
les tâches (f.)	the duties	= les missions · EN task
un entretien	an interview	= une rencontre
un employeur	an employer	= un patron · ≠ un employé · EN employer
postuler	to apply	= candidater · ≠ renoncer
une compétence	a skill	= un savoir-faire · EN competence
à temps partiel	part-time	= à mi-temps · ≠ à temps plein
le lieu de travail	the workplace	= le poste
un CV	a résumé	= un curriculum · EN CV

débuter	to start	= commencer · ≠ terminer · EN debut
la formation	training	= l'apprentissage · EN formation
flexible	flexible	= souple · ≠ rigide · EN flexible
une candidature	an application	= un dossier · EN candidacy
la rémunération	pay	= le salaire · EN remuneration
un créneau	a time slot	= un horaire
hebdomadaire	weekly	= par semaine
les congés (m.)	time off, leave	= les vacances
sérieux	reliable, serious	= fiable · ≠ négligent · EN serious
un justificatif	a supporting document	= une preuve
embaucher	to hire	= recruter · ≠ licencier
le préavis	the notice period	= le délai
motivé	motivated	= impliqué · ≠ indifférent · EN motivated
l'employé (m.)	the employee	= le salarié · ≠ l'employeur · EN employee

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **en quoi** consiste exactement le poste ?

Could you tell me exactly what the position involves?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Avant toute chose, pour que je sache si mon profil correspond, est-ce que vous pourriez me dire **en quoi** consiste exactement le poste au quotidien , et **quelles** seraient mes deux ou trois tâches principales ?

Before anything else, so I know whether my profile fits, could you tell me what exactly the job consists of day to day, and what my two or three main duties would be?

Quelles seraient mes principales tâches ?

What would my main duties be?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

J'aimerais bien me représenter une journée type : **qu'est-ce que je ferais concrètement le matin** , et **est-ce que les tâches changent d'un jour à l'autre** ?

I'd like to picture a typical day: what would I actually be doing in the morning, and do the tasks change from one day to the next?

 Le prix

Quel est le salaire proposé ?

What is the salary offered?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si ce n'est pas indiscret, est-ce que je peux vous demander **quel salaire est proposé pour ce poste** , et **s'il s'agit d'un montant net ou brut** ?

If it's not too personal, may I ask what salary is offered for this position, and whether that's a net or gross figure?

Est-ce que les frais de transport sont remboursés ?

Are travel expenses reimbursed?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse calculer mon budget de déplacement, **est-ce que les frais de transport sont remboursés** , et si oui, **sur quelle base — au réel ou au forfait** ?

So I can work out my travel budget, are travel expenses reimbursed, and if so, on what basis — actual cost or a flat rate?

 Le temps

Quels seraient mes horaires ?

What would my hours be?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme j'ai d'autres engagements le soir, j'aurais besoin de savoir **quels seraient mes horaires exactement** , **de quelle heure à quelle heure** ?

As I have other commitments in the evening, I'd need to know what my hours would be exactly, from what time to what time?

Est-ce que c'est à temps plein ou à temps partiel ?

Is it full-time or part-time?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère être clair dès le début : **est-ce que** le poste est à temps plein ou à temps partiel , et **cela représente combien d'heures par semaine** ?

I'd rather be clear from the start: is the position full-time or part-time, and how many hours a week does that represent?

 Le lieu

Où se situe le lieu de travail exactement ?

Where exactly is the workplace?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour organiser mes trajets, **est-ce que** vous pourriez me préciser où se situe le lieu de travail , et **s'il est toujours au même endroit ou s'il change** ?

To organise my journeys, could you tell me where the workplace is, and whether it's always in the same place or whether it changes?

Est-ce que c'est accessible en transport en commun ?

Is it reachable by public transport?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je n'ai pas de voiture, donc c'est important pour moi : **est-ce que** c'est accessible en transport en commun , et **combien de temps faut-il compter depuis le centre-ville** ?

I don't have a car, so this matters to me: is it reachable by public transport, and how long should I allow from the city centre?

 Les conditions

Est-ce qu' une expérience particulière est demandée ?

Is any particular experience required?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir si je peux postuler sereinement, **est-ce qu' une expérience particulière est demandée** , ou **est-ce que vous acceptez quelqu'un qui débute dans ce domaine** ?

To know whether I can apply with confidence, is any particular experience required, or do you accept someone starting out in this field?

Est-ce qu' une formation est prévue au début ?

Is there training at the start?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

J'aimerais savoir à quoi m'attendre les premiers jours : **est-ce qu' une formation est prévue au début** , et **combien de temps dure-t-elle** ?

I'd like to know what to expect in the first few days: is any training provided at the start, and how long does it last?

 La suite

Comment dois-je faire pour postuler ?

How should I go about applying?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour ne rien oublier dans mon dossier, **comment dois-je faire pour postuler** , et **quels documents faut-il vous envoyer** ?

So I don't leave anything out of my application, how should I apply, and what documents do you need me to send?

Pourriez-vous me dire quelle serait la prochaine étape ?

Could you tell me what the next step would be?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Une dernière chose, si vous permettez : **quelle serait la prochaine étape après ma candidature** , et **dans quel délai puis-je espérer une réponse** ?

One last thing, if I may: what would the next step be after my application, and how soon might I expect an answer?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Quel est le salaire proposé ?

What is the salary offered?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

D'accord, je vous remercie. Alors, pour que je puisse me décider en connaissance de cause, est-ce que vous pourriez me dire **quel** est le salaire proposé exactement ? Et j'aimerais aussi savoir si les frais de transport sont remboursés, ou s'ils restent à ma charge.

OK, thank you. So that I can decide with full information, could you tell me exactly what the salary offered is? And I'd also like to know whether travel expenses are reimbursed, or whether I cover them myself.

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? Le salaire est net ou brut ?

Meaning? Is the salary net or gross?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je préfère être sûr d'avoir bien compris : quand vous parlez du salaire, est-ce qu'il s'agit du net que je toucherai, ou du brut avant cotisations ?

Sorry, I'd rather be sure I've understood: when you mention the salary, is that the net I'd receive, or the gross before deductions?

Par « souple », vous voulez dire que je choisis mes horaires ?

By 'flexible', do you mean I choose my hours?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Vous avez employé le mot « souple », et je voudrais savoir ce qu'il recouvre ici : est-ce que cela veut dire que je choisis mes horaires, ou qu'ils peuvent changer d'une semaine à l'autre ?

You used the word 'flexible', and I'd like to know what it covers here: does it mean I choose my hours, or that they can change from week to week?

Pourriez-vous préciser le nombre d'heures par semaine ?

Could you specify the number of hours per week?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse comparer avec mon autre engagement, est-ce que vous pourriez préciser le nombre d'heures par semaine, et si ce nombre est garanti ou variable ?

So I can compare with my other commitment, could you specify the number of hours a week, and whether that number is guaranteed or variable?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu réponds à une annonce d'aide à domicile ; tu appelles l'employeur et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

23 tours · 12 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : les tâches exactes, les horaires, le salaire (net ou brut), les frais de transport et la durée de la période d'essai. L'employeur répondra vague quatre fois — c'est à toi de faire préciser à chaque fois.

Get five pieces of information the ad doesn't give: the exact tasks, the hours, the pay (net or gross), travel expenses, and the length of the trial period. The employer will answer vaguely four times — it's up to you to make them specify each time.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre annonce pour le poste d'aide à domicile. Elle m'intéresse beaucoup. Est-ce que vous auriez quelques minutes à m'accorder ?
Hello, I'm calling about your advertisement for the home-help position. I'm very interested in it. Would you have a few minutes to spare?

Aussi : Je vous dérange peut-être ? / C'est bien vous qui avez passé l'annonce ?

Ce que tu viens de faire : Tu annonces d'où tu appelles et tu demandes la permission de continuer. C'est le C de C.I.B.L.E. : sans contexte, l'interlocuteur ne sait pas à quoi il répond. *You state where you're calling from and ask permission to go on. That's the C of C.I.B.L.E.: without context, the listener doesn't know what they're answering.*

L'interlocuteur

« Oui, bien sûr, allez-y, je vous écoute. » *[Yes, of course, go ahead, I'm listening.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Pour bien comprendre ce qui m'attend, est-ce que vous pourriez me dire en quoi consiste exactement le poste au quotidien , et quels seraient les horaires ?
Thank you. To understand properly what's involved, could you tell me what exactly the job consists of day to day, and what the hours would be?

Aussi : Je voudrais savoir en quoi consiste le poste. / Qu'est-ce que le poste comprend, concrètement ?

Ce que tu viens de faire : Deux informations demandées dans une seule phrase, reliées par « et ». C'est plus efficace que deux questions séparées, et ça montre que tu sais enchaîner. *Two pieces of information requested in one sentence, joined by 'et'. More efficient than two separate questions, and it shows you can link ideas.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est de l'aide à la personne, plutôt le matin. » *[It's personal assistance work, mornings mostly.]*

Ce qui manque : « aide à la personne » ne dit pas quelles tâches, et « plutôt le matin » ne donne ni heure de début, ni heure de fin, ni nombre de jours.

Quand vous dites « aide à la personne », qu'est-ce que cela comprend exactement ? Je veux dire : **est-ce qu' il s'agit de ménage, de courses, ou aussi d'accompagnement** ? *When you say 'personal assistance', what exactly does that cover? I mean: is it cleaning, shopping, or also accompanying someone?*

Aussi : Qu'entendez-vous par « aide à la personne » ? / Concrètement, ça représente quoi comme tâches ?

Ce que tu viens de faire : Le mouvement le plus payant de la Section A : tu cites le mot vague entre guillemets et tu proposes trois pistes. L'interlocuteur ne peut plus rester flou. *The highest-scoring move in Section A: you quote the vague word and offer three options. The listener can no longer stay vague.*

L'interlocuteur

« Du ménage, un peu de courses, et parfois accompagner Madame à ses rendez-vous.
» *[Cleaning, a bit of shopping, and sometimes taking Madame to her appointments.]*

Toi (candidat) **L**

D'accord, donc trois types de tâches. Et pour les horaires, à quelle heure est-ce que la journée commence et se termine , et combien de jours par semaine ? *All right, so three types of task. And as for the hours, what time does the day start and finish, and how many days a week?*

Aussi : De quelle heure à quelle heure, exactement ? / Ça fait combien d'heures par semaine au total ?

Ce que tu viens de faire : Tu reformules d'abord en une demi-phrase, puis tu reviens sur l'information qui manquait encore. Ne laisse jamais une question sans réponse : reviens-y. *You first recap in half a sentence, then return to the information still missing. Never leave a question unanswered: come back to it.*

L'interlocuteur

« De huit heures à midi, du lundi au vendredi. » *[Eight until noon, Monday to Friday.]*

Toi (candidat) **B**

Très bien, c'est clair. Et sur le plan financier, est-ce que je peux vous demander quel serait le salaire proposé ? *Very good, that's clear. And on the financial side, may I ask what the proposed salary would be?*

Aussi : Et concernant la rémunération ? / Qu'est-ce qui est prévu comme salaire ?

Ce que tu viens de faire : « Sur le plan financier » annonce le changement de sujet. C'est le B de C.I.B.L.E. : on branche la nouvelle question sur ce qui vient d'être dit. *'Sur le plan financier' signals the change of subject. That's the B of C.I.B.L.E.: you plug the new question into what was just said.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est payé au tarif habituel. » *[It's paid at the usual rate.]*

Ce qui manque : « le tarif habituel » ne donne aucun chiffre, et ne dit pas si c'est net ou brut.

Toi (candidat) **L**

« **Le tarif habituel** », c'est-à-dire ? Je préfère être sûr de bien comprendre : **combien cela fait-il de l'heure**, et **est-ce que c'est net ou brut** ? *'The usual rate' — meaning? I'd rather be sure I understand properly: how much does that come to per hour, and is it net or gross?*

Aussi : Vous pourriez me donner un chiffre ? / C'est net ou brut, ce montant ?

Ce que tu viens de faire : « C'est-à-dire ? » est la relance la plus courte et la plus efficace de la langue. Deux mots, et l'interlocuteur doit chiffrer. *'C'est-à-dire ?' is the shortest and most effective clarifier in the language. Two words, and the listener has to give a figure.*

L'interlocuteur

« Dix-huit dollars de l'heure, brut. » *[Eighteen dollars an hour, gross.]*

Toi (candidat) **I**

Je note. Une dernière chose sur ce point : **est-ce que les frais de transport sont prévus** ? *Noted. One last thing on that point: are travel expenses covered?*

Aussi : Et les déplacements, c'est à ma charge ? / Est-ce qu'il y a une indemnité de transport ?

Ce que tu viens de faire : « Une dernière chose sur ce point » garde la conversation ordonnée. L'examineur entend que tu structures, pas que tu improvises. *'One last thing on that point' keeps the conversation ordered. The examiner hears that you're structuring, not improvising.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« On s'arrange, en général. » *[We usually sort something out.]*

Ce qui manque : « on s'arrange » peut vouloir dire remboursé, partiellement remboursé, ou pas du tout. Aucune information exploitable.

Pardon, je ne suis pas sûr de bien saisir : « on s'arrange », est-ce que cela veut dire que les frais sont remboursés , ou qu'ils restent à ma charge ? *Sorry, I'm not sure I follow: 'we sort something out' — does that mean the expenses are reimbursed, or that I pay them myself?*

Aussi : Vous voulez dire remboursés intégralement ? / Remboursés comment, sur justificatif ?

Ce que tu viens de faire : Tu offres deux réponses possibles : remboursés / à ma charge. Une question fermée est ici plus efficace qu'une question ouverte, parce qu'elle empêche une deuxième réponse vague. *You offer two possible answers: reimbursed / at my expense. A closed question works better here than an open one, because it blocks a second vague reply.*

L'interlocuteur

« Remboursés, sur présentation des reçus. » *[Reimbursed, on production of receipts.]*

Toi (candidat) **I**

Parfait. Et pour finir, à partir de quand le poste serait-il à pourvoir , et est-ce qu'il y a une période d'essai ? *Perfect. And finally, from when would the position start, and is there a trial period?*

Aussi : Quand est-ce que je pourrais commencer ? / Le poste est libre à partir de quelle date ?

Ce que tu viens de faire : « Et pour finir » annonce la dernière question : l'interlocuteur sait que l'appel se termine et ne se sent pas interrogé sans fin. *'Et pour finir' announces the last question: the listener knows the call is ending and doesn't feel endlessly interrogated.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Dès que possible, avec une période d'essai, évidemment. » *[As soon as possible, with a trial period, obviously.]*

Ce qui manque : « dès que possible » n'est pas une date, et la durée de la période d'essai n'est pas donnée.

Toi (candidat) **L**

« Dès que possible », vous pensez à quelle date, à peu près ? Et combien de temps dure cette période d'essai ? *'As soon as possible' — what date are you thinking of, roughly? And how long does that trial period last?*

Aussi : Vous auriez une date en tête ? / Un mois, trois mois ?

Ce que tu viens de faire : « à peu près » adoucit la question : tu n'exiges pas une date ferme, tu demandes un ordre de grandeur. L'interlocuteur répond plus facilement. *'à peu près' softens the question: you're not demanding a firm date, just a ballpark. The listener answers more readily.*

« Début du mois prochain, et un mois d'essai. » *[Beginning of next month, and one month's trial.]*

Alors si je résume : ménage, courses et accompagnement, de huit heures à midi, du lundi au vendredi ; dix-huit dollars brut de l'heure, transports remboursés sur reçus ; début le mois prochain, avec un mois d'essai. C'est bien cela ? *So to sum up: cleaning, shopping and accompanying, eight until noon, Monday to Friday; eighteen dollars gross an hour, travel reimbursed on receipts; starting next month, with one month's trial. Is that right?*

Aussi : Donc, pour récapituler... / Si j'ai bien compris, ça donne...

Ce que tu viens de faire : Le E de C.I.B.L.E. Reformuler les cinq informations obtenues prouve que tu as écouté, et c'est le tour qui rapporte le plus de points de toute l'épreuve. *The E of C.I.B.L.E. Recapping the five pieces of information proves you listened, and it's the single highest-scoring turn of the whole test.*

« C'est tout à fait ça. » *[That's exactly right.]*

Je vous remercie beaucoup pour toutes ces précisions, c'est très clair. Je vous envoie ma candidature dès aujourd'hui. Bonne journée à vous. *Thank you very much for all these details, it's very clear. I'll send you my application today. Have a good day.*

Aussi : Merci de votre patience. / Merci du temps que vous m'avez accordé.

Ce que tu viens de faire : On ne raccroche jamais sur une question. On remercie, on annonce la suite, on salue : trois éléments, trois secondes. *Never hang up on a question. Thank, state the next step, say goodbye: three elements, three seconds.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Je vous remercie beaucoup, c'est très clair. Je vous envoie ma candidature dès aujourd'hui.

[Thank you very much, that's very clear. I'll send my application today.]

2 Merci du temps que vous m'avez accordé. Je reviens vers vous avant la fin de la semaine.

[Thank you for your time. I'll get back to you before the end of the week.]

3 C'est parfait, vous avez répondu à toutes mes questions. Je vous prépare mon dossier.

[That's perfect, you've answered all my questions. I'll put my file together.]

4 Merci beaucoup. Est-ce que je peux vous rappeler si une question me revient ?

[Thank you very much. May I call you back if another question comes to me?]

5 Je vous remercie, c'est noté. Je vous laisse mes coordonnées et je reste disponible.

[Thank you, that's noted. I'll leave you my details and remain available.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre réponses vagues, quatre relances : c'est exactement ce que la Section A évalue. *[Four vague answers, four clarifiers: that is exactly what Section A assesses.]*
- Le mot vague est repris entre guillemets avant d'être questionné (« aide à la personne », « le tarif habituel », « on s'arrange », « dès que possible »). *[The vague word is quoted before being questioned.]*
- Quand la relance ouverte risque d'échouer, elle devient fermée : « remboursés, ou à ma charge ? ». *[When an open clarifier risks failing, it becomes closed: 'reimbursed, or at my expense?']*
- Chaque nouveau sujet est annoncé (« sur le plan financier », « et pour finir »). *[Each new subject is announced.]*
- L'appel se termine par une reformulation complète, puis un remerciement — jamais sur une question. *[The call ends with a full recap, then thanks — never on a question.]*

Club & activité sportive

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un club de randonnée ou de sport (type Rando Loisirs). Tu appelles pour obtenir des informations (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
un club	a club	= une association · EN club
une séance	a session	= un cours · EN session
le niveau	the level	= le palier · EN level
l'encadrement (m.)	supervision	= l'accompagnement
débutant	beginner	= novice · ≠ expérimenté
l'équipement (m.)	the gear	= le matériel · EN equipment
une sortie	an outing	= une excursion
l'itinéraire (m.)	the route	= le parcours · EN itinerary
le dénivelé	the elevation gain	= la montée · ≠ le plat
une inscription	registration	= l'adhésion · EN inscription
une cotisation	a membership fee	= l'adhésion
encadré	supervised	= accompagné · ≠ livré à soi-même
la durée	the length	= le temps · EN duration
accessible	accessible, easy	= facile · ≠ difficile · EN accessible
un moniteur	an instructor	= un guide · EN monitor
le rythme	the pace	= la cadence · EN rhythm

fournir	to provide	= procurer
un adhérent	a member	= un membre · EN adherent
l'assurance (f.)	insurance	= la garantie · EN assurance
le rendez-vous	meeting point/time	= le point de rencontre · EN rendez-vous
la fréquence	the frequency	= la régularité · EN frequency
hebdomadaire	weekly	= par semaine
en groupe	in a group	= collectif · ≠ seul
le covoiturage	carpooling	= le partage de trajet
l'effort (m.)	the effort	= la dépense · ≠ le repos · EN effort
un essai	a trial	= un test
s'équiper	to gear up	= se munir · ≠ se démunir
progressif	gradual	= graduel · ≠ brutal · EN progressive
la météo	the weather	= le temps · EN meteo
convivial	friendly	= chaleureux · ≠ froid · EN convivial

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **comment** se déroule une sortie type ?

Could you tell me how a typical outing goes?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je n'ai jamais participé à ce genre de sortie, est-ce que vous pourriez me décrire **comment se déroule une sortie type, du départ au retour** ?

As I've never taken part in this kind of outing, could you describe how a typical outing runs, from departure to return?

Est-ce que les randonnées sont encadrées par un moniteur ?

Are the hikes led by an instructor?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est un point important pour moi : **est-ce que** les randonnées sont encadrées par un moniteur , et **est-ce qu'** il reste avec le groupe tout le long ?

This matters to me: are the hikes led by an instructor, and does he stay with the group the whole way?

 Le prix

Combien coûte la cotisation annuelle ?

How much is the annual membership?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse prévoir mon budget de l'année, **combien** coûte la cotisation annuelle , et **est-ce qu'** il y a des frais à chaque sortie en plus ?

So I can plan my budget for the year, how much is the annual membership, and are there extra fees for each outing?

Est-ce que l'assurance est comprise dans l'inscription ?

Is insurance included in the membership?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère vérifier plutôt que de le découvrir trop tard : **est-ce que** l'assurance est comprise dans l'inscription , ou **est-ce qu'** il faut en souscrire une de son côté ?

I'd rather check than find out too late: is insurance included in the membership, or do you need to take one out yourself?

 Le temps

À quelle fréquence ont lieu les sorties ?

How often do the outings take place?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour voir si cela rentre dans mon emploi du temps, **à quelle fréquence** ont lieu les sorties , et **est-ce que** c'est toujours le même jour de la semaine ?

To see whether it fits my schedule, how often do the outings take place, and is it always the same day of the week?

Combien de temps dure une randonnée en général ?

How long does a hike usually last?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je dois être rentré pour le déjeuner, **combien de temps** dure une randonnée en **général**, et **à quelle heure** êtes-vous de retour ?

As I need to be home for lunch, how long does a hike usually last, and what time are you back?

 Le lieu

Où se donne le rendez-vous ?

Where is the meeting point?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour ne pas arriver en retard le premier jour, **où** se donne le rendez-vous exactement, et **à quelle heure** faut-il y être ?

So I'm not late on the first day, where exactly is the meeting point, and what time do you need to be there?

Est-ce qu' il y a un covoiturage possible ?

Is carpooling possible?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je n'ai pas de voiture, alors je me demandais : **est-ce qu'** un covoiturage est possible **entre membres**, et **comment** **est-ce que** cela s'organise ?

I don't have a car, so I was wondering: is lift-sharing possible between members, and how is that arranged?

 Les conditions

Est-ce que c'est accessible à un débutant ?

Is it suitable for a beginner?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je pars vraiment de zéro, donc je préfère demander : **est-ce que** le club est accessible à **un vrai débutant**, et **est-ce qu'** il existe un groupe plus lent ?

I'm genuinely starting from scratch, so I'd rather ask: is the club suitable for a complete beginner, and is there a slower group?

Quel équipement faut-il prévoir ?

What gear should I bring?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour ne pas acheter n'importe quoi, **quel** équipement faut-il prévoir pour la première sortie , et **est-ce que** des baskets ordinaires suffisent ?

So I don't buy the wrong things, what equipment should I get for the first outing, and will ordinary trainers do?

 La suite

Comment est-ce qu'on s'inscrit ?

How do you sign up?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si tout cela me convient, **comment** est-ce qu'on s'inscrit , et **est-ce qu'** il faut fournir un certificat médical ?

If all that suits me, how do you sign up, and do you have to provide a medical certificate?

Est-ce qu' on peut faire une séance d'essai avant ?

Can you do a trial session first?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Avant de m'engager pour l'année, **est-ce qu'** on peut faire une séance d'essai , et **est-ce qu'** elle est payante ?

Before committing for the year, can you do a trial session, and is it chargeable?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien coûte la cotisation annuelle ?

How much is the annual membership?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

Très bien, merci. Avant de m'engager, est-ce que vous pourriez me préciser **combien** coûte la cotisation annuelle, et **me dire** si l'assurance et l'équipement sont compris dans ce tarif, ou s'il faut les prévoir en plus ?

Very good, thank you. Before I commit, could you tell me how much the annual membership is, and whether insurance and gear are included in that price, or whether I need to budget for them separately?

Lever le doute — faire préciser

Par « facile », vous voulez dire sans dénivelé ?

By 'easy', do you mean no elevation gain?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Vous dites « facile », mais cela varie beaucoup d'un club à l'autre : est-ce que cela veut dire sans dénivelé, ou simplement sans difficulté technique ?

You say 'easy', but that varies a lot between clubs: does it mean no climbing, or simply no technical difficulty?

C'est-à-dire ? L'équipement est fourni, ou je dois l'apporter ?

Meaning? Is the gear provided, or do I bring it?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je n'ai pas bien saisi ce point : l'équipement est fourni par le club, ou est-ce que je dois apporter le mien dès la première sortie ?

Sorry, I didn't quite catch that point: is the equipment provided by the club, or do I need to bring my own from the first outing?

Pourriez-vous préciser la durée exacte de la sortie ?

Could you specify the exact length of the outing?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour prévenir la personne qui viendra me chercher, est-ce que vous pourriez préciser la durée exacte de la sortie , horaire de retour compris ?

So I can tell whoever's picking me up, could you specify the exact length of the outing, including the return time?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour un club de randonnée ; tu appelles le club et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : le niveau demandé, la longueur des sorties, ce que la cotisation comprend, le matériel nécessaire et la façon de s'inscrire. Le club répondra vague quatre fois — c'est à toi de faire préciser.

Get five pieces of information the ad doesn't give: the level required, the length of the outings, what the membership covers, the equipment needed and how to join. The club will answer vaguely four times — it's up to you to make them specify.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre annonce pour le club de randonnée. Je débute complètement. Est-ce que je peux vous poser quelques questions ? *Hello, I'm calling about your advertisement for the hiking club. I'm a complete beginner. May I ask you a few questions?*

Aussi : Je vous appelle pour votre club de randonnée. / C'est bien le club de randonnée ?

Ce que tu viens de faire : Tu annonces tout de suite ton niveau. Dire « je débute » oriente toutes les réponses et t'évite trois questions plus tard. *You state your level immediately. Saying 'I'm a beginner' steers every answer and saves you three questions later.*

L'interlocuteur

« Bonjour ! Oui, bien sûr, je vous écoute. » *[Hello! Yes, of course, I'm listening.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Ma première question, c'est le niveau : **est-ce que le club accepte les vrais débutants**, ou **est-ce qu'il faut déjà avoir une pratique** ? *Thank you. My first question is about level: does the club take genuine beginners, or do you need some experience already?*

Aussi : Il faut un niveau minimum ? / C'est ouvert à tout le monde ?

Ce que tu viens de faire : Question fermée à deux branches. Sur le niveau, une question ouverte reçoit toujours « ça dépend » — la question fermée l'empêche. *A closed two-branch question. On 'level', an open question always gets 'it depends' — the closed form blocks that.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« On accueille tout le monde, il y a plusieurs groupes. » *[We welcome everyone, there are several groups.]*

Ce qui manque : « plusieurs groupes » ne dit ni combien, ni comment on est placé, ni quel groupe correspond à un débutant.

« **Plusieurs groupes** », cela veut dire combien de niveaux ? Et comment sait-on dans quel groupe on va ? *'Several groups' — how many levels does that mean? And how do you know which group you'll be in?*

Aussi : Il y a combien de niveaux différents ? / C'est vous qui décidez du groupe ?

Ce que tu viens de faire : Tu reprends l'expression vague entre guillemets, puis tu demandes un nombre. Un nombre ne peut pas être flou. *You quote the vague phrase, then ask for a number. A number cannot be vague.*

L'interlocuteur

« Trois niveaux. Le premier fait dix kilomètres environ, à plat. » *[Three levels. The first does about ten kilometres, on the flat.]*

Toi (candidat) **B**

Dix kilomètres à plat, d'accord, c'est rassurant. Et sur la durée : **combien de temps dure une sortie, en général** ? *Ten kilometres on the flat, all right, that's reassuring. And on duration: how long does an outing usually last?*

Aussi : Ça prend la journée ? / On part à quelle heure et on rentre quand ?

Ce que tu viens de faire : Tu répètes le chiffre qu'on vient de te donner avant d'enchaîner. C'est le B de C.I.B.L.E. : brancher la nouvelle question sur la réponse précédente. *You repeat the figure just given before moving on. That's the B of C.I.B.L.E.: plug the new question into the previous answer.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Ça dépend de la sortie, mais comptez la matinée. » *[It depends on the outing, but count on the morning.]*

Ce qui manque : « comptez la matinée » ne donne ni heure de départ, ni heure de retour, ni fréquence des sorties.

Toi (candidat) **L**

Pour que je puisse m'organiser : **à quelle heure est le départ, et le retour ? Et à quelle fréquence sortez-vous** — toutes les semaines ? *So that I can organise myself: what time is the departure, and the return? And how often do you go out — every week?*

Aussi : C'est tous les dimanches ? / Une ou deux fois par mois ?

Ce que tu viens de faire : « Pour que je puisse m'organiser » justifie l'insistance. Une relance justifiée n'agace jamais l'interlocuteur. *'So that I can organise myself' justifies pressing. A justified clarification never irritates the listener.*

L'interlocuteur

« Départ huit heures, retour vers treize heures, un dimanche sur deux. » *[Leaving at eight, back around one, every other Sunday.]*

Toi (candidat) **I**

Très clair, merci. Et concernant la cotisation : **qu'est-ce qu' elle comprend exactement ?**
Very clear, thank you. And about the membership fee: what exactly does it cover?

Aussi : Elle sert à quoi, la cotisation ? / Il y a des frais en plus ?

Ce que tu viens de faire : « Qu'est-ce qu'elle comprend » est plus utile que « combien ça coûte » : le prix est souvent dans l'annonce, le contenu jamais. *'What does it cover' beats 'how much is it': the price is usually in the ad, the contents never are.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« La cotisation couvre l'essentiel. » *[The membership covers the essentials.]*

Ce qui manque : « l'essentiel » ne dit rien : ni l'assurance, ni le transport, ni le nombre de sorties incluses.

Toi (candidat) **L**

« **L'essentiel** », c'est-à-dire ? Concrètement, **est-ce que l'assurance est incluse** , et **est-ce que le transport jusqu'au départ est organisé** ? *'The essentials' — meaning? In practical terms, is insurance included, and is transport to the starting point organised?*

Aussi : L'assurance est comprise ? / Il faut payer chaque sortie en plus ?

Ce que tu viens de faire : Tu nommes toi-même deux postes possibles. En proposant des pistes, tu obliges l'interlocuteur à confirmer ou à corriger — il ne peut plus rester vague. *You name two possible items yourself. By offering options you force the listener to confirm or correct — vagueness is no longer available.*

L'interlocuteur

« L'assurance est incluse. Le covoiturage s'organise entre membres. » *[Insurance is included. Lift-sharing is arranged between members.]*

Toi (candidat) **I**

Bon à savoir. Question matériel : **de quoi ai-je besoin pour la première sortie** ? *Good to know. On equipment: what do I need for the first outing?*

Aussi : Il me faut des chaussures spéciales ? / Qu'est-ce que je dois apporter ?

Ce que tu viens de faire : « Pour la première sortie » limite la question à l'essentiel. Sans cette limite, on te répond par une liste décourageante. *'For the first outing' limits the question to essentials. Without that limit you get a discouraging list.*

« Rien de particulier, l'équipement de base suffit. » *[Nothing special, basic kit is enough.]*

Ce qui manque : « l'équipement de base » ne dit pas si les baskets suffisent ou s'il faut de vraies chaussures de marche.

Toi (candidat) **L**

Pardon d'insister, mais je pars vraiment de zéro : est-ce que des baskets ordinaires font l'affaire , ou est-ce qu' il faut des chaussures de randonnée ? *Sorry to press, but I'm really starting from scratch: will ordinary trainers do, or do I need proper hiking boots?*

Aussi : Des baskets, ça suffit ? / Il faut investir dans du matériel ?

Ce que tu viens de faire : « Pardon d'insister » + une raison (« je pars de zéro ») rend la troisième relance parfaitement acceptable. *'Sorry to press' plus a reason ('I'm starting from scratch') makes a third clarifier perfectly acceptable.*

L'interlocuteur

« Pour dix kilomètres à plat, des baskets suffisent largement. » *[For ten flat kilometres, trainers are more than enough.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, alors si je récapitule : trois niveaux, le premier à dix kilomètres à plat ; départ huit heures, retour treize heures, un dimanche sur deux ; assurance comprise, covoiturage entre membres ; et des baskets suffisent pour commencer. C'est bien cela ? *Perfect, so to recap: three levels, the first at ten flat kilometres; leaving at eight, back at one, every other Sunday; insurance included, lift-sharing between members; and trainers are enough to start. Is that right?*

Aussi : Donc, pour résumer... / Si j'ai bien compris...

Ce que tu viens de faire : Quatre informations reformulées d'affilée. C'est le tour le mieux noté de l'épreuve : il prouve l'écoute et la mémoire. *Four items recapped in a row. The best-scoring turn of the test: it proves listening and memory.*

L'interlocuteur

« C'est tout à fait ça. » *[That's exactly it.]*

Merci beaucoup, vous m'avez enlevé toutes mes inquiétudes. Comment est-ce que je m'inscris pour la prochaine sortie ? *Thank you very much, you've taken away all my worries. How do I sign up for the next outing?*

Aussi : Je m'inscris comment ? / Il faut passer au club ?

Ce que tu viens de faire : La toute dernière phrase demande l'action concrète. Ne termine jamais un appel de Section A sans savoir quoi faire ensuite. *The very last sentence asks for the concrete action. Never end a Section A call without knowing the next step.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup, vous m'avez enlevé toutes mes inquiétudes. Comment est-ce que je m'inscris ?

[Thank you very much, you've taken away all my worries. How do I sign up?]

2 C'est parfait, merci. Je viens à la prochaine sortie, je vous confirme par courriel.

[That's perfect, thank you. I'll come to the next outing, I'll confirm by email.]

3 Merci du temps que vous m'avez accordé. À dimanche, alors.

[Thank you for your time. See you Sunday, then.]

4 Très clair, merci. Est-ce que je peux venir essayer une fois avant de cotiser ?

[Very clear, thank you. May I come and try once before paying the membership?]

5 Je vous remercie. Je regarde mon calendrier et je vous rappelle cette semaine.

[Thank you. I'll check my calendar and call you back this week.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre expressions vagues reprises et chiffrées : « plusieurs groupes », « comptez la matinée », « l'essentiel », « l'équipement de base ». *[Four vague expressions quoted and turned into figures.]*
- Annoncer son niveau dès la première phrase oriente tout l'appel. *[Stating your level in the first sentence steers the whole call.]*
- Chaque relance est justifiée : « pour que je puisse m'organiser », « pardon d'insister, je pars de zéro ». *[Every clarifier is justified.]*
- Proposer soi-même deux pistes (assurance ? transport ?) empêche une deuxième réponse vague. *[Offering two options yourself blocks a second vague answer.]*
- L'appel se termine sur la démarche d'inscription, pas sur un simple merci. *[The call ends on the sign-up procedure, not a mere thank-you.]*

Achat — objet en vente

Scénario type : Tu as lu une petite annonce pour un objet d'occasion (vélo, meuble, voiture). Tu appelles le vendeur pour obtenir des précisions (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
une petite annonce	a classified ad	= une annonce
le prix	the price	= le tarif · EN price
l'état (m.)	the condition	= l'aspect
d'occasion	second-hand	= de seconde main · ≠ neuf · EN occasion
négociable	negotiable	= discutable · ≠ ferme · EN negotiable
le vendeur	the seller	= le propriétaire · ≠ l'acheteur · EN vendor
fonctionnel	working	= en marche · ≠ en panne · EN functional
disponible	available, still for sale	= en vente · ≠ vendu · EN available
récupérer	to pick up	= retirer · ≠ livrer · EN recuperate
la livraison	delivery	= l'envoi · ≠ le retrait · EN delivery
les dimensions (f.)	the dimensions	= la taille · EN dimensions
la marque	the brand	= le fabricant
l'usure (f.)	the wear	= l'usage · ≠ le neuf
une garantie	a warranty	= l'assurance · EN guarantee
un défaut	a flaw	= un vice · ≠ un atout · EN defect
essayer	to try	= tester

réserver	to hold, reserve	= retenir · ≠ annuler · EN reserve
le paiement	the payment	= le règlement · EN payment
la facture	the receipt, invoice	= le reçu
récent	recent	= neuf · ≠ ancien · EN recent
solide	sturdy	= robuste · ≠ fragile · EN solid
entretenu	well-kept	= soigné · ≠ négligé
impeccable	spotless	= nickel · ≠ abîmé · EN impeccable
un modèle	a model	= une version · EN model
l'année (f.)	the year	= la date
rayé	scratched	= abîmé · ≠ intact
le montant	the amount	= la somme
en espèces	in cash	= en liquide · ≠ par carte
visible	viewable	= consultable · ≠ caché · EN visible
céder	to let go, sell	= vendre · ≠ garder · EN cede

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me décrire **dans quel** état est l'article exactement ?

Could you describe exactly what condition the item is in?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je ne peux pas le voir tout de suite, est-ce que vous pourriez me décrire **dans quel état se trouve l'article exactement**, y compris les petits défauts ?

As I can't see it straight away, could you describe exactly what condition the item is in, including any small flaws?

Est-ce qu' il fonctionne parfaitement, sans aucun défaut ?

Does it work perfectly, with no flaws?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère poser la question franchement : **est-ce qu' il fonctionne parfaitement** , ou **est-ce qu' il y a quelque chose à réparer ou à remplacer** ?

I'd rather ask straight out: does it work perfectly, or is there something to repair or replace?

 Le prix

Quel est votre dernier prix ?

What's your best price?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je ne vais pas marchander pour le plaisir, alors je vous propose ceci : si je viens le chercher cette semaine et que je paie comptant, **quel serait votre meilleur prix** ?

I'm not going to haggle for the sake of it, so let me put this to you: if I come and collect it this week and pay cash, what would your best price be?

Est-ce que le prix est négociable ?

Is the price negotiable?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je ne veux pas vous faire perdre votre temps, alors je demande d'emblée : **est-ce que le prix est négociable** , ou **est-ce qu' il est ferme** ?

I don't want to waste your time, so I'll ask up front: is the price negotiable, or is it firm?

 Le temps

Depuis combien de temps est-ce que vous l'avez ?

How long have you had it?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour me faire une idée de l'usure, **depuis combien de temps est-ce que vous l'avez** , et **est-ce que vous vous en êtes servi régulièrement** ?

To get an idea of the wear, how long have you had it, and have you used it regularly?

Quand est-ce que je pourrais venir le voir ?

When could I come and see it?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je travaille en semaine, donc je m'adapte à vous : **quand** est-ce que je pourrais venir le voir , et **quel moment vous arrange le mieux** ?

I work during the week, so I'll fit around you: when could I come and see it, and what time suits you best?

 Le lieu

Où est-ce que je peux le récupérer ?

Where can I pick it up?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour organiser mon déplacement, **où** est-ce que je peux le récupérer , et **est-ce que c'est près d'une station de métro** ?

To plan my trip, where can I collect it, and is it near a metro station?

Est-ce que la livraison est possible ?

Is delivery possible?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme c'est encombrant, je me demandais : **est-ce que la livraison est possible** , et **est-ce qu' elle serait facturée en plus** ?

As it's bulky, I was wondering: is delivery possible, and would it be charged extra?

 Les conditions

Est-ce qu' on peut l'essayer avant d'acheter ?

Can you try it before buying?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour être sûr qu'il me convient, **est-ce qu' on peut** l'essayer avant d'acheter , et **combien de temps cela prendrait-il** ?

To be sure it suits me, can I try it before buying, and how long would that take?

Est-ce que vous avez encore la facture d'origine ?

Do you still have the original receipt?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Ce serait utile pour la garantie : **est-ce que vous avez encore la facture d'origine** , et **est-ce que la garantie court toujours** ?

That would be useful for the warranty: do you still have the original receipt, and is the warranty still running?

La suite

Comment est-ce que vous préférez être payé ?

How would you prefer to be paid?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que tout soit prêt le jour où je passe, **comment** est-ce que vous préférez être payé — en espèces, par virement ? Et **est-ce que vous pouvez me faire un reçu** ?

So everything's ready the day I come, how would you prefer to be paid — cash, bank transfer? And could you give me a receipt?

Est-ce que vous pouvez me le réserver jusqu'à demain ?

Could you hold it for me until tomorrow?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je dois juste confirmer avec quelqu'un ce soir : **est-ce que vous pouvez me le réserver jusqu'à demain midi** ?

I just need to confirm with someone tonight: could you hold it for me until midday tomorrow?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Quel est votre dernier prix ?

What's your best price?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

Je vous remercie. Écoutez, l'article m'intéresse vraiment ; **est-ce que je peux vous demander quel** serait votre dernier prix, et **savoir** s'il est encore sous garantie ou si vous avez conservé la facture d'origine ?

Thank you. Look, I'm really interested in the item; may I ask what your best price would be, and whether it's still under warranty or if you've kept the original receipt?

Lever le doute — faire préciser

Par « bon état », vous voulez dire qu'il n'y a aucune rayure ?

By 'good condition', do you mean no scratches at all?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Quand vous dites « bon état », j'aimerais savoir jusqu'où cela va : est-ce qu' il n'y a aucune rayure, ou quelques marques d'usage normales ?

When you say 'good condition', I'd like to know how far that goes: are there no scratches at all, or a few normal marks of use?

C'est-à-dire ? Le prix est ferme, ou on peut discuter ?

Meaning? Is the price firm, or can we discuss it?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je préfère lever le doute tout de suite : le prix est ferme, ou est-ce qu' on peut discuter si je viens rapidement ?

Sorry, I'd rather clear this up straight away: is the price firm, or is there room to discuss if I come quickly?

Pourriez-vous préciser l'année exacte du modèle ?

Could you specify the exact year of the model?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour comparer avec les autres annonces, est-ce que vous pourriez préciser l'année exacte du modèle , et si c'est bien la version récente ?

To compare with the other ads, could you specify the exact year of the model, and whether it's the recent version?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une petite annonce pour un vélo d'occasion ; tu appelles le vendeur et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

19 tours · 10 prises de parole du candidat · 3 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : l'âge et l'état réel du vélo, ce qui a été réparé, la raison de la vente, si le prix est négociable et où le voir. Le vendeur restera flou quatre fois — fais préciser à chaque fois.

Get five pieces of information the ad doesn't give: the bike's age and real condition, what has been repaired, why it's being sold, whether the price is negotiable and where to see it. The seller will stay vague four times — make them specify each time.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle pour le vélo que vous vendez sur votre annonce. Est-ce qu'il est toujours disponible ? *Hello, I'm calling about the bike you're selling in your advertisement. Is it still available?*

Aussi : Le vélo est encore à vendre ? / Vous l'avez toujours ?

Ce que tu viens de faire : Première question : la disponibilité. Inutile de poser dix questions sur un objet déjà vendu. *First question: availability. No point asking ten questions about something already sold.*

L'interlocuteur

« Oui, il est encore là. » *[Yes, it's still here.]*

Toi (candidat) **I**

Parfait. Alors dites-moi : **quel âge a-t-il** , et **dans quel état est-il vraiment** ? *Perfect. So tell me: how old is it, and what condition is it really in?*

Aussi : Vous l'avez depuis combien de temps ? / Il a beaucoup servi ?

Ce que tu viens de faire : « Vraiment » est un mot de Section A : il signale poliment que tu attends autre chose que « très bon état ». *'Vraiment' is a Section A word: it politely signals you expect more than 'very good condition'.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Il est en très bon état, franchement. » *[It's in very good condition, honestly.]*

Ce qui manque : « très bon état » est une appréciation du vendeur, pas une description : ni l'âge, ni les pièces usées, ni le kilométrage.

Toi (candidat) **L**

« **Très bon état** », d'accord — **mais concrètement : est-ce que les freins et les pneus ont été changés récemment** , et **est-ce qu'il y a de la rouille quelque part** ? *'Very good condition', all right — but concretely: have the brakes and tyres been changed recently, and is there any rust anywhere?*

Aussi : Il y a des pièces à remplacer ? / Les vitesses passent bien ?

Ce que tu viens de faire : Tu nommes trois points d'usure précis. Sur un objet d'occasion, une question générale reçoit toujours une réponse générale. *You name three specific wear points. On a second-hand item, a general question always gets a general answer.*

L'interlocuteur

« Les pneus sont neufs, les freins ont été réglés. Un peu de rouille sur le cadre, rien de grave. »
»[The tyres are new, the brakes have been adjusted. A bit of rust on the frame, nothing serious.]

Toi (candidat) **L**

Quand vous dites « rien de grave » pour la rouille, c'est de la rouille de surface, ou est-ce que le cadre est attaqué ?
When you say 'nothing serious' about the rust — is it surface rust, or is the frame affected?

Aussi : C'est juste esthétique ? / On peut la traiter facilement ?

Ce que tu viens de faire : Deuxième relance sur le même sujet. Ne lâche pas un point important après une réponse rassurante mais vague.
A second clarification on the same point. Don't drop an important issue after a reassuring but vague answer.

L'interlocuteur

« De surface, uniquement. Le cadre est sain. »
[Surface only. The frame is sound.]

Toi (candidat) **B**

D'accord, rouille de surface, cadre sain. Et par curiosité, pourquoi est-ce que vous le vendez ?
All right, surface rust, sound frame. And out of curiosity, why are you selling it?

Aussi : Vous ne l'utilisez plus ? / Vous en rachetez un autre ?

Ce que tu viens de faire : « Par curiosité » adoucit une question qui pourrait sembler méfiante. La raison de la vente en dit long sur l'objet.
'Out of curiosity' softens a question that could sound suspicious. The reason for selling says a lot about the item.

L'interlocuteur **réponse vague**

« Je n'en ai plus vraiment l'usage. »
[I don't really have a use for it any more.]

Ce qui manque : « plus vraiment l'usage » n'explique pas si c'est un déménagement, un vélo trop petit, ou un problème mécanique.

Toi (candidat) **L**

C'est-à-dire ? Est-ce que vous déménagez, ou est-ce qu'il ne vous convenait plus, comme taille par exemple ?
Meaning? Are you moving house, or did it stop suiting you — the size, for instance?

Aussi : Il était trop grand pour vous ? / Vous roulez autrement maintenant ?

Ce que tu viens de faire : Proposer deux explications neutres évite que la question sonne comme une accusation, tout en obligeant à préciser.
Offering two neutral explanations stops the question sounding like an accusation, while still forcing a specific answer.

L'interlocuteur

« Je suis passé au vélo électrique, tout simplement. » *[I've switched to an electric bike, that's all.]*

Toi (candidat) **I**

Je comprends. Sur le prix maintenant : est-ce qu' il est négociable , ou est-ce que c'est un prix ferme ? *I understand. On the price now: is it negotiable, or is it a firm price?*

Aussi : Vous êtes ouvert à une proposition ? / Le prix est fixe ?

Ce que tu viens de faire : Question fermée, polie et directe. Sur le prix, une question ouverte (« et le prix ? ») fait perdre l'avantage. *A closed, polite, direct question. On price, an open question ('and the price?') loses you the advantage.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« On peut toujours discuter. » *[There's always room to discuss.]*

Ce qui manque : « on peut toujours discuter » ne dit pas de combien, ni à quelles conditions.

Toi (candidat) **L**

Alors disons les choses simplement : si je viens le chercher cette semaine et que je paie comptant , quel serait votre meilleur prix ? *Then let's put it simply: if I come and collect it this week and pay cash, what would your best price be?*

Aussi : Vous descendriez à combien ? / Quel serait votre dernier prix ?

Ce que tu viens de faire : Tu offres deux avantages (rapidité, comptant) avant de demander un chiffre. C'est la relance la plus efficace sur un prix. *You offer two advantages (speed, cash) before asking for a figure. The most effective clarifier on a price.*

L'interlocuteur

« Dans ce cas, je peux faire un effort de vingt dollars. » *[In that case, I can come down by twenty dollars.]*

Très bien, donc si je résume : pneus neufs, freins réglés, rouille de surface seulement, cadre sain ; vendu parce que vous êtes passé à l'électrique ; et vingt dollars de moins si je viens cette semaine en payant comptant. **C'est bien cela ?** *Very good, so to sum up: new tyres, brakes adjusted, surface rust only, sound frame; sold because you've moved to an electric bike; and twenty dollars off if I come this week and pay cash. Is that right?*

Aussi : Donc, pour récapituler... / On est bien d'accord sur...

Ce que tu viens de faire : Reformuler un accord de prix à voix haute le rend beaucoup plus difficile à renier ensuite. Utile en examen comme dans la vie. *Recapping a price agreement aloud makes it much harder to go back on. Useful in the exam and in life.*

L'interlocuteur

« C'est exact. » *[That's correct.]*

Toi (candidat)

Parfait. Où est-ce que je peux venir le voir, et quel jour vous arrange le mieux ? *Perfect. Where can I come and see it, and which day suits you best?*

Aussi : Vous êtes dans quel quartier ? / Samedi matin, ça irait ?

Ce que tu viens de faire : Deux informations pratiques en une question, et l'appel se termine par un rendez-vous obtenu. *Two practical items in one question, and the call ends with an appointment secured.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Parfait. Où est-ce que je peux venir le voir, et quel jour vous arrange ?

[Perfect. Where can I come and see it, and which day suits you?]

2 Merci beaucoup pour toutes ces précisions. Je vous rappelle ce soir pour fixer un rendez-vous.

[Thank you for all these details. I'll call you tonight to arrange a time.]

3 C'est très clair, merci. Je passe samedi matin si cela vous convient.

[That's very clear, thank you. I'll come Saturday morning if that suits you.]

4 Je vous remercie. Est-ce que vous pouvez me le garder jusqu'à demain ?

[Thank you. Could you hold it for me until tomorrow?]

5 Merci de votre honnêteté sur l'état. Je réfléchis ce soir et je vous dis demain.

[Thank you for being honest about the condition. I'll think tonight and let you know tomorrow.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre formules vagues reprises : « très bon état », « rien de grave », « plus vraiment l'usage », « on peut toujours discuter ». *[Four vague formulas quoted and questioned.]*

- Sur un objet d'occasion, nommer les points d'usure (freins, pneus, rouille) force une réponse précise. *[On a second-hand item, naming wear points forces a precise answer.]*
- Deux relances de suite sur la rouille : un point important ne se lâche pas après une réponse rassurante. *[Two clarifiers in a row on the rust: don't drop an important point after a reassuring answer.]*
- Sur le prix, on offre d'abord deux avantages, puis on demande un chiffre. *[On price, offer two advantages first, then ask for a figure.]*
- La reformulation finale fixe l'accord obtenu, y compris la remise. *[The final recap locks in the agreement, including the discount.]*

Cours & formation

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un cours (langue, cuisine, informatique). Tu appelles l'organisme pour obtenir des informations (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
un cours	a class, course	= une formation · EN course
une inscription	enrolment	= l'adhésion · EN inscription
le tarif	the rate, price	= le prix · EN tariff
le niveau	the level	= le palier · EN level
un enseignant	a teacher	= un formateur · ≠ un élève
débutant	beginner	= novice · ≠ avancé
les horaires (m.)	the schedule	= l'emploi du temps
une séance	a session	= un cours · EN session
la durée	the length	= le temps · EN duration
hebdomadaire	weekly	= par semaine
le matériel	the materials	= les fournitures · EN material
un manuel	a textbook	= un livre · EN manual
en ligne	online	= à distance · ≠ en présentiel · EN online
en présentiel	in person	= sur place · ≠ à distance
l'effectif (m.)	the class size	= le nombre d'élèves
une réduction	a discount	= un rabais · ≠ un supplément · EN reduction

un certificat	a certificate	= un diplôme · EN certificate
s'inscrire	to enrol	= adhérer · ≠ se désinscrire
un essai	a trial	= un test
flexible	flexible	= souple · ≠ rigide · EN flexible
le programme	the syllabus	= le contenu · EN program
un créneau	a time slot	= un horaire
accessible	affordable	= abordable · ≠ cher · EN accessible
rembourser	to refund	= restituer · ≠ facturer
une modalité	a term, condition	= une condition · EN modality
un acompte	a deposit	= un versement
disponible	available	= libre · ≠ complet · EN available
progressif	progressive	= graduel · ≠ brutal · EN progressive
encadré	supervised	= accompagné
le contenu	the content	= le programme · EN content

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **en quoi** consiste le programme du cours ?

Could you tell me what the course syllabus involves?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir si le cours correspond à mon objectif, est-ce que vous pourriez me dire **en quoi** consiste le programme, et **ce qu'** on travaille concrètement chaque séance ?

To know whether the course matches my goal, could you tell me what the programme consists of, and what you actually work on each session?

Quel est le niveau demandé pour s'inscrire ?

What level is required to enrol?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je ne voudrais pas me tromper de groupe : **quel** est le niveau demandé pour s'inscrire , et **comment** est-ce que vous évaluez ce niveau ?

I wouldn't want to be in the wrong group: what level is required to enrol, and how do you assess that level?

Le prix

Combien coûte l'inscription ?

How much is enrolment?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse préparer mon budget, **combien** coûte l'inscription , et **est-ce** que le paiement peut se faire en plusieurs fois ?

So I can prepare my budget, how much is the enrolment, and can payment be spread over several instalments?

Est-ce que le matériel est compris dans le tarif ?

Are materials included in the price?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère connaître le total avant de m'engager : **est-ce** que le matériel est compris dans le tarif , ou **est-ce** qu' il faut acheter un manuel en plus ?

I'd rather know the total before committing: is the material included in the fee, or do you have to buy a textbook on top?

17 Le temps

Quels sont les horaires des cours ?

What are the class times?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je travaille en journée, **quels** sont les horaires des cours , et **est-ce** qu' il existe un créneau en soirée ?

As I work during the day, what are the class times, and is there an evening slot?

Combien de temps dure chaque séance ?

How long does each session last?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour organiser ma semaine, **combien de temps dure chaque séance**, et **combien de séances y a-t-il au total** ?

To organise my week, how long does each session last, and how many sessions are there in total?

Le lieu

Est-ce que les cours sont en ligne ou en présentiel ?

Are classes online or in person?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est un point décisif pour moi : **est-ce que les cours sont en ligne ou en présentiel**, et **est-ce qu' on peut alterner les deux** ?

This is decisive for me: are the classes online or in person, and can you alternate between the two?

Où se déroulent les cours exactement ?

Where exactly do the classes take place?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour calculer mon temps de trajet, **où se déroulent les cours exactement**, et **est-ce que c'est desservi par le métro** ?

To work out my travel time, where exactly do the classes take place, and is it served by the metro?

Les conditions

Est-ce qu' il faut un niveau minimum pour s'inscrire ?

Is a minimum level required to enrol?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère être honnête sur mon niveau : **est-ce qu' il faut un niveau minimum pour s'inscrire**, et **qu'est-ce qui se passe si je suis un peu en dessous** ?

I'd rather be honest about my level: is a minimum level required to enrol, and what happens if I'm slightly below?

Est-ce qu' il y a une réduction pour les étudiants ?

Is there a student discount?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je reprends mes études, **est-ce qu' il y a une réduction pour les étudiants**, et **quel justificatif faut-il fournir** ?

As I'm going back to studying, is there a student discount, and what proof do you need?

La suite

Comment est-ce qu'on s'inscrit ?

How do you enrol?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si je décide de m'inscrire, **comment** est-ce qu'on s'y prend concrètement , **jusqu'à quand** les inscriptions sont-elles ouvertes , et **est-ce qu'** il reste de la place dans le groupe du soir ?

If I decide to enrol, how do you actually go about it, until when is enrolment open, and are there still places in the evening group?

Est-ce qu' on peut assister à un cours d'essai ?

Can you attend a trial class?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Avant de payer la session complète, **est-ce qu'** on peut assister à un cours d'essai , et **est-ce qu'** il est déduit si je m'inscris ensuite ?

Before paying for the whole course, can you sit in on a trial class, and is it deducted if I enrol afterwards?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien coûte l'inscription ?

How much is enrolment?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

D'accord, merci beaucoup. Alors, pour bien comparer avant de m'inscrire, est-ce que vous pourriez me dire **combien** coûte l'inscription, et me préciser si le manuel et les supports sont compris dans ce tarif, ou s'ils sont facturés en plus ?

OK, thank you very much. So I can compare properly before enrolling, could you tell me how much enrolment costs, and specify whether the textbook and materials are included in the price, or charged extra?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? Le manuel est fourni, ou c'est en supplément ?

Meaning? Is the textbook provided, or is it extra?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais être sûr de ne pas avoir de frais cachés : le manuel est fourni, ou est-ce qu' il est facturé en supplément à la première séance ?

Sorry, I'd like to be sure there are no hidden costs: is the textbook provided, or is it charged extra at the first session?

Par « débutant », vous voulez dire vraiment aucune base ?

By 'beginner', do you mean literally no prior knowledge?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Le mot « débutant » ne veut pas dire la même chose partout : est-ce que cela veut dire vraiment aucune base, ou quelques notions déjà acquises ?

The word 'beginner' doesn't mean the same thing everywhere: does it mean genuinely no basis at all, or some notions already acquired?

Pourriez-vous préciser le nombre d'élèves par classe ?

Could you specify the number of students per class?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir si j'aurai l'occasion de parler, est-ce que vous pourriez préciser le nombre d'élèves par classe , et s'il est plafonné ?

To know whether I'll get a chance to speak, could you specify the number of students per class, and whether it's capped?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour un cours de français ; tu appelles l'organisme et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

🎯 Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : le niveau exact du cours, la taille du groupe, ce que le tarif comprend, le profil du professeur et la façon de s'inscrire. L'organisme répondra vague quatre fois — fais préciser à chaque fois.

Get five pieces of information the ad doesn't give: the exact level, the group size, what the fee covers, the teacher's profile and how to enrol. The organisation will answer vaguely four times — make them specify each time.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre annonce pour les cours de français. Je prépare le TEF Canada. Est-ce que vous avez un moment ? *Hello, I'm calling about your advertisement for the French courses. I'm preparing for the TEF Canada. Do you have a moment?*

Aussi : Je vous appelle pour les cours de français. / J'ai vu votre annonce, j'aurais des questions.

Ce que tu viens de faire : Tu donnes ton objectif (le TEF) dès la première phrase. Toutes les réponses seront calibrées pour toi. *You state your goal (the TEF) in the first sentence. Every answer will be calibrated for you.*

L'interlocuteur

« Bonjour, oui, je vous en prie. » *[Hello, yes, please go ahead.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Première question : à quel niveau s'adresse ce cours , et comment savez-vous où me placer ? *Thank you. First question: what level is this course aimed at, and how do you know where to place me?*

Aussi : C'est quel niveau, exactement ? / Il y a un test de placement ?

Ce que tu viens de faire : Deux questions liées : le niveau du cours et la façon de t'y placer. La seconde est celle que les candidats oublient. *Two linked questions: the course level and how you get placed in it. The second is the one candidates forget.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est un cours de niveau intermédiaire. » *[It's an intermediate-level course.]*

Ce qui manque : « intermédiaire » ne correspond à aucune échelle : ni A2-B1, ni B1-B2, et rien sur le test de placement.

Toi (candidat) **L**

« Intermédiaire », cela correspond à quel niveau du Cadre européen — B1, B2 ? Et est-ce qu'il y a un test avant l'inscription ? *'Intermediate' — which level of the European Framework does that correspond to — B1, B2? And is there a test before enrolling?*

Aussi : C'est B1 ou B2 ? / Vous évaluez le niveau à l'entrée ?

Ce que tu viens de faire : Tu proposes l'échelle de référence toi-même. En demandant « B1 ou B2 ? », tu obliges à choisir entre deux réponses précises. *You supply the reference scale yourself. Asking 'B1 or B2?' forces a choice between two precise answers.*

L'interlocuteur

« B1 vers B2. Oui, il y a un test écrit et un court entretien. » *[B1 towards B2. Yes, there's a written test and a short interview.]*

Toi (candidat) **B**

B1 vers B2, avec test d'entrée — c'est exactement ce que je cherche. Et combien d'élèves y a-t-il par groupe ? *B1 towards B2, with an entrance test — that's exactly what I'm looking for. And how many students are there per group?*

Aussi : Vous êtes combien par classe ? / Les groupes sont grands ?

Ce que tu viens de faire : Tu valides la réponse avant d'enchaîner. « C'est exactement ce que je cherche » entretient la bonne volonté de l'interlocuteur. *You validate the answer before moving on. 'That's exactly what I'm looking for' keeps the listener helpful.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Les groupes restent à taille humaine. » *[The groups stay a manageable size.]*

Ce qui manque : « taille humaine » n'est pas un chiffre : cela peut vouloir dire huit comme vingt-cinq.

Toi (candidat) **L**

« **Taille humaine** », c'est combien, en moyenne ? **Dix élèves** , **vingt élèves** ? *'Manageable size' — how many is that, on average? Ten students, twenty students?*

Aussi : Un chiffre approximatif me suffirait. / C'est plutôt dix ou plutôt vingt ?

Ce que tu viens de faire : Donner deux chiffres extrêmes est la relance la plus rapide pour obtenir un nombre. L'interlocuteur se positionne entre les deux. *Offering two extreme figures is the fastest way to obtain a number. The listener positions themselves between them.*

L'interlocuteur

« Douze maximum, jamais plus. » *[Twelve maximum, never more.]*

Toi (candidat) **I**

Douze, c'est raisonnable. Et le tarif annoncé : qu'est-ce qu'il comprend — les supports, les examens blancs ? *Twelve is reasonable. And the advertised fee: what does it include — materials, mock exams?*

Aussi : Le livre est compris ? / Il y a des frais d'inscription en plus ?

Ce que tu viens de faire : En proposant « les supports, les examens blancs », tu montres que tu sais ce qu'un bon cours doit inclure. *By suggesting 'materials, mock exams' you show you know what a good course should include.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Tout le nécessaire est inclus. » *[Everything necessary is included.]*

Ce qui manque : « tout le nécessaire » ne dit pas si le manuel, les examens blancs ou les frais d'inscription en font partie.

Toi (candidat) **L**

Je préfère vérifier plutôt que d'avoir une surprise : est-ce que le manuel est fourni , et est-ce qu' il y a des frais d'inscription en plus du tarif ? *I'd rather check than get a surprise: is the textbook provided, and are there enrolment fees on top of the fee?*

Aussi : Il n'y a rien à payer en plus ? / Le manuel est à acheter séparément ?

Ce que tu viens de faire : « Plutôt que d'avoir une surprise » justifie la méfiance sans être désagréable. Formule très réutilisable. *'Rather than get a surprise' justifies the caution without being unpleasant. A highly reusable formula.*

L'interlocuteur

« Le manuel est fourni. Il y a trente dollars de frais d'inscription, une seule fois. » *[The textbook is provided. There's a thirty-dollar enrolment fee, once only.]*

Toi (candidat) **I**

C'est noté. Dernière question : qui enseigne , et est-ce que le professeur connaît le format du TEF ? *Noted. Last question: who teaches, and does the teacher know the TEF format?*

Aussi : Le professeur est spécialisé TEF ? / Il a l'habitude des candidats à l'immigration ?

Ce que tu viens de faire : Question décisive pour ton objectif. Un cours de français général et une préparation au TEF ne sont pas la même chose. *A decisive question for your goal. A general French course and TEF preparation are not the same thing.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Nos professeurs sont tous expérimentés. » *[All our teachers are experienced.]*

Ce qui manque : « expérimentés » ne répond pas à la question posée : rien sur la connaissance du format TEF.

Expérimentés en français, je n'en doute pas — mais ma question portait sur le TEF : est-ce que le professeur a déjà préparé des candidats à cet examen précis ? *Experienced in French, I don't doubt it — but my question was about the TEF: has the teacher already prepared candidates for that specific exam?*

Aussi : Vous faites des examens blancs du TEF ? / Combien de vos élèves passent le TEF ?

Ce que tu viens de faire : Tu signales poliment que la réponse était à côté, puis tu reposes la question. C'est permis, et c'est très bien noté. *You politely flag that the answer missed the point, then ask again. That is allowed, and scores very well.*

L'interlocuteur

« Oui, deux de nos enseignants préparent spécifiquement au TEF. » *[Yes, two of our teachers prepare specifically for the TEF.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, donc si je récapitule : niveau B1 vers B2 avec test d'entrée ; douze élèves maximum ; manuel fourni, plus trente dollars d'inscription ; et deux enseignants spécialisés TEF. C'est bien cela ? *Perfect, so to recap: level B1 towards B2 with an entrance test; twelve students maximum; textbook provided, plus thirty dollars enrolment; and two teachers specialised in the TEF. Is that right?*

Aussi : Donc, en résumé... / Si j'ai bien tout noté...

Ce que tu viens de faire : Quatre informations, dont deux chiffres. Les chiffres dans la reformulation sont ce qui prouve le mieux que tu as écouté. *Four items, two of them figures. Figures in the recap are the strongest proof that you listened.*

L'interlocuteur

« C'est bien cela. » *[That's right.]*

Toi (candidat)

Merci beaucoup pour votre patience. Comment est-ce que je m'inscris au test de placement ? *Thank you very much for your patience. How do I sign up for the placement test?*

Aussi : Je peux passer le test quand ? / Il faut s'inscrire en ligne ?

Ce que tu viens de faire : Terminer par la démarche suivante transforme un appel d'information en action. C'est ce qu'un examinateur attend. *Ending on the next step turns an information call into an action. That is what an examiner expects.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup pour votre patience. Comment est-ce que je m'inscris au test de placement ?

[Thank you for your patience. How do I sign up for the placement test?]

2 C'est très clair, merci. Je passe demain pour déposer mon dossier.

[That's very clear, thank you. I'll come tomorrow to hand in my file.]

3 Je vous remercie. Est-ce qu'on peut fixer le test cette semaine ?

[Thank you. Can we schedule the test this week?]

4 Parfait, merci. Vous pouvez m'envoyer le programme par courriel ?

[Perfect, thank you. Could you email me the syllabus?]

5 Merci de toutes ces précisions. J'en parle chez moi et je vous rappelle vendredi.

[Thank you for all these details. I'll discuss it at home and call you Friday.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre réponses vagues traitées : « intermédiaire », « taille humaine », « tout le nécessaire », « expérimentés ». *[Four vague answers handled.]*
- Proposer l'échelle de référence soi-même (« B1 ou B2 ? ») force une réponse précise. *[Supplying the reference scale yourself forces a precise answer.]*
- Deux chiffres extrêmes (« dix ou vingt ? ») obtiennent un nombre en une seule relance. *[Two extreme figures obtain a number in one clarifier.]*
- Signaler poliment une réponse à côté et reposer la question est autorisé et valorisé. *[Politely flagging an off-target answer and re-asking is allowed and rewarded.]*
- L'objectif personnel (le TEF) est annoncé dès la première phrase et sert de fil rouge. *[The personal goal is stated in the first sentence and runs through the call.]*

Services à domicile

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un service à domicile (ménage, jardinage, bricolage, cours particuliers). Tu appelles le prestataire (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
un service	a service	= une prestation · EN service
à domicile	at home	= chez soi · ≠ à l'extérieur
le tarif	the rate	= le prix · EN tariff
horaire	per hour	= de l'heure
une prestation	a service provided	= un service
fiable	reliable	= sérieux · ≠ douteux · EN reliable
disponible	available	= libre · ≠ occupé · EN available
un devis	a quote	= une estimation
régulier	regular	= périodique · ≠ ponctuel · EN regular
ponctuel	one-off	= occasionnel · ≠ régulier · EN punctual
sur mesure	tailored	= personnalisé · ≠ standard
le déplacement	the callout, travel	= le trajet
compris	included	= inclus · ≠ en supplément
sans engagement	no commitment	= libre · ≠ lié
professionnel	professional	= expert · ≠ amateur · EN professional
une facture	an invoice	= un reçu

un acompte	a deposit	= un versement
la fréquence	the frequency	= la régularité · EN frequency
le matériel	the equipment	= les outils · EN material
assuré	insured	= couvert · ≠ non couvert · EN assured
flexible	flexible	= souple · ≠ rigide · EN flexible
intervenir	to come, to do the job	= se déplacer · EN intervene
la durée	the length	= le temps · EN duration
soigné	thorough	= méticuleux · ≠ bâclé
un créneau	a time slot	= un horaire
réserver	to book	= retenir · ≠ annuler · EN reserve
remboursable	refundable	= restituable
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
recommandé	recommended	= conseillé · ≠ déconseillé · EN recommended
rapide	quick	= prompt · ≠ lent · EN rapid

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **ce que** la prestation comprend exactement ?

Could you tell me exactly what the service includes?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme c'est la première fois que je fais appel à ce genre de service, est-ce que vous pourriez me dire **ce que la prestation comprend exactement**, pièce par pièce ?

As it's the first time I've used this kind of service, could you tell me exactly what the service covers, room by room?

Est-ce que vous fournissez le matériel ?

Do you provide the equipment?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir ce que je dois prévoir de mon côté, **est-ce que vous fournissez le matériel et les produits**, ou **est-ce qu' il faut que je les achète** ?

So I know what to provide myself, do you supply the equipment and the products, or do I need to buy them?

 Le prix

Quel est votre tarif horaire ?

What is your hourly rate?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse comparer les devis, **quel est votre tarif horaire**, et **est-ce qu' il change le week-end ou en soirée** ?

So I can compare quotes, what is your hourly rate, and does it change at weekends or in the evening?

Est-ce que le déplacement est compris dans le prix ?

Is the callout included in the price?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère connaître le total avant de m'engager : **est-ce que le déplacement est compris dans le prix**, ou **est-ce qu' il est facturé en plus** ?

I'd rather know the total before committing: is travel included in the price, or is it charged on top?

 Le temps

Est-ce que vous intervenez plutôt en semaine ou le week-end ?

Do you work weekdays or weekends?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je travaille en journée, **est-ce que vous intervenez plutôt en semaine ou le week-end**, et **est-ce que le samedi est possible** ?

As I work during the day, do you come during the week or at weekends, and is Saturday possible?

Combien de temps dure une intervention en moyenne ?

How long does a job take on average?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je sache si je dois être présent, **combien de temps dure une intervention en moyenne**, pour un logement de trois pièces ?

So I know whether I need to be there, how long does a visit usually last, for a three-room flat?

Le lieu

Est-ce que vous vous déplacez dans mon quartier ?

Do you cover my area?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

J'habite assez loin du centre, alors je préfère demander : **est-ce que vous vous déplacez dans mon quartier** , et **est-ce que cela pose un problème d'accès** ?

I live quite far from the centre, so I'd rather ask: do you come out to my area, and does access cause any problem?

À partir de quelle distance facturez-vous le déplacement ?

From what distance do you charge for travel?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour éviter une surprise sur la facture, **à partir de quelle distance facturez-vous le déplacement** , et **combien cela représente-t-il** ?

To avoid a surprise on the invoice, from what distance do you charge for travel, and how much does that come to?

Les conditions

Est-ce que c'est régulier ou ponctuel ?

Is it regular or one-off?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je ne sais pas encore ce dont j'aurai besoin : **est-ce que la prestation est régulière ou ponctuelle** , et **est-ce qu' on peut commencer par une seule fois** ?

I don't yet know what I'll need: is the service regular or one-off, and can we start with a single visit?

Est-ce qu' il y a un engagement minimum ?

Is there a minimum commitment?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Avant de signer quoi que ce soit, **est-ce qu' il y a un engagement minimum** , et **quel est le délai pour annuler sans frais** ?

Before signing anything, is there a minimum commitment, and what notice is needed to cancel free of charge?

La suite

Pourriez-vous m'établir un devis gratuit ?

Could you give me a free quote?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse en parler chez moi, **est-ce que** vous pourriez m'établir un devis écrit , et **est-ce qu'** il est bien gratuit et sans engagement ?

So I can discuss it at home, could you draw me up a written quote, and is it free and without obligation?

Comment est-ce qu'on prend rendez-vous ?

How do you book an appointment?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si tout cela me convient, **comment** est-ce qu'on prend rendez-vous , **quel** est votre **délai actuel** , et **est-ce qu'** il faut être présent pendant l'intervention ?

If all that suits me, how do we make an appointment, what is your current lead time, and do I need to be there during the visit?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Quel est votre tarif horaire ?

What is your hourly rate?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

Très bien, je vous remercie. Pour que je puisse prévoir mon budget, est-ce que vous pourriez me dire **quel** est votre tarif horaire, et m'indiquer si le déplacement et le matériel sont compris, ou s'ils s'ajoutent au prix ?

Very good, thank you. So I can plan my budget, could you tell me what your hourly rate is, and let me know whether travel and equipment are included, or added to the price?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? Le produit ménager est fourni, ou je dois l'acheter ?

Meaning? Is the cleaning product provided, or do I buy it?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais lever ce point tout de suite : le produit ménager est fourni par vous, ou est-ce que je dois l'acheter et le laisser sur place ?

Sorry, I'd like to clear this point up right away: are the cleaning products supplied by you, or do I have to buy them and leave them out?

Par « bientôt », vous voulez dire cette semaine ?

By 'soon', do you mean this week?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Vous dites « bientôt », mais cela peut vouloir dire beaucoup de choses : est-ce que cela veut dire cette semaine, ou plutôt dans quinze jours ?

You say 'soon', but that can mean many things: does that mean this week, or more like a fortnight?

Pourriez-vous préciser si le devis est bien gratuit ?

Could you confirm the quote is indeed free?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour ne pas avoir de mauvaise surprise, est-ce que vous pourriez me confirmer que le devis est bien gratuit , même si je ne donne pas suite ?

So there's no nasty surprise, could you confirm that the quote really is free, even if I don't go ahead?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour un service de ménage à domicile ; tu appelles le prestataire et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : ce que la prestation comprend, la durée d'une intervention, le tarif exact, qui fournit les produits et les conditions d'annulation. Le prestataire répondra vague quatre fois — fais préciser à chaque fois.

Get five pieces of information the ad doesn't give: what the service covers, how long a visit lasts, the exact rate, who supplies the products and the cancellation terms. The provider will answer vaguely four times — make them specify each time.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre annonce pour le ménage à domicile. J'habite un appartement de trois pièces. Est-ce que je peux vous poser quelques questions ? *Hello, I'm calling about your advertisement for home cleaning. I live in a three-room flat. May I ask you a few questions?*

Aussi : Je vous appelle pour votre service de ménage. / Vous intervenez dans mon secteur ?

Ce que tu viens de faire : Donner la taille du logement dès le départ permet à l'interlocuteur de répondre en chiffres plutôt qu'en généralités. *Giving the size of the flat up front lets the listener answer in figures rather than generalities.*

L'interlocuteur

« Bonjour, bien sûr, allez-y. » *[Hello, of course, go ahead.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. **Qu'est-ce que la prestation comprend exactement**, pour un trois-pièces ? *Thank you. What exactly does the service include, for a three-room flat?*

Aussi : Vous faites quoi, concrètement ? / Ça couvre toutes les pièces ?

Ce que tu viens de faire : « Exactement » et « pour un trois-pièces » : deux précisions qui empêchent une réponse passe-partout. *'Exactly' and 'for a three-room flat': two precisions that block a one-size-fits-all answer.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Le ménage complet, comme d'habitude. » *[A full clean, as usual.]*

Ce qui manque : « comme d'habitude » suppose que tu connais déjà leurs prestations : ni les pièces, ni les tâches ne sont listées.

C'est ma première fois, donc « comme d'habitude » je ne sais pas ce que cela recouvre : est-ce que les vitres et le repassage sont inclus , ou est-ce que ce sont des options ? *It's my first time, so I don't know what 'as usual' covers: are the windows and the ironing included, or are they extras?*

Aussi : Le repassage est compris ? / Vous faites les vitres aussi ?

Ce que tu viens de faire : « C'est ma première fois » est la meilleure justification possible : elle rend légitime de tout faire expliquer. *'It's my first time' is the best possible justification: it makes asking for everything to be explained legitimate.*

L'interlocuteur

« Les vitres sont en option. Le repassage aussi, sur demande. » *[Windows are an extra. Ironing too, on request.]*

Toi (candidat) **B**

D'accord, donc vitres et repassage en option. Et combien de temps dure une intervention pour un logement comme le mien ? *All right, so windows and ironing are extras. And how long does a visit last for a flat like mine?*

Aussi : Ça prend combien d'heures ? / Vous restez toute la matinée ?

Ce que tu viens de faire : « Pour un logement comme le mien » réutilise l'information que tu as donnée au début. L'interlocuteur ne peut plus généraliser. *'For a flat like mine' reuses the information you gave at the start. The listener can no longer generalise.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Cela dépend de l'état, évidemment. » *[It depends on the state of it, obviously.]*

Ce qui manque : « ça dépend » est un refus de répondre : aucune fourchette de durée n'est donnée.

Toi (candidat) **L**

Je comprends que cela varie, mais donnez-moi une fourchette : entre combien et combien d'heures, pour un entretien courant ? *I understand it varies, but give me a range: between how many and how many hours, for routine upkeep?*

Aussi : Deux heures, trois heures ? / En moyenne, ça fait combien ?

Ce que tu viens de faire : « Donnez-moi une fourchette » est la réponse type à « ça dépend ». Tu acceptes la variation et tu demandes quand même des bornes. *'Give me a range' is the standard answer to 'it depends'. You accept the variation and still ask for bounds.*

L'interlocuteur

« Entre deux heures et deux heures et demie, en général. » *[Between two and two and a half hours, generally.]*

Toi (candidat) **I**

Parfait. Et sur le tarif : est-ce que vous facturez à l'heure ou au forfait ? *Perfect. And on the rate: do you charge by the hour or a flat fee?*

Aussi : C'est un prix fixe ? / Comment ça se facture ?

Ce que tu viens de faire : Question fermée à deux branches sur le mode de facturation. C'est plus utile que « combien ça coûte » : le mode détermine le montant. *A closed two-branch question on how you're billed. More useful than 'how much': the method determines the amount.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Nos tarifs sont très compétitifs. » *[Our rates are very competitive.]*

Ce qui manque : « compétitifs » est un argument commercial, pas une information : ni le mode de facturation, ni le montant.

Toi (candidat) **L**

Compétitifs par rapport à quoi, je ne saurais pas dire — il me faudrait un chiffre : combien cela ferait pour deux heures chez moi ? *Competitive compared with what, I couldn't say — I'd need a figure: how much would that come to for two hours at my place?*

Aussi : Vous pouvez me donner un montant ? / Ça ferait combien, au total ?

Ce que tu viens de faire : Repousser poliment un argument commercial et redemander un chiffre. « Il me faudrait un chiffre » est ferme sans être sec. *Politely pushing back a sales line and re-asking for a figure. 'I'd need a figure' is firm without being curt.*

L'interlocuteur

« Vingt-cinq dollars de l'heure, donc cinquante pour deux heures. » *[Twenty-five dollars an hour, so fifty for two hours.]*

C'est clair, merci. Deux petites choses encore : **qui** fournit les produits d'entretien , et **quel** est le délai pour annuler sans frais ? *That's clear, thank you. Two more small things: who supplies the cleaning products, and what notice do I need to cancel free of charge?*

Aussi : Je dois acheter les produits ? / Et si j'annule la veille ?

Ce que tu viens de faire : « Deux petites choses encore » annonce que l'appel se termine. L'interlocuteur reste attentif jusqu'au bout. *'Two more small things' signals the call is ending. The listener stays attentive to the end.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« On s'adapte, en général, pour les produits comme pour les annulations. » *[We adapt, generally, for products as for cancellations.]*

Ce qui manque : « on s'adapte » répond aux deux questions sans en traiter aucune : ni qui achète les produits, ni le délai d'annulation.

Toi (candidat) **L**

Là je vais avoir besoin d'être précis, parce que ce sont deux choses différentes : **est-ce** que je dois acheter les produits moi-même ? Et **combien d'** heures à l'avance faut-il annuler ? *Here I'll need to be precise, because these are two different things: do I have to buy the products myself? And how many hours in advance do I need to cancel?*

Aussi : Vous venez avec votre matériel ? / Vingt-quatre heures, ça suffit ?

Ce que tu viens de faire : Quand une réponse vague couvre deux questions, sépare-les explicitement. Une question à la fois, chacune fermée. *When one vague answer covers two questions, split them explicitly. One question at a time, each of them closed.*

L'interlocuteur

« Nous apportons nos produits. Et il faut prévenir vingt-quatre heures avant. » *[We bring our own products. And you need to give twenty-four hours' notice.]*

Très bien, donc si je résume : ménage courant, vitres et repassage en option ; deux à deux heures et demie, à vingt-cinq dollars de l'heure ; vous apportez les produits ; et annulation possible vingt-quatre heures à l'avance. **C'est bien cela ?** *Very good, so to sum up: routine cleaning, windows and ironing as extras; two to two and a half hours, at twenty-five dollars an hour; you bring the products; and cancellation possible twenty-four hours in advance. Is that right?*

Aussi : Donc, pour récapituler... / On est d'accord sur...

Ce que tu viens de faire : Cinq informations arrachées à un interlocuteur qui répondait par slogans. La reformulation prouve tout le travail fait. *Five items prised out of a listener who answered in slogans. The recap proves all the work done.*

L'interlocuteur

« C'est tout à fait cela. » *[That's exactly it.]*

Toi (candidat)

Merci beaucoup, tout est clair maintenant. Quelles sont vos disponibilités la semaine prochaine ? *Thank you very much, everything is clear now. What are your availabilities next week?*

Aussi : Vous pourriez venir quand ? / Vous avez de la place jeudi ?

Ce que tu viens de faire : Tu passes de l'information à la réservation. En Section A, obtenir un créneau vaut mieux que remercier poliment. *You move from information to booking. In Section A, securing a slot beats a polite thank-you.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup, tout est clair. Quelles sont vos disponibilités la semaine prochaine ?

[Thank you, everything's clear. What are your availabilities next week?]

2 C'est parfait, merci. Je vous confirme un créneau par message ce soir.

[Perfect, thank you. I'll confirm a slot by message tonight.]

3 Je vous remercie de ces précisions. Est-ce que vous pouvez m'envoyer un devis écrit ?

[Thank you for these details. Could you send me a written quote?]

4 Merci de votre patience. Je réfléchis et je vous rappelle avant vendredi.

[Thank you for your patience. I'll think it over and call before Friday.]

5 Très bien, merci. On dit jeudi matin, alors, si cela vous convient.

[Very good, thank you. Let's say Thursday morning then, if that suits you.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre formules creuses traitées : « comme d'habitude », « ça dépend », « très compétitifs », « on s'adapte ». *[Four empty formulas handled.]*
- « Donnez-moi une fourchette » est la réponse standard à « ça dépend ». *['Give me a range' is the standard answer to 'it depends'.]*
- Un argument commercial (« compétitifs ») se repousse poliment en redemandant un chiffre. *[A sales line is pushed back politely by re-asking for a figure.]*
- Quand une réponse vague couvre deux questions, il faut les séparer explicitement. *[When one vague answer covers two questions, split them explicitly.]*
- Donner la taille du logement dès le début oblige l'interlocuteur à répondre en chiffres. *[Giving the flat size up front forces answers in figures.]*

Voyage & séjour organisé

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un circuit ou un séjour organisé. Tu appelles l'agence pour obtenir des informations (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
un circuit	a tour	= un itinéraire · EN circuit
un séjour	a stay	= un voyage · EN sojourn
le tarif	the price	= le prix · EN tariff
compris	included	= inclus · ≠ en supplément
l'hébergement (m.)	the accommodation	= le logement
la pension	the meal plan	= la restauration · EN pension
le vol	the flight	= l'avion
le transfert	the transfer	= la navette · EN transfer
une étape	a stop, a leg	= un arrêt
la durée	the length	= le temps · EN duration
le départ	the departure	= le début · ≠ le retour · EN departure
le retour	the return	= la fin · ≠ le départ · EN return
une place	a spot, a seat	= un billet · EN place
disponible	available	= libre · ≠ complet · EN available
réserver	to book	= retenir · ≠ annuler · EN reserve
un acompte	a deposit	= un versement

l'assurance (f.)	insurance	= la garantie · EN assurance
le programme	the itinerary	= l' itinéraire · EN program
accompagné	guided	= encadré · ≠ libre · EN accompanied
un guide	a guide	= un accompagnateur · EN guide
les frais (m.)	the fees	= les coûts
en supplément	extra	= en plus · ≠ compris
flexible	flexible	= modifiable · ≠ fixe · EN flexible
le point de rendez-vous	the meeting point	= le rendez-vous
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
remboursable	refundable	= restituable · ≠ non remboursable
un justificatif	a document	= une pièce
le bagage	the luggage	= la valise · EN baggage
sur place	on site	= à destination
confortable	comfortable	= agréable · ≠ inconfortable · EN comfortable

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **ce que** le prix comprend exactement ?

Could you tell me exactly what the price includes?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour éviter les mauvaises surprises sur place, est-ce que vous pourriez me dire **ce que le prix comprend exactement**, et surtout **ce qu' il ne comprend pas** ?

To avoid nasty surprises once we're there, could you tell me exactly what the price includes, and above all what it doesn't include?

Est-ce que le circuit est accompagné d'un guide ?

Is the tour led by a guide?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est important pour nous : **est-ce que** le circuit est accompagné d'un guide francophone , et **est-ce qu'** il reste avec le groupe toute la durée ?

This matters to us: is the tour accompanied by a French-speaking guide, and does he stay with the group throughout?

 Le prix

Combien coûte le séjour par personne ?

How much is the stay per person?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse en parler à la personne qui m'accompagne, **combien** coûte le séjour par personne , et **est-ce qu'** il y a un supplément chambre individuelle ?

So I can discuss it with the person coming with me, how much is the trip per person, and is there a single-room supplement?

Est-ce que les repas sont compris dans ce tarif ?

Are meals included in this price?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère demander plutôt que de supposer : **est-ce que** les repas sont compris dans ce tarif , et **combien de** repas par jour ?

I'd rather ask than assume: are meals included in that price, and how many meals a day?

 Le temps

Combien de temps dure le circuit ?

How long does the tour last?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour poser mes congés au bon moment, **combien de temps** dure le circuit exactement , jours de voyage compris, et **est-ce qu'** on arrive tard le dernier jour ?

So I book my leave for the right dates, exactly how long does the tour last, travel days included, and do we get back late on the last day?

Quelles sont les dates de départ disponibles ?

What departure dates are available?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je ne peux pas partir n'importe quand, **quelles** sont les dates de départ encore disponibles , et **est-ce qu'** il y en a une en fin d'été ?

As I can't leave at any time, which departure dates are still available, and is there one at the end of summer?

 Le lieu

D'où part-on exactement ?

Where exactly do we depart from?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour organiser mon trajet jusqu'au point de rencontre, **d'où** part-on exactement , et **à quelle heure** faut-il être sur place ?

To organise my journey to the meeting point, where exactly do we leave from, and what time do we need to be there?

Où se trouve l'hébergement ?

Where is the accommodation?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je voyage avec une personne âgée, donc c'est décisif : **où** se trouve l'hébergement , et **est-ce qu'** il y a un ascenseur ?

I'm travelling with an elderly person, so this is decisive: where is the accommodation, and is there a lift?

 Les conditions

Est-ce que l'assurance est incluse ?

Is insurance included?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Avant de verser quoi que ce soit, **est-ce que** l'assurance est incluse , et **est-ce qu'** elle couvre l'annulation pour raison médicale ?

Before paying anything, is insurance included, and does it cover cancellation for medical reasons?

Est-ce qu' il reste des places pour cet été ?

Are there any spots left for this summer?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je dois me décider assez vite, **est-ce qu'** il reste des places pour cet été , et **combien** exactement ?

As I need to decide fairly quickly, are there still places for this summer, and how many exactly?

La suite

Est-ce qu'il faut verser un acompte pour réserver ?

Do you need to pay a deposit to book?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je prépare le paiement, **est-ce qu'il faut verser un acompte pour réserver**, et **est-ce qu'il est remboursable en cas d'annulation** ?

So I can get the payment ready, is a deposit required to book, and is it refundable if we cancel?

Comment est-ce qu'on réserve ?

How do you book?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si nous décidons de partir avec vous, **comment est-ce qu'on réserve**, **quels documents faut-il fournir**, et **combien de temps à l'avance** ?

If we decide to travel with you, how do we book, what documents do you need, and how far in advance?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien coûte le séjour par personne ?

How much is the stay per person?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

D'accord, merci. Avant de réserver, est-ce que vous pourriez me préciser **combien** coûte le séjour par personne, et **surtout me dire** ce que ce tarif comprend exactement — le vol, les repas, les transferts — ou ce qui reste en supplément ?

OK, thank you. Before booking, could you tell me how much the stay is per person, and above all what exactly that price includes — flight, meals, transfers — or what's charged extra?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? Le vol est compris, ou seulement l'hébergement ?

Meaning? Is the flight included, or only the accommodation?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je préfère être précis sur ce point : le vol est compris dans ce prix, ou est-ce que c'est seulement l'hébergement et les visites ?

Sorry, I'd rather be precise on this: is the flight included in that price, or is it only the accommodation and the excursions?

Par « tout compris », vous voulez dire repas et transferts inclus ?

By 'all-inclusive', do you mean meals and transfers included?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Quand vous dites « tout compris », j'aimerais savoir jusqu'où cela va : est-ce que les repas et les transferts depuis l'aéroport sont inclus ?

When you say 'all inclusive', I'd like to know how far that goes: are the meals and the airport transfers included?

Pourriez-vous préciser les dates exactes du départ ?

Could you specify the exact departure dates?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour poser mes congés dès demain, est-ce que vous pourriez me préciser les dates exactes du départ et du retour , et non pas seulement le mois ?

So I can book my leave tomorrow, could you give me the exact departure and return dates, and not just the month?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour un circuit organisé de huit jours ; tu appelles l'agence et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : ce que le prix comprend, le niveau d'hébergement, la taille du groupe, le rythme des journées et les conditions d'annulation. L'agence répondra vague quatre fois — fais préciser à chaque fois.

Get five pieces of information the ad doesn't give: what the price covers, the standard of accommodation, the group size, the pace of the days and the cancellation terms. The agency will answer vaguely four times — make them specify each time.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre circuit de huit jours. Je voyagerais avec ma mère, qui a soixante-dix ans. **Est-ce que vous avez un moment ?** *Hello, I'm calling about your eight-day tour. I'd be travelling with my mother, who is seventy. Do you have a moment?*

Aussi : Je vous appelle pour votre circuit. / J'ai vu votre annonce pour le voyage de huit jours.

Ce que tu viens de faire : Tu donnes le contexte réel du voyage dès la première phrase. Tout ce qu'on te répondra sera adapté à ce cas précis. *You give the real travel context in the first sentence. Everything you're told will be tailored to that case.*

L'interlocuteur

« Bonjour, oui, je vous écoute. » *[Hello, yes, I'm listening.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Ma première question porte sur le prix : **qu'est-ce qu' il comprend exactement** — les vols, les repas, les visites ? *Thank you. My first question is about the price: what exactly does it include — flights, meals, excursions?*

Aussi : Le prix est tout compris ? / Qu'est-ce qui reste à payer sur place ?

Ce que tu viens de faire : Tu proposes toi-même les trois postes principaux. L'interlocuteur doit se prononcer sur chacun, il ne peut plus répondre globalement. *You name the three main items yourself. The listener has to address each one and can no longer answer globally.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est une formule tout compris, ou presque. » *[It's an all-inclusive package, or nearly.]*

Ce qui manque : « ou presque » annule le « tout compris » : on ne sait pas ce qui est exclu.

Toi (candidat) **L**

« **Ou presque** », c'est justement ce qui m'inquiète : **qu'est-ce qui n'est pas compris** ? Je préfère le savoir maintenant qu'une fois sur place. *'Or nearly' is exactly what worries me: what is not included? I'd rather know now than once we're there.*

Aussi : Qu'est-ce qui reste à ma charge ? / Il faut prévoir combien en plus ?

Ce que tu viens de faire : Retourner le mot qui affaiblit la promesse (« ou presque ») est le réflexe clé. Demande toujours ce qui est exclu, pas ce qui est inclus. *Turning back the word that weakens the promise ('or nearly') is the key reflex. Always ask what is excluded, not what is included.*

L'interlocuteur

« Les boissons, les pourboires et deux dîners libres. » *[Drinks, tips and two free-choice dinners.]*

Toi (candidat) **B**

D'accord, donc boissons, pourboires et deux dîners à prévoir. Et pour l'hébergement : dans quelle catégorie d'hôtel dormons-nous ? *All right, so drinks, tips and two dinners to budget for. And on accommodation: what category of hotel do we sleep in?*

Aussi : Ce sont des hôtels de quelle catégorie ? / On dort où, exactement ?

Ce que tu viens de faire : Tu reformules la liste avant de changer de sujet. Cette micro-reformulation montre que tu retiens l'information au fil de l'appel. *You recap the list before changing subject. That micro-recap shows you're retaining information as the call goes.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Des établissements de bon standing. » *[Establishments of good standing.]*

Ce qui manque : « bon standing » n'est pas une catégorie : ni le nombre d'étoiles, ni le type de chambre.

Toi (candidat) **L**

« Bon standing », cela fait combien d'étoiles ? Et est-ce que les chambres sont individuelles ou partagées ? *'Good standing' — how many stars is that? And are the rooms single or shared?*

Aussi : Trois étoiles, quatre étoiles ? / Ma mère aurait sa propre chambre ?

Ce que tu viens de faire : Demander un nombre d'étoiles transforme une appréciation en norme vérifiable. C'est le mouvement à faire chaque fois qu'on te vend une qualité. *Asking for a star rating turns an opinion into a verifiable standard. Do this whenever quality is being sold to you.*

L'interlocuteur

« Trois et quatre étoiles. Chambres doubles, ou individuelles avec supplément. » *[Three and four stars. Twin rooms, or single with a supplement.]*

Toi (candidat) **I**

Très clair. Et le groupe : combien de personnes serons-nous ? *Very clear. And the group: how many of us will there be?*

Aussi : On est nombreux ? / C'est un petit groupe ?

Ce que tu viens de faire : Question courte et directe, qui appelle un chiffre. Après trois questions longues, une question brève relance le rythme de l'appel. *A short direct question calling for a number. After three long questions, a brief one revives the pace of the call.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Un groupe convivial, jamais trop important. » *[A friendly group, never too big.]*

Ce qui manque : « jamais trop important » est un jugement, pas un effectif : douze ou quarante ?

Toi (candidat) **L**

Pardon, mais « jamais trop important » varie beaucoup selon les agences : c'est plutôt quinze personnes, ou plutôt quarante ? *Sorry, but 'never too big' varies a lot between agencies: is it more like fifteen people, or more like forty?*

Aussi : Vous avez un maximum fixé ? / Un chiffre approximatif me suffirait.

Ce que tu viens de faire : Encadrer par deux extrêmes (« quinze ou quarante ? ») oblige à se situer. C'est la relance la plus rapide pour obtenir un effectif. *Bracketing with two extremes forces the listener to place themselves. The fastest clarifier for obtaining a headcount.*

L'interlocuteur

« Vingt-deux au maximum. » *[Twenty-two maximum.]*

Toi (candidat) **I**

C'est noté. Une question importante pour ma mère : comment sont rythmées les journées — beaucoup de marche ? *Noted. An important question for my mother: how are the days paced — a lot of walking?*

Aussi : Il y a beaucoup de trajets ? / On marche combien par jour ?

Ce que tu viens de faire : « Une question importante pour ma mère » rappelle le contexte donné au début. L'interlocuteur comprend que la réponse doit être honnête. *'An important question for my mother' recalls the context given at the start. The listener understands the answer must be honest.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Le rythme est tranquille, adapté à tous. » *[The pace is relaxed, suitable for everyone.]*

Ce qui manque : « adapté à tous » est une formule commerciale : ni distance, ni durée, ni dénivelé.

« Adapté à tous », j'aimerais y croire, mais concrètement : combien de kilomètres à pied par jour, en moyenne , et est-ce qu' il y a beaucoup d'escaliers ? *'Suitable for everyone' — I'd like to believe it, but concretely: how many kilometres on foot per day, on average, and are there a lot of stairs?*

Aussi : Il y a des sites difficiles d'accès ? / On peut rester au car si on est fatigué ?

Ce que tu viens de faire : « J'aimerais y croire, mais concrètement » est une façon élégante de dire que la réponse ne suffit pas, sans vexer. *'I'd like to believe it, but concretely' elegantly says the answer isn't enough, without giving offence.*

L'interlocuteur

« Trois à cinq kilomètres par jour. Deux sites ont beaucoup d'escaliers, mais ils sont facultatifs. » *[Three to five kilometres a day. Two sites have a lot of stairs, but they're optional.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, alors si je récapitule : tout compris sauf boissons, pourboires et deux dîners ; hôtels trois et quatre étoiles, chambre individuelle avec supplément ; vingt-deux personnes maximum ; trois à cinq kilomètres par jour, deux sites à escaliers facultatifs. **C'est bien cela ?** *Perfect, so to recap: all-inclusive except drinks, tips and two dinners; three- and four-star hotels, single room with a supplement; twenty-two people maximum; three to five kilometres a day, two sites with optional stairs. Is that right?*

Aussi : Donc, pour résumer... / Si j'ai bien tout noté...

Ce que tu viens de faire : Quatre informations arrachées à quatre formules commerciales. C'est exactement ce que la Section A note. *Four items prised out of four sales formulas. Exactly what Section A assesses.*

L'interlocuteur

« C'est tout à fait exact. » *[That's entirely correct.]*

Toi (candidat)

Merci beaucoup, vous avez été très clair. Une dernière chose : quelles sont les conditions d'annulation ? *Thank you very much, you've been very clear. One last thing: what are the cancellation terms?*

Aussi : Et si on doit annuler ? / Il y a une assurance annulation ?

Ce que tu viens de faire : Garder la question d'annulation pour la fin est stratégique : c'est celle qui compte le plus quand on voyage avec une personne âgée. *Keeping the cancellation question for last is strategic: it matters most when travelling with an elderly person.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup, vous avez été très clair. Quelles sont les conditions d'annulation ?

[Thank you, you've been very clear. What are the cancellation terms?]

2 C'est parfait, merci. Vous pouvez m'envoyer le programme détaillé par courriel ?

[Perfect, thank you. Could you email me the detailed itinerary?]

3 Je vous remercie. J'en parle à ma mère et je vous rappelle avant vendredi.

[Thank you. I'll speak to my mother and call you back before Friday.]

4 Très bien, merci. Est-ce que vous pouvez me bloquer deux places quarante-huit heures ?

[Very good, thank you. Could you hold two places for forty-eight hours?]

5 Merci de votre honnêteté sur le rythme. Je vous confirme notre inscription demain.

[Thank you for being honest about the pace. I'll confirm our booking tomorrow.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre formules commerciales traitées : « ou presque », « bon standing », « jamais trop important », « adapté à tous ». *[Four sales formulas handled.]*
- Demander ce qui est EXCLU est toujours plus efficace que demander ce qui est inclus. *[Asking what is EXCLUDED always beats asking what is included.]*
- Un nombre d'étoiles transforme une appréciation en norme vérifiable. *[A star rating turns an opinion into a verifiable standard.]*
- Encadrer par deux extrêmes (« quinze ou quarante ? ») obtient un effectif en une relance. *[Bracketing with two extremes gets a headcount in one clarifier.]*
- Le contexte donné au début (voyager avec sa mère) est réutilisé pour justifier les questions difficiles. *[The context given at the start is reused to justify the hard questions.]*

Logement & location

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un appartement à louer (ou une colocation). Tu appelles le propriétaire pour visiter et t'informer (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
un logement	a home, property	= un appartement · EN lodging
la location	the rental	= le bail · EN rental
le loyer	the rent	= le montant
les charges (f.)	the utility charges	= les frais · EN charges
compris	included	= inclus · ≠ en supplément
meublé	furnished	= équipé · ≠ vide
la superficie	the surface area	= la taille · EN superficies
une pièce	a room	= une chambre
le bail	the lease	= le contrat
la caution	the security deposit	= le dépôt de garantie · EN caution
disponible	available	= libre · ≠ occupé · EN available
une visite	a viewing	= un rendez-vous · EN visit
le quartier	the neighbourhood	= le secteur · EN quarter
lumineux	bright	= clair · ≠ sombre
calme	quiet	= paisible · ≠ bruyant · EN calm
rénové	renovated	= refait à neuf · ≠ vétuste · EN renovated

les transports (m.)	transport links	= les bus, le métro · EN transport
un justificatif	a document	= une pièce
un garant	a guarantor	= une caution · EN guarantor
l'état des lieux (m.)	the inventory check	= le constat
le préavis	the notice period	= le délai
mensuel	monthly	= par mois
équipé	equipped	= aménagé · ≠ vide
le chauffage	the heating	
l'étage (m.)	the floor (level)	= le niveau
un ascenseur	a lift, elevator	= l'ascenseur
la disponibilité	the availability	= la libération · EN availability
négociable	negotiable	= discutable · ≠ ferme · EN negotiable
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
emménager	to move in	= s'installer · ≠ déménager

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **quelle** est la superficie exactement ?

Could you tell me the exact surface area?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je n'ai vu que les photos de l'annonce, est-ce que vous pourriez me dire **quelle** est la superficie exactement , et **comment** les pièces sont réparties ?

As I've only seen the photos in the ad, could you tell me exactly what the floor area is, and how the rooms are laid out?

Est-ce que l'appartement est meublé ?

Is the flat furnished?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Cela change beaucoup de choses pour mon déménagement : **est-ce que l'appartement est meublé** , et si oui, **qu'est-ce qui reste sur place** ?

That changes a lot for my move: is the flat furnished, and if so, what stays in it?

 Le prix

Quel est le montant du loyer ?

What is the rent?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse comparer honnêtement avec les autres annonces, **quel est le montant du loyer** , et **est-ce qu' il a augmenté récemment** ?

So I can compare honestly with the other ads, what is the rent, and has it gone up recently?

Est-ce que les charges sont comprises dans le loyer ?

Are the charges included in the rent?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère calculer le vrai coût mensuel : **est-ce que les charges sont comprises dans le loyer** , et **à combien s'élèvent-elles** ?

I'd rather work out the real monthly cost: are the charges included in the rent, and how much do they come to?

 Le temps

À partir de quand est-il disponible ?

From when is it available?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour faire coïncider avec la fin de mon bail actuel, **à partir de quand le logement est-il disponible** , et **est-ce que cette date est ferme** ?

To line it up with the end of my current lease, from when is the property available, and is that date firm?

Quand serait-il possible de visiter ?

When would it be possible to visit?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je suis assez disponible cette semaine : **quand serait-il possible de visiter** , et **est-ce que le samedi matin vous conviendrait** ?

I'm fairly free this week: when would it be possible to view, and would Saturday morning suit you?

Le lieu

Dans quel quartier se trouve-t-il exactement ?

Which neighbourhood is it in exactly?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je ne connais pas encore bien la ville, **dans quel** quartier se trouve-t-il **exactement** , et **comment** est le voisinage ?

As I don't know the city well yet, which area exactly is it in, and what is the neighbourhood like?

Est-ce que c'est bien desservi par les transports ?

Is it well served by transport?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je me déplace uniquement en transport en commun, donc : **est-ce que** c'est bien **desservi** , et **combien de minutes à pied jusqu'à la station** ?

I get around only by public transport, so: is it well served, and how many minutes on foot to the station?

Les conditions

Quels justificatifs faut-il fournir ?

What documents do I need to provide?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour préparer mon dossier avant la visite, **quels justificatifs faut-il fournir** , et **est-ce qu'** il faut les apporter le jour même ?

To prepare my file before the viewing, what documents are required, and should I bring them on the day?

Est-ce qu' un garant est demandé ?

Is a guarantor required?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est une question importante dans mon cas : **est-ce qu'** un garant est demandé , et **est-ce qu'** il doit résider au Canada ?

This is an important question in my case: is a guarantor required, and do they have to live in Canada?

La suite

Comment se passe la visite ?

How does the viewing work?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir combien de temps prévoir, **comment se passe la visite**, et **est-ce qu'** elle est **individuelle ou groupée** ?

To know how much time to allow, how does the viewing work, and is it individual or a group viewing?

Est-ce que vous pouvez me réserver un créneau de visite ?

Could you book me a viewing slot?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si le logement me plaît toujours après tout cela, **est-ce que vous pouvez me réserver un créneau de visite**, idéalement en fin de semaine ?

If I still like the property after all that, could you book me a viewing slot, ideally at the end of the week?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Quel est le montant du loyer ?

What is the rent?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

Je vous remercie. Le logement m'intéresse ; **est-ce que vous pourriez me dire quel** est le montant du loyer, et **me préciser** si les charges et le chauffage sont compris, ou s'ils viennent s'ajouter chaque mois ?

Thank you. I'm interested in the flat; could you tell me what the rent is, and specify whether the charges and heating are included, or added each month?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? Les charges comprennent le chauffage ?

Meaning? Do the charges include heating?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais être sûr de ce que je vais payer chaque mois : est-ce que les charges comprennent le chauffage et l'eau chaude, ou seulement l'entretien ?

Sorry, I'd like to be sure what I'll be paying each month: do the charges cover heating and hot water, or only the upkeep?

Par « lumineux », vous voulez dire exposé plein sud ?

By 'bright', do you mean facing due south?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Le mot « lumineux » revient dans toutes les annonces : est-ce que cela veut dire exposé plein sud, ou simplement avec de grandes fenêtres ?

The word 'bright' appears in every ad: does it mean south-facing, or simply that it has large windows?

Pourriez-vous préciser le montant de la caution ?

Could you specify the amount of the deposit?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour prévoir la somme à avancer, est-ce que vous pourriez préciser le montant de la caution, et **quand elle est restituée** ?

To plan the sum I need up front, could you specify the deposit amount, and when it's returned?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu réponds à une annonce de location ; tu appelles le propriétaire et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

23 tours · 12 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : ce que le loyer comprend, l'état exact du logement, le quartier et les transports, les conditions du bail, et la date de disponibilité. Le propriétaire restera flou quatre fois — fais préciser à chaque fois.

Get five pieces of information the ad doesn't give: what the rent includes, the exact condition of the flat, the area and transport, the lease conditions, and the availability date. The landlord will stay vague four times — make them specify each time.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle pour l'appartement que vous proposez à la location. L'annonce m'a beaucoup intéressé. Est-ce que c'est un bon moment pour vous poser quelques questions ? *Hello, I'm calling about the flat you have to let. The advertisement interested me a lot. Is this a good time to ask you a few questions?*

Aussi : Je ne vous dérange pas ? / Vous avez deux minutes à m'accorder ?

Ce que tu viens de faire : Demander si le moment convient est une formule de politesse très bien notée : elle montre que tu adaptes ton discours à l'interlocuteur. *Asking whether it's a good time is a politeness formula that scores well: it shows you adapt your speech to the listener.*

L'interlocuteur

« Oui, allez-y, je vous écoute. » *[Yes, go ahead, I'm listening.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Ma première question porte sur le loyer : est-ce que les charges sont comprises dans le prix annoncé , ou est-ce qu' elles s'ajoutent ? *Thank you. My first question is about the rent: are the charges included in the advertised price, or are they added on top?*

Aussi : Le loyer est charges comprises ? / Il faut compter combien en plus ?

Ce que tu viens de faire : Tu annonces le sujet (« ma première question porte sur... ») puis tu poses une question fermée à deux branches. Impossible d'y répondre à côté. *You announce the topic then ask a closed two-branch question. Impossible to answer beside the point.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Il y a des charges, oui, comme partout. » *[There are charges, yes, like everywhere.]*

Ce qui manque : « comme partout » n'est pas un montant, et on ne sait toujours pas si elles sont incluses ou en plus.

Je comprends, mais pour que je puisse calculer mon budget : à combien s'élèvent ces charges par mois , et qu'est-ce qu'elles couvrent — le chauffage, l'eau, l'électricité ? *I understand, but so that I can work out my budget: how much do those charges come to per month, and what do they cover — heating, water, electricity?*

Aussi : Vous pouvez me donner un ordre de grandeur ? / C'est combien, en moyenne, par mois ?

Ce que tu viens de faire : Justifier la question (« pour que je puisse calculer mon budget ») rend l'insistance acceptable. On ne relance jamais sans donner une raison. *Justifying the question makes the persistence acceptable. Never push again without giving a reason.*

L'interlocuteur

« Environ cent dollars, pour le chauffage et l'eau. L'électricité est à part. » *[About a hundred dollars, for heating and water. Electricity is separate.]*

Toi (candidat) **B**

D'accord, donc cent dollars en plus, électricité non comprise. Et concernant le logement lui-même, dans quel état se trouve-t-il ? *All right, so a hundred dollars on top, electricity not included. And regarding the flat itself, what condition is it in?*

Aussi : Il a été refait récemment ? / Comment est-il, à l'intérieur ?

Ce que tu viens de faire : Tu reformules en une demi-phrase avant de changer de sujet. Cette micro-reformulation prouve l'écoute sans allonger l'appel. *You recap in half a sentence before changing subject. That micro-recap proves listening without lengthening the call.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Il est en bon état général. » *[It's in good general condition.]*

Ce qui manque : « bon état général » est une appréciation, pas une description : ni l'année des travaux, ni l'état de la cuisine ou de la salle de bains.

Toi (candidat) **L**

« En bon état », cela veut dire quoi exactement ? Je pense surtout à la cuisine et à la salle de bains : est-ce qu'elles ont été refaites récemment ? *'In good condition' — what exactly does that mean? I'm thinking mainly of the kitchen and the bathroom: have they been redone recently?*

Aussi : Les fenêtres sont récentes ? / Il y a des travaux à prévoir ?

Ce que tu viens de faire : Tu nommes les deux pièces qui coûtent cher à rénover. Une question précise oblige à une réponse précise ; une question générale rappelle une réponse générale. *You name the two rooms that are expensive to renovate. A precise question forces a precise answer; a general one invites a general reply.*

L'interlocuteur

« La salle de bains a été refaite l'an dernier. La cuisine est d'origine, mais fonctionnelle. » *[The bathroom was redone last year. The kitchen is original, but functional.]*

Toi (candidat) **I**

Merci pour cette précision. Autre chose : **comment est le quartier** , et **à quelle distance se trouve le métro le plus proche** ? *Thank you for that detail. Another thing: what is the area like, and how far is the nearest metro station?*

Aussi : C'est bien desservi ? / Il y a des commerces à proximité ?

Ce que tu viens de faire : « Autre chose » est le connecteur le plus simple pour ouvrir un nouveau sujet à l'oral. Court, naturel, jamais brusque. *'Autre chose' is the simplest connector for opening a new topic in speech. Short, natural, never abrupt.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est un quartier tranquille, très bien desservi. » *[It's a quiet area, very well served.]*

Ce qui manque : « très bien desservi » ne donne ni ligne, ni station, ni temps de marche.

Toi (candidat) **L**

« **Bien desservi** », c'est-à-dire ? **Concrètement, combien de minutes à pied jusqu'à la station** , et **quelle ligne** ? *'Well served' — meaning? In practical terms, how many minutes on foot to the station, and which line?*

Aussi : C'est à combien de minutes à pied ? / Quelle est la station la plus proche ?

Ce que tu viens de faire : « Concrètement » est le mot qui force le passage de l'appréciation au chiffre. À placer dans chaque relance de Section A. *'Concrètement' is the word that forces the move from opinion to figure. Put it in every Section A clarifier.*

L'interlocuteur

« Sept minutes à pied, ligne orange. » *[Seven minutes on foot, orange line.]*

Toi (candidat) **I**

Très bien. Et sur le plan du bail : **quelle est la durée du contrat** , et **combien de mois de dépôt demandez-vous** ? *Very good. And regarding the lease: what is the length of the contract, and how many months' deposit do you ask for?*

Aussi : C'est un bail d'un an ? / Il faut un garant ?

Ce que tu viens de faire : Deux questions administratives groupées. En Section A, grouper deux informations de même nature dans une phrase montre une vraie maîtrise. *Two administrative questions grouped. In Section A, grouping two same-type items in one sentence shows real command.*

« Un bail classique, avec le dépôt habituel. » *[A standard lease, with the usual deposit.]*

Ce qui manque : « classique » et « habituel » sont deux mots vides : ni durée, ni nombre de mois.

Toi (candidat) **L**

Pardon, je préfère vérifier plutôt que de supposer : « un bail classique », c'est **combien de mois ou d'années** ? Et le dépôt, **cela représente un mois, ou deux** ? *Sorry, I'd rather check than assume: 'a standard lease' — how many months or years is that? And the deposit — is that one month, or two?*

Aussi : Un an, renouvelable ? / Le dépôt, c'est l'équivalent d'un mois de loyer ?

Ce que tu viens de faire : « Je préfère vérifier plutôt que de supposer » : formule à mémoriser. Elle transforme une insistance en qualité professionnelle. *'I'd rather check than assume': memorize this. It turns persistence into a professional virtue.*

L'interlocuteur

« Un an renouvelable, et un mois de dépôt. » *[One year renewable, and one month's deposit.]*

Toi (candidat) **I**

C'est noté. Une dernière question : à **partir de quand l'appartement est-il libre**, et **est-ce qu'il serait possible de le visiter cette semaine** ? *Noted. One last question: from when is the flat available, and would it be possible to view it this week?*

Aussi : Il est libre tout de suite ? / On pourrait convenir d'une visite ?

Ce que tu viens de faire : La dernière question sert à obtenir un rendez-vous. En Section A, terminer sur une action concrète est toujours valorisé. *The last question is there to secure an appointment. In Section A, ending on a concrete action is always rewarded.*

L'interlocuteur

« Libre au premier du mois. Pour la visite, oui, samedi matin si vous voulez. » *[Available on the first of the month. For a viewing, yes, Saturday morning if you like.]*

Parfait, alors si je récapitule : loyer plus cent dollars de charges, électricité à part ; salle de bains refaite, cuisine d'origine ; sept minutes du métro, ligne orange ; bail d'un an, un mois de dépôt, libre au premier. **C'est bien cela ?** *Perfect, so to recap: rent plus a hundred dollars of charges, electricity separate; bathroom redone, original kitchen; seven minutes from the metro, orange line; one-year lease, one month's deposit, available on the first. Is that right?*

Aussi : Donc, pour résumer... / Si j'ai bien noté...

Ce que tu viens de faire : Cinq informations reformulées en une phrase rythmée par des points-virgules. C'est le tour qui montre le mieux ton niveau réel. *Five items recapped in one sentence paced by semicolons. This is the turn that best shows your real level.*

L'interlocuteur

« C'est exactement ça. » *[That's exactly it.]*

Toi (candidat)

Je vous remercie beaucoup, vous avez répondu à toutes mes questions. Alors à samedi matin, et bonne fin de journée. *Thank you very much, you've answered all my questions. See you Saturday morning then, and have a good rest of the day.*

Aussi : Merci de votre disponibilité. / À samedi, donc. Merci encore.

Ce que tu viens de faire : Tu confirmes le rendez-vous obtenu avant de saluer. L'appel se termine sur un résultat, pas sur une politesse vide. *You confirm the appointment secured before saying goodbye. The call ends on a result, not on empty politeness.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Je vous remercie beaucoup, vous avez répondu à toutes mes questions. À samedi matin.

[Thank you very much, you've answered all my questions. See you Saturday morning.]

2 C'est très clair, merci. Je vous confirme ma visite par message ce soir.

[That's very clear, thank you. I'll confirm my viewing by message tonight.]

3 Merci du temps que vous m'avez accordé. Je vous rappelle si j'ai un empêchement.

[Thank you for your time. I'll call you back if anything comes up.]

4 Parfait, tout est noté. Est-ce que je peux vous joindre à ce numéro ?

[Perfect, everything's noted. Can I reach you on this number?]

5 Merci beaucoup. Je vous apporte mon dossier complet samedi, ce sera plus simple.

[Thank you very much. I'll bring my full file on Saturday, it'll be simpler.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre mots vagues repris et questionnés : « comme partout », « bon état général », « bien desservi », « classique ». *[Four vague words quoted and questioned.]*
- Chaque relance est justifiée (« pour calculer mon budget », « je préfère vérifier plutôt que supposer »). *[Every clarifier is justified.]*
- « Concrètement » fait passer l'interlocuteur de l'appréciation au chiffre. *['Concrètement' moves the listener from opinion to figure.]*
- Les questions précises nomment des éléments précis : la cuisine, la salle de bains, la ligne de métro. *[Precise questions name precise items.]*
- L'appel se conclut sur un rendez-vous obtenu, pas seulement sur des informations. *[The call ends with an appointment secured, not just information.]*

Événements culturels

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un festival, un concert ou une exposition. Tu appelles la billetterie pour t'informer (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
un spectacle	a show	= une représentation · EN spectacle
une place	a ticket, seat	= un billet · EN place
la billetterie	the box office	= la vente de billets
le tarif	the price	= le prix · EN tariff
complet	sold out	= plein · ≠ disponible · EN complete
une réduction	a discount	= un rabais · ≠ un supplément · EN reduction
la séance	the showing	= la représentation · EN session
la programmation	the line-up	= l'affiche
réserver	to book	= retenir · ≠ annuler · EN reserve
une entrée	an admission	= un billet · ≠ une sortie
gratuit	free	= offert · ≠ payant
la durée	the length	= le temps · EN duration
l'horaire (m.)	the time	= l'heure
le lieu	the venue	= la salle
accessible	accessible, affordable	= abordable · ≠ réservé · EN accessible
numéroté	numbered (seat)	= attribué · ≠ libre

disponible	available	= libre · ≠ complet · EN available
une date	a date	= un jour · EN date
un justificatif	a proof	= une pièce
sur place	on site	= à l'entrée
la salle	the hall	= l'auditorium
une file	a queue	= une attente
un abonnement	a season pass	= un forfait
valable	valid	= utilisable · ≠ périmé
échangeable	exchangeable	= modifiable · ≠ ferme
remboursable	refundable	= restituable · ≠ non remboursable
le placement	the seating	= la place
en ligne	online	= sur internet · ≠ au guichet · EN online
un guichet	a ticket counter	= la caisse
la capacité	the capacity	= la jauge · EN capacity

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **qui** se produit ce soir-là ?

Could you tell me who's performing that night?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

J'hésite encore entre deux soirées, alors je préfère demander : **qui se produit ce soir-là exactement** , et **dans quel ordre passent les artistes** ?

I'm still hesitating between two evenings, so I'd rather ask: who exactly is performing that night, and in what order do the acts play?

Combien de temps dure le spectacle ?

How long does the show last?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je dois reprendre le dernier métro, **combien de temps dure le spectacle**, entracte compris, et **vers quelle heure est-ce que cela se termine** ?

As I have to catch the last metro, how long does the show last, including the interval, and around what time does it finish?

 Le prix

Combien coûte une place ?

How much is a ticket?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse réserver pour tout le groupe, **combien coûte une place**, et **est-ce que le prix change selon l'emplacement** ?

So I can book for the whole group, how much is a ticket, and does the price change depending on where you sit?

Est-ce qu' il y a un tarif réduit pour les étudiants ?

Is there a reduced rate for students?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Deux personnes du groupe sont encore étudiantes : **est-ce qu' il y a un tarif réduit**, et **quel justificatif faut-il présenter** ?

Two people in the group are still students: is there a concession rate, and what proof do they need to show?

 Le temps

À quelle heure commence la séance ?

What time does the show start?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que nous arrivions tous à l'heure, **à quelle heure commence la séance**, et **à quelle heure ouvrent les portes** ?

So we all arrive on time, what time does the performance start, and what time do the doors open?

Quelles sont les dates encore disponibles ?

What dates are still available?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Nous ne sommes pas libres tous les soirs : **quelles** sont les dates encore disponibles , et **est-ce qu' il reste quelque chose en semaine** ?

We're not free every evening: which dates are still available, and is there anything left midweek?

 Le lieu

Où se déroule le concert exactement ?

Where exactly is the concert?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour organiser le trajet du groupe, **où se déroule le concert exactement** , et **est-ce que la salle est près d'une station** ?

To organise the group's journey, where exactly is the concert held, and is the venue near a station?

Est-ce que les places sont numérotées ?

Are the seats numbered?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme nous venons à six, **est-ce que les places sont numérotées** , et **est-ce qu' on peut être assis ensemble** ?

As there are six of us, are the seats numbered, and can we sit together?

 Les conditions

Est-ce qu' il reste des places pour samedi ?

Are there tickets left for Saturday?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère vérifier avant de prévenir tout le monde : **est-ce qu' il reste des places pour samedi** , et **combien environ** ?

I'd rather check before telling everyone: are there still tickets for Saturday, and roughly how many?

Est-ce que les billets sont remboursables ?

Are the tickets refundable?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme il y a toujours un imprévu dans un groupe : **est-ce que les billets sont remboursables** , ou au moins **est-ce qu' ils sont échangeables** ?

As there's always a hitch in a group: are the tickets refundable, or at least exchangeable?

La suite

Comment est-ce qu'on réserve ?

How do you book?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si tout le monde est d'accord ce soir, **comment** est-ce qu'on réserve , et **jusqu'à quand** la réservation est-elle tenue ?

If everyone agrees tonight, how do we book, and how long is the reservation held?

Est-ce qu' on peut acheter les places en ligne ?

Can you buy tickets online?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour éviter de me déplacer pour rien, **est-ce qu'** on peut acheter les places en ligne , et **est-ce qu'** il y a des frais de réservation ?

To avoid a wasted trip, can we buy the tickets online, and are there booking fees?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien coûte une place ?

How much is a ticket?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

D'accord, merci. Avant de réserver pour deux, est-ce que vous pourriez me dire **combien** coûte une place, et **savoir** s'il existe un tarif réduit pour les étudiants et s'il reste des places pour la soirée de samedi ?

OK, thank you. Before booking for two, could you tell me how much a ticket is, and whether there's a reduced student rate and any seats left for Saturday evening?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? Le tarif réduit s'applique sur présentation de la carte ?

Meaning? Does the reduced rate apply on showing the card?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais être sûr pour mes amis étudiants : est-ce que le tarif réduit s'applique sur simple présentation de la carte, ou faut-il l'acheter à l'avance ?

Sorry, I'd like to be sure for my student friends: does the concession apply on simply showing the card, or must it be bought in advance?

Par « complet », vous voulez dire qu'il ne reste vraiment aucune place ?

By 'sold out', do you mean there are truly no seats left?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Quand vous dites « complet », j'aimerais savoir si c'est définitif : est-ce qu'il ne reste vraiment aucune place, ou est-ce qu'il y a une liste d'attente ?

When you say 'sold out', I'd like to know if that's final: is there genuinely nothing left, or is there a waiting list?

Pourriez-vous préciser l'heure exacte d'ouverture des portes ?

Could you specify the exact door-opening time?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que nous arrivions au bon moment, est-ce que vous pourriez préciser l'heure exacte d'ouverture des portes, et s'il vaut mieux venir en avance ?

So we arrive at the right time, could you specify the exact time the doors open, and whether it's better to come early?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour un festival de musique ; tu appelles l'organisation et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : ce que le billet donne le droit de faire, les horaires réels, l'accès et le stationnement, ce qu'on peut apporter, et la politique en cas de pluie. L'organisation répondra vague quatre fois — fais préciser.

Get five pieces of information the ad doesn't give: what the ticket entitles you to, the real timings, access and parking, what you may bring, and the wet-weather policy. The organisers will answer vaguely four times — make them specify.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet du festival annoncé pour le mois prochain. Est-ce que je peux vous poser quelques questions avant de prendre mes billets ? *Hello, I'm calling about the festival advertised for next month. May I ask a few questions before buying my tickets?*

Aussi : Je vous appelle pour le festival. / C'est bien le service billetterie ?

Ce que tu viens de faire : « Avant de prendre mes billets » indique que tu es un acheteur sérieux. L'interlocuteur répond plus volontiers. *'Before buying my tickets' signals you're a serious buyer. The listener answers more willingly.*

L'interlocuteur

« Bonjour, bien sûr, allez-y. » *[Hello, of course, go ahead.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Qu'est-ce que le billet donne le droit de faire exactement — tous les concerts, ou seulement la grande scène ? *Thank you. What exactly does the ticket entitle you to — all the concerts, or only the main stage?*

Aussi : Le billet couvre tout le site ? / Il y a des scènes payantes en plus ?

Ce que tu viens de faire : En proposant deux hypothèses, tu obliges l'interlocuteur à en choisir une. Il ne peut plus répondre « ça donne accès au festival ». *By offering two hypotheses you force the listener to pick one. They can no longer say 'it gives access to the festival'.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Le billet donne accès au site, tout simplement. » *[The ticket gives access to the site, quite simply.]*

Ce qui manque : « accès au site » ne dit pas si toutes les scènes sont comprises, ni s'il y a des zones réservées.

« Accès au site », d'accord — mais est-ce que toutes les scènes sont comprises, ou est-ce qu'il y a des espaces réservés avec un supplément ? 'Access to the site', all right — but are all the stages included, or are there reserved areas with a supplement?

Aussi : Il y a une zone VIP payante ? / Tout est compris dans le même billet ?

Ce que tu viens de faire : Tu redemandes exactement ce que tu avais demandé, en nommant cette fois l'hypothèse qui coûte de l'argent. *You re-ask exactly what you asked, this time naming the hypothesis that costs money.*

L'interlocuteur

« Toutes les scènes sont comprises. Il existe une zone avant-scène, avec supplément. » *[All the stages are included. There is a front-of-stage area, with a supplement.]*

Très bien, donc tout est compris sauf l'avant-scène. Et sur les horaires : à quelle heure ouvrent les portes, et à quelle heure se termine la soirée ? *Very good, so everything is included except the front-of-stage area. And on timings: what time do the doors open, and what time does the evening end?*

Aussi : Ça commence à quelle heure ? / Ça finit tard ?

Ce que tu viens de faire : Deux bornes horaires demandées ensemble : ouverture et fin. C'est ce qui permet d'organiser le transport de retour. *Two time bounds asked together: opening and closing. That's what lets you plan the journey home.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Ça commence en début d'après-midi et ça se termine tard. » *[It starts in the early afternoon and finishes late.]*

Ce qui manque : « début d'après-midi » et « tard » ne sont pas des heures : impossible d'organiser un retour.

« Tard », c'est important pour moi parce que je dois organiser mon retour : à quelle heure précisément se termine le dernier concert ? *'Late' matters to me because I have to arrange my way home: what time exactly does the last concert finish?*

Aussi : Minuit, une heure du matin ? / Le site ferme à quelle heure ?

Ce que tu viens de faire : Donner la raison (« je dois organiser mon retour ») rend la demande d'heure précise parfaitement légitime. *Giving the reason ('I have to arrange my way home') makes asking for an exact time perfectly legitimate.*

L'interlocuteur

« Le dernier concert finit à minuit et demi, et le site ferme à une heure. » *[The last concert ends at half past midnight, and the site closes at one.]*

Toi (candidat) **I**

Parfait, je peux m'organiser. Et pour venir : **est-ce qu' il y a un stationnement sur place** , et **est-ce que des navettes sont prévues** ? *Perfect, I can organise myself. And for getting there: is there parking on site, and are shuttles laid on?*

Aussi : On peut venir en transport en commun ? / Il y a un parking gratuit ?

Ce que tu viens de faire : Deux moyens d'accès dans une seule question. Si l'un est absent, l'autre reste possible : tu couvres les deux cas d'un coup. *Two means of access in one question. If one is missing the other remains: you cover both cases at once.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Il y a ce qu'il faut, ne vous inquiétez pas. » *[There's what you need, don't worry.]*

Ce qui manque : « ce qu'il faut » ne répond à aucune des deux questions posées.

Toi (candidat) **L**

Je ne m'inquiète pas, je veux juste pouvoir planifier : est-ce qu' il y a un parking, oui ou non , et **est-ce que les navettes fonctionnent après minuit** ? *I'm not worried, I just want to be able to plan: is there a car park, yes or no, and do the shuttles run after midnight?*

Aussi : Le parking est payant ? / La dernière navette part à quelle heure ?

Ce que tu viens de faire : « Oui ou non » est ferme mais poli, et précédé d'une justification. À réserver aux réponses qui esquivent deux fois. *'Yes or no' is firm but polite, and preceded by a justification. Save it for answers that dodge twice.*

L'interlocuteur

« Oui, un parking payant, et les navettes tournent jusqu'à une heure trente. » *[Yes, a paying car park, and shuttles run until half past one.]*

C'est très clair, merci. Deux détails pratiques : **est-ce qu' on peut apporter à boire et à manger** , et **qu'est-ce qui est interdit sur le site** ? *That's very clear, thank you. Two practical details: can you bring your own food and drink, and what is prohibited on site?*

Aussi : On peut entrer avec une gourde ? / Les sacs sont fouillés ?

Ce que tu viens de faire : Demander ce qui est interdit est souvent plus utile que demander ce qui est permis : la liste est plus courte et plus précise. *Asking what is prohibited is often more useful than asking what is allowed: the list is shorter and more precise.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Les règles habituelles s'appliquent. » *[The usual rules apply.]*

Ce qui manque : « les règles habituelles » suppose que tu connais déjà le festival : rien n'est nommé.

Toi (candidat) **L**

C'est ma première fois chez vous, donc les règles habituelles, je ne les connais pas : **est-ce que les bouteilles et les gourdes sont acceptées** ? *It's my first time with you, so I don't know the usual rules: are bottles and water flasks allowed?*

Aussi : On peut apporter son pique-nique ? / Il y a des points d'eau gratuits ?

Ce que tu viens de faire : « C'est ma première fois » justifie de tout faire expliciter. C'est la phrase la plus utile de toute la Section A. *'It's my first time' justifies having everything spelled out. The single most useful sentence in Section A.*

L'interlocuteur

« Gourdes vides acceptées, bouteilles en verre interdites. Il y a des fontaines. » *[Empty flasks allowed, glass bottles prohibited. There are water fountains.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, donc si je récapitule : toutes les scènes comprises, avant-scène en supplément ; dernier concert à minuit et demi, navettes jusqu'à une heure trente ; parking payant sur place ; gourdes vides acceptées, verre interdit. **C'est bien cela** ? *Perfect, so to recap: all stages included, front-of-stage extra; last concert at half past midnight, shuttles until half past one; paying car park on site; empty flasks allowed, glass prohibited. Is that right?*

Aussi : Donc, en résumé... / Si j'ai bien noté...

Ce que tu viens de faire : Reformuler des horaires et des interdictions exactes prouve une écoute fine. Les détails précis valent plus que les généralités. *Recapping exact times and prohibitions proves close listening. Precise details are worth more than generalities.*

« C'est exactement ça. » *[That's exactly it.]*

Toi (candidat)

Merci beaucoup pour votre patience. Dernière question : que se passe-t-il en cas de pluie ? *Thank you very much for your patience. Last question: what happens if it rains?*

Aussi : Le festival est maintenu sous la pluie ? / Les billets sont remboursés si c'est annulé ?

Ce que tu viens de faire : La question météo est la dernière parce qu'elle est hypothétique. On traite d'abord le certain, ensuite le possible. *The weather question comes last because it's hypothetical. Deal with the certain first, the possible after.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup pour votre patience. Que se passe-t-il en cas de pluie ?

[Thank you for your patience. What happens if it rains?]

2 C'est parfait, merci. Je prends mes billets en ligne ce soir.

[Perfect, thank you. I'll buy my tickets online tonight.]

3 Je vous remercie. Vous pouvez m'envoyer le plan du site par courriel ?

[Thank you. Could you email me the site map?]

4 Très bien, merci. J'en parle à mes amis et je réserve pour quatre.

[Very good, thank you. I'll talk to my friends and book for four.]

5 Merci de toutes ces précisions. Je vous rappelle si une question me revient.

[Thank you for all these details. I'll call back if another question comes up.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre esquives traitées : « accès au site », « tard », « ce qu'il faut », « les règles habituelles ». *[Four dodges handled.]*
- Après deux esquives sur le même point, « oui ou non » devient légitime — précédé d'une justification. *[After two dodges on the same point, 'yes or no' becomes legitimate — preceded by a justification.]*
- Demander ce qui est INTERDIT donne une liste plus courte et plus exacte que ce qui est permis. *[Asking what is PROHIBITED gives a shorter, more exact list than what is allowed.]*
- « C'est ma première fois » légitime de faire tout expliciter. *[It's my first time' legitimises having everything spelled out.]*
- Les questions hypothétiques (la pluie) se gardent pour la fin. *[Hypothetical questions are kept for the end.]*

Restaurant & réservation

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un restaurant (ouverture, menu spécial). Tu appelles pour réserver et t'informer (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
une réservation	a booking	= une table retenue · EN reservation
une table	a table	= un couvert · EN table
le menu	the set menu	= la formule · EN menu
un plat	a dish	= un mets
la carte	the à-la-carte menu	= le choix
le tarif	the price	= le prix · EN tariff
une spécialité	a speciality	= un plat phare · EN speciality
la terrasse	the terrace	≠ en salle · EN terrace
disponible	available	= libre · ≠ complet · EN available
réserver	to book	= retenir · ≠ annuler · EN reserve
un couvert	a place setting	= une place
le service	the sitting	= le repas · EN service
végétarien	vegetarian	= sans viande · EN vegetarian
une allergie	an allergy	= une intolérance · EN allergy
accessible	affordable	= abordable · ≠ cher · EN accessible
un acompte	a deposit	= un versement

la formule	the set menu	= le menu · EN formula
compris	included	= inclus · ≠ en supplément
l'horaire (m.)	the hours	= l'heure
fermé	closed	= clos · ≠ ouvert
une occasion	an occasion	= un événement · EN occasion
copieux	hearty	= généreux · ≠ maigre
fait maison	homemade	= artisanal · ≠ industriel
le cadre	the setting	= le décor
un groupe	a group	= une tablée
confirmer	to confirm	= valider · ≠ annuler · EN confirm
la capacité	the capacity	= la jauge · EN capacity
recommandé	recommended	= conseillé · EN recommended
sans engagement	no commitment	= libre
le règlement	the payment	= le paiement

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **quelles** sont vos spécialités ?

Could you tell me your specialties?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Nous venons pour une occasion particulière, alors je préfère demander : est-ce que vous pourriez me dire **quelles sont vos spécialités**, celles que vous conseillez vraiment ?

We're coming for a special occasion, so I'd rather ask: could you tell me what your specialties are, the ones you'd genuinely recommend?

Est-ce que vous proposez un menu végétarien ?

Do you offer a vegetarian menu?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Une personne du groupe ne mange pas de viande : **est-ce que** vous proposez un menu végétarien complet , ou **est-ce qu' il faut adapter un plat ?**

One person in the group doesn't eat meat: do you offer a full vegetarian menu, or would a dish have to be adapted?

 Le prix

Combien coûte la formule du midi ?

How much is the lunch set menu?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse prévenir mes collègues du budget, **combien coûte la formule du midi** , et **ce qu' elle comprend ?**

So I can tell my colleagues the budget, how much is the lunchtime set menu, and what does it include?

Est-ce que le service est compris ?

Is service included?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère éviter la surprise au moment de l'addition : **est-ce que le service est compris** , et **est-ce que les taxes sont déjà dans les prix affichés ?**

I'd rather avoid a surprise when the bill comes: is service included, and is tax already in the displayed prices?

 Le temps

Quels sont vos horaires d'ouverture ?

What are your opening hours?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir quand nous pouvons venir, **quels sont vos horaires d'ouverture** , et **est-ce que vous fermez un jour dans la semaine ?**

So we know when we can come, what are your opening hours, and are you closed on any day of the week?

Jusqu'à quelle heure servez-vous le soir ?

How late do you serve in the evening?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Nous finissons de travailler assez tard : **jusqu'à quelle heure servez-vous le soir** , et **est-ce que la cuisine ferme plus tôt que la salle** ?

We finish work quite late: until what time do you serve in the evening, and does the kitchen close earlier than the dining room?

 Le lieu

Est-ce que vous avez une terrasse ?

Do you have a terrace?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

S'il fait beau ce soir-là, **est-ce que vous avez une terrasse** , et **est-ce qu' on peut la réserver à l'avance** ?

If the weather's fine that evening, do you have a terrace, and can it be booked in advance?

Est-ce que le restaurant est accessible en transport ?

Is the restaurant reachable by transport?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Certains de mes amis viennent de loin : **est-ce que le restaurant est accessible en transport en commun** , et **est-ce qu' il y a un stationnement à proximité** ?

Some of my friends are coming from far away: is the restaurant reachable by public transport, and is there parking nearby?

 Les conditions

Est-ce qu' il faut réserver à l'avance ?

Do you need to book in advance?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme c'est un samedi soir, **est-ce qu' il faut réserver à l'avance** , et **combien de jours avant, idéalement** ?

As it's a Saturday evening, is it necessary to book ahead, and how many days in advance, ideally?

Est-ce que vous pouvez accueillir un groupe de huit ?

Can you seat a group of eight?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Nous serons plus nombreux que d'habitude : **est-ce que vous pouvez accueillir un groupe de huit** , et **est-ce qu' on serait à une seule table** ?

There'll be more of us than usual: can you take a group of eight, and would we be at a single table?

 La suite

Est-ce que je peux réserver une table pour samedi soir ?

Can I book a table for Saturday evening?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si tout cela est possible, **est-ce que je peux réserver une table pour samedi soir** , vers vingt heures, au nom de ma famille ?

If all that's possible, may I book a table for Saturday evening, around eight, in my family's name?

Faut-il verser un acompte pour la réservation ?

Is a deposit needed for the booking?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que tout soit réglé d'avance, **est-ce qu' il faut verser un acompte pour la réservation** , et **est-ce qu' il est perdu en cas d'annulation** ?

So everything is settled in advance, is a deposit needed for the booking, and is it lost if we cancel?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Jusqu'à quelle heure servez-vous le soir ?

How late do you serve in the evening?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

Bonjour, je vous remercie. Avant de réserver, **est-ce que vous pourriez me dire jusqu'à quelle heure** vous servez le soir, et **me préciser** si vous proposez un menu végétarien et si le service est bien compris dans le prix de la formule ?

Hello, thank you. Before booking, could you tell me how late you serve in the evening, and whether you offer a vegetarian menu and whether service is included in the set-menu price?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? La formule comprend le dessert, ou seulement entrée et plat ?

Meaning? Does the set menu include dessert, or only starter and main?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais être précis sur la formule : est-ce qu' elle comprend le dessert , ou seulement l'entrée et le plat , avec le dessert en supplément ?

Sorry, I'd like to be precise about the set menu: does it include dessert, or only starter and main, with dessert extra?

Par « complet », vous voulez dire pour tout le service, ou juste pour 20 h ?

By 'full', do you mean the whole sitting, or just 8 p.m.?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Quand vous dites « complet », j'aimerais savoir si cela vaut pour toute la soirée : est-ce que c'est complet pour tout le service, ou seulement pour vingt heures ?

When you say 'fully booked', I'd like to know if that applies to the whole evening: is it full for the entire service, or only for eight o'clock?

Pourriez-vous préciser s'il y a des options sans gluten ?

Could you specify whether there are gluten-free options?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Une personne du groupe est coéliquaue, donc c'est important : est-ce que vous pourriez me préciser s'il y a des options sans gluten , et s'il faut le signaler à l'avance ?

One person in the group is coeliac, so this matters: could you tell me whether there are gluten-free options, and whether it needs flagging in advance?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour un restaurant qui propose un menu de groupe ; tu appelles pour réserver et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : ce que le menu de groupe comprend, le prix par personne, la gestion des allergies et des régimes, la disposition de la salle et les conditions de réservation. Le restaurant répondra vague quatre fois — fais préciser.

Get five pieces of information the ad doesn't give: what the group menu includes, the price per head, how allergies and diets are handled, the seating arrangement and the booking terms. The restaurant will answer vaguely four times — make them specify.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre menu de groupe. Ce serait pour un anniversaire, une douzaine de personnes. **Vous avez deux minutes ?** *Hello, I'm calling about your group menu. It would be for a birthday, about a dozen people. Do you have two minutes?*

Aussi : Je vous appelle pour réserver pour un groupe. / J'ai vu que vous proposiez un menu de groupe.

Ce que tu viens de faire : L'occasion et le nombre en une phrase. Le restaurateur sait immédiatement à quoi il a affaire et répond avec des chiffres. *The occasion and the headcount in one sentence. The restaurateur immediately knows what they're dealing with and answers in figures.*

L'interlocuteur

« Bonjour ! Oui, je vous écoute. » *[Hello! Yes, I'm listening.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Qu'est-ce que le menu de groupe comprend — entrée, plat, dessert, et les boissons ? *Thank you. What does the group menu include — starter, main, dessert, and drinks?*

Aussi : Il y a combien de plats ? / Les boissons sont comprises ?

Ce que tu viens de faire : Tu listes toi-même les quatre éléments attendus. L'interlocuteur doit confirmer ou retirer, il ne peut pas rester vague. *You list the four expected elements yourself. The listener must confirm or subtract; vagueness isn't available.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est un menu complet, très généreux. » *[It's a full menu, very generous.]*

Ce qui manque : « complet » et « généreux » sont des appréciations : ni le nombre de plats, ni le sort des boissons.

« **Complet** », cela veut dire **combien de plats** ? Et **est-ce que les boissons sont incluses ou facturées à part** ? 'Full' — *how many courses does that mean? And are drinks included or billed separately?*

Aussi : Trois plats ou quatre ? / Le vin est compris ?

Ce que tu viens de faire : Deux questions dans la même relance, chacune fermée. Sur un menu, le nombre de plats et les boissons se demandent toujours ensemble. *Two questions in one clarify, each closed. On a menu, the number of courses and the drinks are always asked together.*

L'interlocuteur

« Trois plats. Les boissons sont en supplément, sauf le café. » *[Three courses. Drinks are extra, except the coffee.]*

Toi (candidat) **B**

D'accord, trois plats, café compris, boissons à part. Et **à combien revient le menu par personne** ? *All right, three courses, coffee included, drinks separate. And how much does the menu come to per person?*

Aussi : C'est quel prix par personne ? / Ça fait combien pour douze ?

Ce que tu viens de faire : « À combien revient » est plus naturel que « quel est le prix » et sonne plus adulte à l'oral. *'À combien revient' is more natural than 'quel est le prix' and sounds more grown-up in speech.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Nos prix sont très raisonnables pour la qualité. » *[Our prices are very reasonable for the quality.]*

Ce qui manque : aucun montant : c'est un argument de vente, pas une réponse.

Toi (candidat) **L**

Je vous crois volontiers, mais il me faut un chiffre pour prévenir mes amis : combien par personne, boissons non comprises ? *I readily believe you, but I need a figure so I can tell my friends: how much per head, drinks not included?*

Aussi : Vous pouvez me donner un montant ? / C'est dans quelle fourchette de prix ?

Ce que tu viens de faire : « Je vous crois volontiers, mais » accepte l'argument sans l'accepter comme réponse. Formule très utile face à un commerçant. *'I readily believe you, but' accepts the argument without accepting it as an answer. Very useful with a salesperson.*

L'interlocuteur

« Quarante-deux dollars par personne, taxes en sus. » *[Forty-two dollars per person, plus tax.]*

Parfait, c'est clair. Point important : **comment** gérez-vous les allergies et les régimes particuliers ? Une amie est végétarienne et une autre est allergique aux arachides. *Perfect, that's clear. An important point: how do you handle allergies and special diets? One friend is vegetarian and another is allergic to peanuts.*

Aussi : Vous avez une option végétarienne ? / Vous pouvez adapter un plat ?

Ce que tu viens de faire : Tu nommes les deux cas réels. Une question générale sur les allergies reçoit une réponse générale ; deux cas précis obligent à répondre précisément. *You name the two real cases. A general allergy question gets a general answer; two specific cases force a specific reply.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« On s'adapte toujours, il n'y a jamais de problème. » *[We always adapt, it's never a problem.]*

Ce qui manque : « on s'adapte » ne dit pas comment : ni plat de remplacement, ni délai pour prévenir, ni garantie sur l'arachide.

Toi (candidat) **L**

Pour l'allergie, j'ai besoin d'être précis, c'est sérieux : **est-ce que la cuisine peut garantir un plat sans arachide** , et **combien de jours à l'avance faut-il vous prévenir** ? *On the allergy I need to be precise, it's serious: can the kitchen guarantee a peanut-free dish, and how many days in advance do you need to be told?*

Aussi : Vous notez les allergies à la réservation ? / Il faut le préciser combien de temps avant ?

Ce que tu viens de faire : « C'est sérieux » autorise l'insistance sur un point de santé. Un interlocuteur comprend toujours cette raison-là. *It's serious' licenses insistence on a health point. Any listener accepts that reason.*

L'interlocuteur

« Oui, si vous nous prévenez quarante-huit heures avant, on prépare un plat séparé. » *[Yes, if you tell us forty-eight hours ahead, we prepare a separate dish.]*

Toi (candidat) **I**

Très bien, c'est noté. Et pour la salle : **est-ce qu' on serait à une seule grande table** , ou **est-ce que le groupe serait réparti** ? *Very good, noted. And about the room: would we be at one big table, or would the group be split up?*

Aussi : On peut avoir une salle à part ? / On serait tous ensemble ?

Ce que tu viens de faire : Question que presque personne ne pense à poser, et qui change tout pour un anniversaire. Anticiper l'usage réel, pas seulement la commande. *A question almost nobody thinks to ask, and it changes everything for a birthday. Anticipate the real use, not just the order.*

« Ça dépend du soir, on verra sur le moment. » *[It depends on the evening, we'll see on the day.]*

Ce qui manque : « on verra sur le moment » ne donne aucune garantie : c'est précisément ce qu'il faut fixer à l'avance.

Toi (candidat) **L**

C'est justement ce que je voudrais éviter de découvrir sur le moment : est-ce que vous pouvez nous garantir une seule table dès la réservation ? *That's exactly what I'd rather not discover on the day: can you guarantee us a single table at the time of booking?*

Aussi : On peut le noter sur la réservation ? / Vous pouvez nous le confirmer par écrit ?

Ce que tu viens de faire : Reprendre les mots de l'interlocuteur (« sur le moment ») pour montrer pourquoi ils posent problème. Efficace et courtois. *Echoing the listener's words ('on the day') to show why they're a problem. Effective and courteous.*

L'interlocuteur

« Si vous réservez maintenant, oui, je le note : une grande table de douze. » *[If you book now, yes, I'll note it: one large table of twelve.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, alors si je récapitule : menu trois plats, café compris, boissons en supplément ; quarante-deux dollars par personne, hors taxes ; plat sans arachide si je préviens quarante-huit heures avant ; et une grande table de douze, notée dès maintenant. C'est bien cela ? *Perfect, so to recap: three-course menu, coffee included, drinks extra; forty-two dollars per person, before tax; peanut-free dish if I give forty-eight hours' notice; and one large table of twelve, noted right now. Is that right?*

Aussi : Donc, on est bien d'accord sur... / Si j'ai bien tout noté...

Ce que tu viens de faire : Reformuler devant un restaurateur revient à confirmer une réservation à l'oral. C'est utile bien au-delà de l'examen. *Recapping to a restaurateur amounts to confirming a booking aloud. Useful well beyond the exam.*

L'interlocuteur

« C'est exactement cela. » *[That's exactly it.]*

Merci beaucoup, c'est parfait. Est-ce que vous demandez des arrhes pour un groupe de cette taille ? *Thank you very much, that's perfect. Do you require a deposit for a group of this size?*

Aussi : Il faut verser un acompte ? / Je paie sur place le soir même ?

Ce que tu viens de faire : La question d'argent finale est la plus utile : c'est celle qui évite une mauvaise surprise le soir de l'anniversaire. *The final money question is the most useful: it's what prevents a nasty surprise on the birthday night.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup, c'est parfait. Est-ce que vous demandez des arrhes ?

[Thank you, that's perfect. Do you require a deposit?]

2 C'est très clair, merci. Je confirme le nombre exact d'ici mercredi.

[That's very clear, thank you. I'll confirm the exact number by Wednesday.]

3 Je vous remercie. Vous pouvez m'envoyer le menu par courriel ?

[Thank you. Could you email me the menu?]

4 Parfait, merci. Alors je réserve pour douze, samedi vingt heures.

[Perfect, thank you. So I'll book for twelve, Saturday at eight.]

5 Merci de votre patience. J'en parle au groupe et je vous rappelle demain.

[Thank you for your patience. I'll speak to the group and call back tomorrow.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre appréciations traitées : « complet », « très généreux », « très raisonnables », « on s'adapte », « on verra sur le moment ». *[Four opinions handled and turned into facts.]*
- « Je vous crois volontiers, mais il me faut un chiffre » accepte l'argument sans l'accepter comme réponse. *[I readily believe you, but I need a figure' accepts the argument without accepting it as an answer.]*
- Nommer deux cas réels (végétarienne, allergie) force une réponse précise là où une question générale échouerait. *[Naming two real cases forces a precise answer where a general question would fail.]*
- Reprendre les mots de l'interlocuteur (« sur le moment ») montre poliment pourquoi ils posent problème. *[Echoing the listener's words shows politely why they are a problem.]*
- La reformulation finale vaut confirmation de réservation. *[The final recap amounts to confirming the booking.]*

Salle de sport & bien-être

Scénario type : Tu as lu une annonce pour une salle de sport, un spa ou un centre de bien-être. Tu appelles pour un abonnement et des informations (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
un abonnement	a membership	= un forfait
une séance	a session	= un cours · EN session
le tarif	the rate	= le prix · EN tariff
mensuel	monthly	= par mois
l'engagement (m.)	the commitment	= le contrat · EN engagement
sans engagement	no commitment	= libre · ≠ lié
l'accès (m.)	the access	= l'entrée · EN access
un coach	a coach	= un moniteur · EN coach
encadré	supervised	= accompagné · ≠ libre
les horaires (m.)	the hours	= l'emploi du temps
le matériel	the equipment	= les appareils · EN material
une inscription	registration	= l'adhésion · EN inscription
les frais (m.)	the fees	= les coûts
un essai	a trial	= un test
accessible	affordable	= abordable · ≠ cher · EN accessible
disponible	available	= libre · ≠ complet · EN available

une réduction	a discount	= un rabais · ≠ un supplément · EN reduction
flexible	flexible	= souple · ≠ rigide · EN flexible
un créneau	a time slot	= un horaire
le vestiaire	the changing room	= les casiers
la fréquence	the frequency	= la régularité · EN frequency
illimité	unlimited	= sans limite · ≠ limité · EN unlimited
résilier	to cancel (a contract)	= annuler · ≠ renouveler
le règlement	the payment	= le paiement
un forfait	a package	= une formule
la durée	the length	= le temps · EN duration
débutant	beginner	= novice · ≠ confirmé
remboursable	refundable	= restituable
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
un justificatif	a document	= une pièce

Interroger — les questions à poser · 12 questions

La nature

Pourriez-vous me dire **ce que** l'abonnement comprend exactement ?

Could you tell me exactly what the membership includes?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je n'ai jamais été membre d'une salle, est-ce que vous pourriez me dire **ce que** l'abonnement comprend exactement — machines, cours, sauna ?

As I've never been a member of a gym, could you tell me exactly what the membership covers — machines, classes, sauna?

Est-ce que les cours sont encadrés par un coach ?

Are the classes led by a coach?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est important pour quelqu'un qui débute : **est-ce que** les cours sont encadrés par un coach , et **est-ce qu'** il corrige les positions ?

This matters for someone starting out: are the classes led by a coach, and does he correct your positions?

 Le prix

Combien coûte l'abonnement mensuel ?

How much is the monthly membership?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse comparer avec une autre salle, **combien** coûte l'abonnement mensuel , et **est-ce qu'** il baisse si je m'engage à l'année ?

So I can compare with another gym, how much is the monthly membership, and does it come down if I commit for a year?

Est-ce que les frais d'inscription sont en supplément ?

Are registration fees extra?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère connaître le total dès le départ : **est-ce que** les frais d'inscription sont en supplément , et **est-ce qu'** ils sont payés une seule fois ?

I'd rather know the total from the start: are the joining fees on top, and are they paid once only?

 Le temps

Quels sont vos horaires d'ouverture ?

What are your opening hours?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je viendrais tôt le matin ou tard le soir, **quels** sont vos horaires d'ouverture , et **est-ce qu'** ils changent le week-end ?

As I'd come early in the morning or late at night, what are your opening hours, and do they change at weekends?

Est-ce que l'accès est illimité ou par séance ?

Is access unlimited or per session?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir quelle formule me convient, **est-ce que** l'accès est illimité ou compté par séance , et **quelle** différence de prix cela fait ?

To know which package suits me, is access unlimited or counted per session, and what price difference does that make?

 Le lieu

Où se trouve la salle exactement ?

Where exactly is the gym?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

J'aimerais pouvoir y aller à pied : **où** se trouve la salle exactement , et **est-ce qu'** il y a une entrée sur la rue principale ?

I'd like to be able to walk there: where exactly is the gym, and is there an entrance on the main street?

Est-ce qu' il y a des vestiaires et des douches ?

Are there changing rooms and showers?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je viendrais avant le travail, **est-ce qu'** il y a des vestiaires et des douches , et **est-ce que** les casiers sont sécurisés ?

As I'd come before work, are there changing rooms and showers, and are the lockers secure?

 Les conditions

Est-ce qu' il y a un engagement de durée ?

Is there a minimum contract period?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Avant de signer quoi que ce soit, **est-ce qu'** il y a un engagement de durée , et **comment** peut-on résilier en cours d'année ?

Before signing anything, is there a minimum term, and how can you cancel during the year?

Est-ce que c'est adapté aux débutants ?

Is it suitable for beginners?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je pars vraiment de zéro, donc je préfère demander franchement : **est-ce que la salle est adaptée aux débutants** , et **est-ce qu' on se sent à l'aise quand on ne sait rien faire** ?

I'm genuinely starting from scratch, so I'd rather ask plainly: is the gym suitable for beginners, and do you feel comfortable when you can't do anything yet?

 La suite

Est-ce qu' on peut faire une séance d'essai gratuite ?

Can you do a free trial session?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Avant de m'engager, **est-ce qu' on peut faire une séance d'essai gratuite** , et **est-ce qu' il faut la réserver** ?

Before committing, can you have a free trial session, and does it need to be booked?

Comment est-ce qu'on s'inscrit ?

How do you sign up?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si la séance d'essai me convainc, **comment est-ce qu'on s'inscrit** , **quels documents faut-il apporter** , et **est-ce que l'inscription peut se faire sur place** ?

If the trial session convinces me, how do you sign up, what documents should I bring, and can it all be done on the spot?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien coûte l'abonnement mensuel ?

How much is the monthly membership?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

Très bien, merci. Pour que je puisse comparer, est-ce que vous pourriez me dire **combien** coûte l'abonnement mensuel, et **m'indiquer** si l'accès est illimité, si les cours collectifs sont compris, et s'il y a un engagement de durée ?

Very good, thank you. So I can compare, could you tell me how much the monthly membership is, and whether access is unlimited, whether group classes are included, and whether there's a minimum contract?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? L'accès illimité comprend les cours collectifs ?

Meaning? Does unlimited access include group classes?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je préfère vérifier ce point avant de choisir la formule : est-ce que l'accès illimité comprend aussi les cours collectifs, ou sont-ils facturés à part ?

Sorry, I'd rather check this before choosing the package: does unlimited access also cover the group classes, or are they billed separately?

Par « sans engagement », vous voulez dire que je peux résilier à tout moment ?

By 'no commitment', do you mean I can cancel any time?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

« Sans engagement » ne veut pas dire la même chose partout : est-ce que je peux résilier à tout moment, ou **est-ce qu'il faut prévenir un mois avant** ?

'No commitment' doesn't mean the same thing everywhere: can I cancel at any time, or do I need to give a month's notice?

Pourriez-vous préciser le montant des frais d'inscription ?

Could you specify the registration fee?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour calculer ce que je paie le premier mois, est-ce que vous pourriez préciser le montant des frais d'inscription, et **s'ils sont parfois offerts** ?

To work out what I pay the first month, could you specify the joining fee, and whether it's sometimes waived?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour une salle de sport ; tu appelles pour te renseigner et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : ce que l'abonnement comprend, la durée d'engagement, les heures d'affluence, l'accompagnement pour un débutant et les conditions de résiliation. La salle répondra vague quatre fois — fais préciser.

Get five pieces of information the ad doesn't give: what the membership covers, the contract length, the busy hours, the support for a beginner and the cancellation terms. The gym will answer vaguely four times — make them specify.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre offre d'abonnement. Je n'ai jamais mis les pieds dans une salle de sport. Est-ce que vous avez un moment ?*Hello, I'm calling about your membership offer. I've never set foot in a gym. Do you have a moment?*

Aussi : Je vous appelle pour vos abonnements. / J'ai vu votre annonce, j'aurais deux ou trois questions.

Ce que tu viens de faire : Annoncer que tu es débutant complet est un avantage : toutes les réponses seront adaptées, et tu obtiens souvent une offre d'essai.*Announcing you're a complete beginner is an advantage: every answer gets tailored, and you often get offered a trial.*

L'interlocuteur

« Bonjour ! Oui, bien sûr. »*[Hello! Yes, of course.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Qu'est-ce que l'abonnement comprend — seulement les machines, ou aussi les cours collectifs ?*Thank you. What does the membership include — just the machines, or the group classes as well?*

Aussi : Les cours sont compris ? / Il y a des options en plus ?

Ce que tu viens de faire : Deux hypothèses proposées : l'interlocuteur doit choisir. C'est la parade standard contre une réponse globale.*Two hypotheses offered: the listener must choose. The standard counter to a global answer.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« L'abonnement donne accès à l'ensemble de nos installations. »*[The membership gives access to all our facilities.]*

Ce qui manque : « l'ensemble de nos installations » ne dit pas si les cours collectifs et le sauna sont inclus ou payants.

« L'ensemble des installations », donc est-ce que les cours collectifs sont compris, ou est-ce qu'ils se paient à la séance ? *'All the facilities' — so are the group classes included, or are they paid for per session?*

Aussi : Il faut réserver les cours ? / Le sauna est compris aussi ?

Ce que tu viens de faire : Tu reprends la formule globale et tu la testes sur un cas précis. Une formule globale ne résiste jamais à un cas précis. *You take the global formula and test it on a specific case. A global formula never survives a specific case.*

L'interlocuteur

« Les cours collectifs sont compris. Le sauna est en supplément. » *[Group classes are included. The sauna is extra.]*

Toi (candidat) **B**

D'accord, cours compris, sauna en supplément. Et sur l'engagement : quelle est la durée minimum ? *All right, classes included, sauna extra. And on the contract: what is the minimum term?*

Aussi : C'est un engagement d'un an ? / Il y a des formules sans engagement ?

Ce que tu viens de faire : La durée d'engagement est la question la plus importante d'un abonnement, et presque jamais dans l'annonce. *Contract length is the most important question about a membership, and almost never in the ad.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Nos formules sont très souples. » *[Our packages are very flexible.]*

Ce qui manque : « souples » ne donne aucune durée : ni le minimum, ni les options mensuelles.

Toi (candidat) **L**

« Souples », c'est-à-dire ? Est-ce qu'il existe une formule au mois, sans engagement, ou est-ce que le minimum est de douze mois ? *'Flexible' — meaning? Is there a monthly, no-commitment option, or is the minimum twelve months?*

Aussi : Sans engagement, c'est possible ? / Le minimum, c'est combien de mois ?

Ce que tu viens de faire : Encadrer par les deux extrêmes possibles (au mois / douze mois) oblige l'interlocuteur à donner la vraie durée. *Bracketing with the two possible extremes (monthly / twelve months) forces the listener to give the real term.*

L'interlocuteur

« Formule au mois possible, un peu plus chère. Sinon douze mois. » *[Monthly option available, slightly dearer. Otherwise twelve months.]*

Toi (candidat) **I**

C'est utile à savoir. Autre chose : à quelles heures la salle est-elle la plus pleine ? *That's useful to know. Another thing: what times is the gym busiest?*

Aussi : Il y a beaucoup de monde le soir ? / Quand est-ce que c'est calme ?

Ce que tu viens de faire : Question rarement posée mais décisive pour un débutant : une salle bondée décourage plus qu'un abonnement cher. *Rarely asked but decisive for a beginner: a packed gym discourages more than an expensive membership.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Il y a du monde aux heures normales, comme partout. » *[It's busy at the normal times, like everywhere.]*

Ce qui manque : « les heures normales » et « comme partout » ne désignent aucun créneau.

Toi (candidat) **L**

Je débute, donc j'aimerais éviter l'affluence : entre quelle heure et quelle heure est-ce le plus calme, en semaine ? *I'm a beginner, so I'd like to avoid the crowds: between what times is it quietest, on weekdays?*

Aussi : Le matin, c'est plus tranquille ? / Il vaut mieux venir quand ?

Ce que tu viens de faire : Rappeler que tu débutes justifie la question et rend l'interlocuteur coopératif : il a intérêt à ce que tu ne renonces pas. *Reminding them you're a beginner justifies the question and makes the listener cooperative: it's in their interest that you don't give up.*

L'interlocuteur

« Entre dix heures et seize heures, c'est très calme. Le pic, c'est dix-sept à vingt heures. » *[Between ten and four it's very quiet. The peak is five to eight.]*

Parfait, ça m'aide beaucoup. Et pour quelqu'un qui débute : **est-ce qu' un coach montre comment utiliser les machines** ? *Perfect, that helps a lot. And for someone starting out: does a coach show you how to use the machines?*

Aussi : Il y a une séance d'initiation ? / Quelqu'un peut m'expliquer les appareils ?

Ce que tu viens de faire : Tu demandes une action concrète (« montre comment utiliser »), pas un service abstrait (« un accompagnement »). La réponse sera concrète aussi. *You ask for a concrete action ('show how to use'), not an abstract service ('support'). The answer will be concrete too.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Nous proposons un accompagnement personnalisé. » *[We offer personalised support.]*

Ce qui manque : « accompagnement personnalisé » ne dit ni combien de séances, ni si c'est inclus, ni avec qui.

Toi (candidat) **L**

Concrètement, cet accompagnement, c'est combien de séances , et est-ce que c'est compris dans l'abonnement ? *In practical terms, that support — how many sessions is it, and is it included in the membership?*

Aussi : C'est payant en plus ? / On a droit à combien de séances ?

Ce que tu viens de faire : « Concrètement » + un nombre + « est-ce que c'est compris ». Ces trois éléments démontent n'importe quelle formule commerciale. *'Concretely' + a number + 'is it included'. Those three elements dismantle any sales formula.*

L'interlocuteur

« Deux séances offertes à l'inscription, ensuite c'est payant. » *[Two free sessions on joining, after that it's paid.]*

Toi (candidat) **E**

Très bien, donc si je résume : cours collectifs compris, sauna en supplément ; formule au mois possible, ou douze mois moins cher ; calme entre dix et seize heures ; et deux séances de coach offertes à l'inscription. C'est bien cela ? *Very good, so to sum up: group classes included, sauna extra; monthly option available, or twelve months cheaper; quiet between ten and four; and two free coaching sessions on joining. Is that right?*

Aussi : Donc, pour récapituler... / Si j'ai bien compris...

Ce que tu viens de faire : Quatre informations obtenues contre quatre formules commerciales. La reformulation est la preuve du travail accompli. *Four items obtained against four sales formulas. The recap is the proof of the work done.*

« C'est tout à fait ça. » *[That's exactly it.]*

Toi (candidat)

Merci beaucoup. Dernière chose : si je prends l'engagement de douze mois, comment est-ce que je peux résilier en cas de problème ? *Thank you very much. One last thing: if I take the twelve-month contract, how can I cancel if there's a problem?*

Aussi : On peut résilier en cours d'année ? / Il faut un justificatif pour arrêter ?

Ce que tu viens de faire : Poser la question de la sortie avant d'entrer est le réflexe d'un consommateur averti — et une excellente dernière question à l'examen. *Asking about the exit before going in is the reflex of an informed consumer — and an excellent final exam question.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup. Comment est-ce que je peux résilier en cas de problème ?

[Thank you. How can I cancel if there's a problem?]

2 C'est très clair, merci. Je passe cette semaine pour visiter la salle.

[Very clear, thank you. I'll come this week to look round.]

3 Je vous remercie. Est-ce que je peux essayer une séance avant de m'engager ?

[Thank you. May I try one session before committing?]

4 Parfait, merci. Vous pouvez m'envoyer le contrat par courriel ?

[Perfect, thank you. Could you email me the contract?]

5 Merci de votre patience. Je réfléchis ce week-end et je vous rappelle lundi.

[Thank you for your patience. I'll think it over this weekend and call Monday.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre formules commerciales démontées : « l'ensemble des installations », « très souples », « les heures normales », « accompagnement personnalisé ». *[Four sales formulas dismantled.]*
- Tester une formule globale sur un cas précis (« et le sauna ? ») la fait toujours céder. *[Testing a global formula on a specific case always makes it give way.]*
- « Concrètement » + un nombre + « est-ce compris ? » suffit à obtenir une réponse exploitable. *[Concretely' + a number + 'is it included?' is enough to get a usable answer.]*
- Rappeler qu'on débute rend l'interlocuteur coopératif. *[Reminding them you're a beginner makes the listener cooperative.]*
- La dernière question porte sur la sortie du contrat, jamais sur l'entrée. *[The last question is about leaving the contract, never about joining.]*

Atelier cuisine & marché

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un atelier de cuisine ou un marché de producteurs. Tu appelles pour t'informer (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
un atelier	a workshop	= un cours · EN atelier
une recette	a recipe	= une préparation · EN recipe
le tarif	the price	= le prix · EN tariff
les ingrédients (m.)	the ingredients	= les produits · EN ingredients
fourni	provided	= inclus · ≠ à apporter
une dégustation	a tasting	= une découverte
la durée	the length	= le temps · EN duration
un chef	a chef	= un cuisinier · EN chef
encadré	supervised	= accompagné · ≠ libre
le niveau	the level	= le palier · EN level
débutant	beginner	= novice · ≠ confirmé
une place	a spot	= une inscription · EN place
disponible	available	= libre · ≠ complet · EN available
réserver	to book	= retenir · ≠ annuler · EN reserve
le matériel	the equipment	= les ustensiles · EN material
compris	included	= inclus · ≠ en supplément

le tablier	the apron	
emporter	to take away	= remporter · ≠ laisser
accessible	affordable	= abordable · ≠ cher · EN accessible
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
un producteur	a producer	= un exploitant · EN producer
local	local	= du terroir · ≠ importé · EN local
bio	organic	= naturel · ≠ industriel · EN bio
frais	fresh	= du jour · ≠ avarié · EN fresh
un acompte	a deposit	= un versement
la fréquence	the frequency	= la régularité · EN frequency
le thème	the theme	= le sujet · EN theme
convivial	friendly	= chaleureux · ≠ froid · EN convivial
un justificatif	a document	= une pièce
remboursable	refundable	= restituable

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **quel** est le thème de l'atelier ?

Could you tell me the theme of the workshop?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je choisis entre deux dates, est-ce que vous pourriez me dire **quel** est le thème de l'atelier , et **ce qu'** on prépare précisément ?

As I'm choosing between two dates, could you tell me what the theme of the workshop is, and exactly what we prepare?

Est-ce que les ingrédients sont fournis ?

Are the ingredients provided?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir si je dois passer au marché avant, **est-ce que les ingrédients sont fournis**, ou **est-ce qu'il faut apporter quelque chose** ?

So I know whether to go to the market first, are the ingredients provided, or is there something to bring?

 Le prix

Combien coûte la séance ?

How much is the session?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je puisse en parler à la personne qui viendrait avec moi, **combien coûte la séance par personne**, et **est-ce qu'il y a un tarif à deux** ?

So I can mention it to the person who'd come with me, how much is the session per person, and is there a rate for two?

Est-ce que le matériel est compris dans le prix ?

Is the equipment included in the price?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je n'ai presque rien comme ustensiles chez moi : **est-ce que le matériel est compris dans le prix**, ou **est-ce qu'il faut apporter son tablier** ?

I have almost no utensils at home: is the equipment included in the price, or do you need to bring your own apron?

 Le temps

Combien de temps dure l'atelier ?

How long does the workshop last?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour organiser ma journée, **combien de temps dure l'atelier**, et **est-ce que la dégustation se fait après ou pendant** ?

To plan my day, how long does the workshop last, and does the tasting happen afterwards or during?

Quand a lieu la prochaine séance ?

When is the next session?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je ne suis libre que le week-end, **quand a lieu la prochaine séance**, et **est-ce qu'il y en a une le samedi matin** ?

As I'm only free at weekends, when is the next session, and is there one on a Saturday morning?

Le lieu

Où se déroule l'atelier exactement ?

Where exactly does the workshop take place?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour prévoir mon trajet, où se déroule l'atelier exactement , et est-ce que c'est bien le même endroit que sur l'annonce ?

To plan my journey, where exactly does the workshop take place, and is it the same address as in the ad?

Est-ce que c'est facile d'accès ?

Is it easy to get to?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je viendrais en métro avec des sacs : est-ce que c'est facile d'accès , et à combien de minutes de la station ?

I'd come by metro with bags: is it easy to reach, and how many minutes from the station?

Les conditions

Est-ce que c'est ouvert aux débutants ?

Is it open to beginners?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je cuisine très peu, donc je préfère être honnête : est-ce que l'atelier est ouvert aux vrais débutants , et est-ce qu'il y aura d'autres débutants ?

I barely cook, so I'd rather be honest: is the workshop open to complete beginners, and will there be other beginners there?

Est-ce qu'on peut emporter ce qu'on a préparé ?

Can you take home what you've cooked?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je dîne chez moi ensuite, est-ce qu'on peut emporter ce qu'on a préparé , et est-ce qu'il faut apporter une boîte ?

As I'll be having dinner at home afterwards, can you take away what you've made, and should I bring a container?

La suite

Est-ce qu' il reste des places pour ce week-end ?

Are there spots left for this weekend?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je voudrais m'y prendre assez tôt : **est-ce qu' il reste des places pour ce week-end** , et **combien environ** ?

I'd like to get in early: are there still places for this weekend, and roughly how many?

Comment est-ce qu'on réserve ?

How do you book?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si une place se libère, **comment** est-ce qu'on réserve , **est-ce qu' il faut payer à l'avance** , et **est-ce que la place est remboursée en cas d'empêchement** ?

If a place comes free, how do you book, does it have to be paid in advance, and is it refunded if something comes up?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien coûte la séance ?

How much is the session?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

D'accord, je vous remercie. Avant de réserver, est-ce que vous pourriez me préciser **combien** coûte la séance, et **me dire** si les ingrédients et le matériel sont fournis, et si l'on repart avec ce qu'on a préparé ?

OK, thank you. Before booking, could you tell me how much the session is, and whether the ingredients and equipment are provided, and whether you take home what you've made?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? La dégustation est comprise, ou en supplément ?

Meaning? Is the tasting included, or extra?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais savoir ce que je paie exactement : est-ce que la dégustation est comprise dans le prix de la séance, ou facturée en supplément ?

Sorry, I'd like to know exactly what I'm paying for: is the tasting included in the price of the session, or charged extra?

Par « débutant », vous voulez dire sans aucune expérience en cuisine ?

By 'beginner', do you mean with no cooking experience at all?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Le mot « débutant » est très large : est-ce que cela veut dire sans aucune expérience en cuisine, ou simplement sans formation ?

The word 'beginner' is very broad: does it mean no cooking experience at all, or simply no training?

Pourriez-vous préciser le nombre de participants par atelier ?

Could you specify the number of participants per workshop?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir si le chef aura le temps de passer me voir, est-ce que vous pourriez préciser le nombre de participants par atelier, et s'il est plafonné ?

To know whether the chef will have time to come round to me, could you specify the number of participants per workshop, and whether it's capped?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour un atelier de cuisine ; tu appelles l'organisateur et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

🎯 Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : ce qu'on cuisine, le niveau demandé, ce que le prix comprend, ce qu'on emporte à la fin et la gestion des allergies. L'organisateur répondra vague quatre fois — fais préciser à chaque fois.

Get five pieces of information the ad doesn't give: what you cook, the level required, what the price covers, what you take home and how allergies are handled. The organiser will answer vaguely four times — make them specify each time.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre atelier de cuisine. Je cuisine très peu, pour être honnête. Est-ce que je peux vous poser quelques questions ? *Hello, I'm calling about your cookery workshop. I cook very little, to be honest. May I ask you a few questions?*

Aussi : Je vous appelle pour l'atelier de cuisine. / J'ai vu votre annonce pour l'atelier.

Ce que tu viens de faire : Dire d'emblée que tu cuisines peu évite qu'on te réponde comme à un habitué. L'honnêteté fait gagner du temps. *Saying up front that you barely cook stops them answering you like a regular. Honesty saves time.*

L'interlocuteur

« Bonjour ! Bien sûr, je vous écoute. » *[Hello! Of course, I'm listening.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. **Qu'est-ce qu' on cuisine pendant l'atelier** , et **combien de plats prépare-t-on** ?
Thank you. What do you cook during the workshop, and how many dishes do you prepare?

Aussi : Le menu est fixé à l'avance ? / On fait un plat ou plusieurs ?

Ce que tu viens de faire : Deux questions liées dans une phrase : le contenu et la quantité. C'est ce qui permet de se représenter la séance. *Two linked questions in one sentence: content and quantity. That's what lets you picture the session.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« On travaille la cuisine de saison, c'est toujours varié. » *[We work with seasonal cooking, it's always varied.]*

Ce qui manque : « cuisine de saison » et « varié » ne nomment aucun plat et ne donnent aucun nombre.

Toi (candidat) **L**

« **De saison** », d'accord — **mais pour l'atelier du mois prochain, qu'est-ce qui est au programme précisément** , et **combien de plats** ? *'Seasonal', all right — but for next month's workshop, what exactly is on the programme, and how many dishes?*

Aussi : Vous avez le menu de la prochaine séance ? / C'est plutôt salé ou sucré ?

Ce que tu viens de faire : Ancrer la question sur une date précise (« l'atelier du mois prochain ») empêche la réponse générale. Un programme daté existe toujours. *Anchoring the question to a specific date blocks the general answer. A dated programme always exists.*

L'interlocuteur

« Le mois prochain, c'est une entrée et un plat principal, autour du potiron. » *[Next month it's a starter and a main course, around pumpkin.]*

Toi (candidat) **B**

Une entrée et un plat, très bien. Et le niveau : est-ce que l'atelier convient à quelqu'un qui ne sait pas cuisiner ? *A starter and a main, very good. And the level: is the workshop suitable for someone who can't cook?*

Aussi : Il faut savoir se débrouiller ? / C'est ouvert aux vrais débutants ?

Ce que tu viens de faire : Tu poses la question du niveau après avoir entendu le contenu. Dans cet ordre, la réponse est beaucoup plus fiable. *You ask about level after hearing the content. In that order the answer is far more reliable.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Tous les niveaux sont les bienvenus. » *[All levels are welcome.]*

Ce qui manque : « bienvenus » ne veut pas dire « à l'aise » : rien sur le rythme ni sur l'aide apportée aux débutants.

Toi (candidat) **L**

Bienvenus, je veux bien le croire, mais concrètement : est-ce qu'il y aura d'autres débutants dans le groupe , et est-ce que le chef passe voir chacun ? *Welcome, I'm happy to believe it, but concretely: will there be other beginners in the group, and does the chef come round to each person?*

Aussi : On est combien par atelier ? / Le chef fait une démonstration d'abord ?

Ce que tu viens de faire : « Bienvenus » et « à l'aise » ne sont pas la même chose : tu le montres en demandant deux faits vérifiables. *'Welcome' and 'comfortable' are not the same: you show it by asking for two verifiable facts.*

L'interlocuteur

« Le groupe fait huit personnes, et le chef passe à chaque poste. » *[The group is eight people, and the chef comes to each station.]*

Parfait. Sur le prix : qu'est-ce qu'il comprend — les ingrédients, le tablier, la dégustation ?
Perfect. On the price: what does it include — ingredients, apron, tasting?

Aussi : Il faut apporter quelque chose ? / Le matériel est fourni ?

Ce que tu viens de faire : Proposer trois postes à la fois est plus rapide que trois questions et montre que tu connais le format d'un atelier. *Offering three items at once is faster than three questions and shows you know the workshop format.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Tout le nécessaire est prévu. » *[Everything necessary is provided.]*

Ce qui manque : « tout le nécessaire » ne dit pas si la dégustation et la boisson sont comprises, ni s'il faut apporter un contenant.

Toi (candidat) **L**

Pour ne pas arriver les mains vides : est-ce qu'il faut apporter quelque chose , et est-ce que la dégustation est comprise dans le prix ? *So I don't turn up empty-handed: is there anything I need to bring, and is the tasting included in the price?*

Aussi : Un tablier, une boîte ? / On mange sur place à la fin ?

Ce que tu viens de faire : « Pour ne pas arriver les mains vides » est une justification légère et sympathique : elle rend la relance naturelle. *'So I don't turn up empty-handed' is a light, friendly justification: it makes the clarifier feel natural.*

L'interlocuteur

« Rien à apporter. La dégustation est comprise, avec un verre de vin. » *[Nothing to bring. The tasting is included, with a glass of wine.]*

Toi (candidat) **I**

Très bien. Et à la fin : est-ce qu'on repart avec ce qu'on a cuisiné , ou est-ce qu'on mange tout sur place ? *Very good. And at the end: do you take home what you've cooked, or do you eat it all there?*

Aussi : On emporte les restes ? / Il faut prévoir des contenants ?

Ce que tu viens de faire : Question très concrète que peu de candidats pensent à poser. Ce sont ces détails-là qui font une conversation naturelle. *A very concrete question few candidates think to ask. Details like this are what make a conversation sound natural.*

« Ça se fait souvent, oui. » *[That often happens, yes.]*

Ce qui manque : « ça se fait souvent » n'est ni un oui ni un non, et ne dit pas s'il faut apporter un contenant.

Toi (candidat) **L**

« Souvent », donc ce n'est pas systématique : est-ce que je peux compter dessus , et est-ce que vous fournissez une boîte ? *'Often', so it's not systematic: can I count on it, and do you provide a container?*

Aussi : Je prends une boîte, au cas où ? / C'est prévu ou pas ?

Ce que tu viens de faire : Relever qu'un adverbe (« souvent ») affaiblit la promesse, puis demander une garantie. Réflexe de haut niveau. *Noticing that an adverb ('often') weakens the promise, then asking for a guarantee. A high-level reflex.*

L'interlocuteur

« Prenez une boîte, c'est plus sûr. Ce qui reste est à vous. » *[Bring a container, it's safer. Whatever's left is yours.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, alors si je récapitule : entrée et plat autour du potiron ; groupe de huit, chef qui passe à chaque poste ; rien à apporter sauf une boîte, dégustation et verre de vin compris ; et on repart avec ce qui reste. C'est bien cela ? *Perfect, so to recap: starter and main around pumpkin; group of eight, chef coming to each station; nothing to bring except a container, tasting and glass of wine included; and you take home what's left. Is that right?*

Aussi : Donc, pour résumer... / Si j'ai bien tout noté...

Ce que tu viens de faire : Reformuler avec le détail de la boîte montre que tu as retenu même la petite information. C'est ce niveau de précision qui distingue. *Recapping with the container detail shows you retained even the small item. That level of precision is what distinguishes you.*

L'interlocuteur

« C'est tout à fait ça. » *[That's exactly it.]*

Merci beaucoup. Une dernière chose : une amie est allergique aux fruits à coque, est-ce que c'est gérable ? *Thank you very much. One last thing: a friend is allergic to nuts — is that manageable?*

Aussi : Vous adaptez les recettes ? / Il faut vous prévenir à l'avance ?

Ce que tu viens de faire : La question d'allergie se pose en dernier mais jamais après avoir raccroché. Elle est courte et appelle un oui ou un non. *The allergy question comes last but never after hanging up. It's short and calls for a yes or no.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup. Une amie est allergique aux fruits à coque, est-ce que c'est gérable ?

[Thank you. A friend is allergic to nuts — is that manageable?]

2 C'est très clair, merci. Je réserve deux places pour le mois prochain.

[Very clear, thank you. I'll book two places for next month.]

3 Je vous remercie. Vous pouvez m'envoyer le programme par courriel ?

[Thank you. Could you email me the programme?]

4 Parfait, merci. Est-ce qu'il reste de la place pour la séance du mois prochain ?

[Perfect, thank you. Are there still places for next month's session?]

5 Merci de votre patience. J'en parle à mon amie et je vous rappelle demain.

[Thank you for your patience. I'll speak to my friend and call back tomorrow.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre formules vagues traitées : « de saison », « tous les niveaux bienvenus », « tout le nécessaire », « ça se fait souvent ». *[Four vague formulas handled.]*
- Ancrer la question sur une date précise (« l'atelier du mois prochain ») empêche la réponse générale. *[Anchoring the question to a date blocks the general answer.]*
- « Bienvenus » n'est pas « à l'aise » : on le prouve en demandant deux faits vérifiables. *['Welcome' isn't 'comfortable': prove it by asking for two verifiable facts.]*
- Un adverbe comme « souvent » affaiblit une promesse : relève-le et demande une garantie. *[An adverb like 'often' weakens a promise: notice it and ask for a guarantee.]*
- Une justification légère (« pour ne pas arriver les mains vides ») rend la relance naturelle. *[A light justification makes the clarifier feel natural.]*

Animaux — adoption & garde

Scénario type : Tu as lu une annonce pour une adoption en refuge ou un service de garde d'animaux. Tu appelles pour t'informer (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
une adoption	an adoption	= un accueil · ≠ un abandon · EN adoption
un refuge	a shelter	= un abri · EN refuge
le tarif	the fee	= le prix · EN tariff
les frais (m.)	the costs	= les coûts
vacciné	vaccinated	= immunisé · EN vaccinated
stérilisé	neutered	= opéré · EN sterilised
un vétérinaire	a vet	= un véto · EN veterinary
le carnet de santé	the health record	= le suivi médical
disponible	available	= libre · ≠ adopté · EN available
une visite	a visit	= une rencontre · EN visit
le caractère	the temperament	= le tempérament · EN character
sociable	sociable	= affectueux · ≠ craintif · EN sociable
la race	the breed	= l'espèce · EN race→breed
l'âge (m.)	the age	= l'âge · EN age
une garde	a boarding, sitting	= un accueil
nourri	fed	= alimenté

le suivi	the follow-up	= l'accompagnement
un engagement	a commitment	= une responsabilité · EN engagement
propre	house-trained	= éduqué · ≠ malpropre
accessible	reachable, open	= abordable · EN accessible
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
un justificatif	a document	= une pièce
réserver	to reserve	= retenir · ≠ annuler · EN reserve
le comportement	the behaviour	= l'attitude
adapté	suited	= approprié · ≠ inadapté · EN adapted
en pension	in boarding	= gardé · EN pension
une association	a charity	= une organisation · EN association
recueillir	to take in	= accueillir · ≠ abandonner
la durée	the length	= le temps · EN duration
identifié	microchipped, ID'd	= pucé · EN identified

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **quel** est le caractère de l'animal ?

Could you tell me the animal's temperament?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je vis seul en appartement, est-ce que vous pourriez me dire **quel** est le caractère de l'animal, et **s'il** supporte bien la solitude la journée ?

As I live alone in a flat, could you tell me what the animal's temperament is, and whether he copes well with being alone during the day?

Est-ce qu' il est vacciné et identifié ?

Is he vaccinated and microchipped?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir quels frais me restent à prévoir, **est-ce qu' il est vacciné et identifié** , et **est-ce que son carnet de santé est à jour** ?

To know what costs are left for me, is he vaccinated and microchipped, and is his health record up to date?

Le prix

Combien coûtent les frais d'adoption ?

How much is the adoption fee?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je veux bien participer aux frais du refuge : **combien coûtent les frais d'adoption** , et **qu'est-ce qu' ils couvrent exactement** ?

I'm happy to contribute to the shelter's costs: how much is the adoption fee, and what exactly does it cover?

Est-ce que la stérilisation est comprise ?

Is neutering included?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est une dépense importante si elle reste à ma charge : **est-ce que la stérilisation est comprise** , ou **est-ce qu' il faudra la faire moi-même** ?

That's a significant expense if it falls to me: is neutering included, or will I have to arrange it myself?

17 Le temps

Quel âge a-t-il exactement ?

How old is he exactly?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour me faire une idée de ce qui m'attend, **quel âge a-t-il exactement** , et **depuis combien de temps est-il au refuge** ?

To get an idea of what lies ahead, how old is he exactly, and how long has he been at the shelter?

Quand serait-il possible de venir le voir ?

When could I come to see him?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je suis disponible en fin de semaine : **quand serait-il possible de venir le voir** , et **est-ce qu' il faut prendre rendez-vous** ?

I'm free at the end of the week: when would it be possible to come and see him, and do I need an appointment?

Le lieu

Où se trouve le refuge ?

Where is the shelter?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour organiser mon déplacement un jour où vous êtes ouverts, où se trouve le refuge exactement , quels sont vos jours d'ouverture , et jusqu'à quelle heure accueillez-vous les visiteurs ?

To plan my trip for a day you're open, where exactly is the shelter, what days are you open, and until what time do you receive visitors?

Est-ce que c'est accessible en transport ?

Is it reachable by transport?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je n'ai pas de voiture, donc c'est décisif : est-ce que c'est accessible en transport en commun , et comment ramène-t-on l'animal ensuite ?

I don't have a car, so this is decisive: is it reachable by public transport, and how do you bring the animal home afterwards?

Les conditions

Est-ce qu'il est adapté à un appartement ?

Is he suited to a flat?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Mon logement fait quarante mètres carrés : est-ce qu'il est adapté à un appartement , et est-ce qu'il a besoin de sortir ?

My flat is forty square metres: is he suited to a flat, and does he need to go outside?

Quels justificatifs faut-il pour adopter ?

What documents are needed to adopt?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour préparer mon dossier avant de venir, quels justificatifs faut-il pour adopter , et est-ce qu'il faut l'accord du propriétaire ?

To prepare my file before coming, what documents are needed to adopt, and is the landlord's agreement required?

La suite

Comment se passe l'adoption ?

How does the adoption work?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est ma première adoption, donc je préfère demander : **comment** se passe l'adoption ,
et **combien de temps** cela prend-il en tout ?

It's my first adoption, so I'd rather ask: how does the adoption work, and how long does it take in all?

Est-ce que vous pouvez me le réserver le temps d'une visite ?

Could you hold him for me for a visit?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je ne peux pas venir avant samedi, **est-ce que** vous pouvez me le réserver le
temps d'une visite , ou **est-ce que** d'autres personnes se sont déjà manifestées ?

As I can't come before Saturday, could you hold him for me until a visit, or have other people already come forward?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Quel est son caractère ?

What is his temperament?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

Bonjour, je vous remercie. L'annonce m'a beaucoup touché ; **est-ce que** vous pourriez me
dire **quel** est son caractère, et **me préciser** s'il est vacciné, stérilisé, et s'il s'entend bien avec les
enfants ?

*Hello, thank you. The ad really moved me; could you tell me what his temperament is, and whether he's vaccinated, neutered,
and gets on well with children?*

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? Il est propre, ou il faut encore l'éduquer ?

Meaning? Is he house-trained, or does he still need training?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais savoir à quoi m'attendre les premiers jours : est-ce qu' il est déjà propre , ou est-ce qu' il faut encore l'éduquer ?

Sorry, I'd like to know what to expect in the first few days: is he already house-trained, or does he still need training?

Par « sociable », vous voulez dire qu'il s'entend avec les enfants ?

By 'sociable', do you mean he's good with children?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Le mot « sociable » peut vouloir dire beaucoup de choses : est-ce que cela veut dire qu'il s'entend avec les enfants, ou seulement avec les adultes ?

The word 'sociable' can mean many things: does it mean he gets on with children, or only with adults?

Pourriez-vous préciser ce que comprennent les frais d'adoption ?

Could you specify what the adoption fee covers?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour ne pas avoir de frais imprévus, est-ce que vous pourriez préciser ce que comprennent les frais d'adoption , vaccins et stérilisation compris ?

So I don't get unexpected costs, could you specify what the adoption fee covers, vaccinations and neutering included?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce d'un refuge pour l'adoption d'un chat ; tu appelles le refuge et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : l'âge et le caractère de l'animal, son état de santé, les frais d'adoption, les conditions exigées et le déroulement de l'adoption. Le refuge répondra vague quatre fois — fais préciser à chaque fois.

Get five pieces of information the ad doesn't give: the animal's age and temperament, its health, the adoption fee, the conditions required and how the adoption works. The shelter will answer vaguely four times — make them specify each time.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet du chat de votre annonce. Je vis en appartement, sans autre animal. Est-ce que vous avez un moment ?*Hello, I'm calling about the cat in your advertisement. I live in a flat, with no other animals. Do you have a moment?*

Aussi : Je vous appelle pour une adoption. / C'est bien le refuge ?

Ce que tu viens de faire : Deux faits sur ton logement dès le début. Le refuge saura tout de suite si l'animal te convient, et toi aussi.*Two facts about your home from the start. The shelter will know at once whether the animal suits you, and so will you.*

L'interlocuteur

« Bonjour, oui, bien sûr. »*[Hello, yes, of course.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Quel âge a-t-il , et comment est-il de caractère ?*Thank you. How old is he, and what is his temperament like?*

Aussi : Il est jeune ? / Il est plutôt calme ou joueur ?

Ce que tu viens de faire : L'âge et le caractère se demandent ensemble : c'est le couple d'informations qui détermine si un chat convient à un appartement.*Age and temperament are asked together: that pair determines whether a cat suits a flat.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Il est encore jeune et il a bon caractère. »*[He's still young and has a good temperament.]*

Ce qui manque : « encore jeune » n'est pas un âge, et « bon caractère » ne dit pas s'il est craintif, joueur ou solitaire.

Toi (candidat) **L**

« Encore jeune », cela fait quel âge exactement ? Et est-ce qu' il est plutôt craintif ou plutôt sociable ?*'Still young' — what age exactly? And is he rather timid or rather sociable?*

Aussi : Deux ans, cinq ans ? / Il vient vers les gens ?

Ce que tu viens de faire : Tu proposes deux caractères opposés. Face à « bon caractère », c'est la seule façon d'obtenir une description utile.*You offer two opposite temperaments. Faced with 'good temperament', that's the only way to get a useful description.*

L'interlocuteur

« Trois ans. Plutôt sociable, mais il faut lui laisser une semaine pour s'habituer. » *[Three years old. Rather sociable, but he needs a week to settle in.]*

Toi (candidat) **B**

Trois ans, sociable après une semaine, d'accord. Et sur sa santé : est-ce qu'il est vacciné et stérilisé ? *Three years old, sociable after a week, all right. And about his health: is he vaccinated and neutered?*

Aussi : Il est à jour de ses vaccins ? / Il a été identifié ?

Ce que tu viens de faire : Deux questions de santé standard, posées ensemble. Ce sont celles qui déterminent les frais à prévoir. *Two standard health questions asked together. They determine the costs to expect.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Il est suivi par notre vétérinaire, tout est en règle. » *[He's monitored by our vet, everything is in order.]*

Ce qui manque : « tout est en règle » ne répond ni sur les vaccins, ni sur la stérilisation, ni sur d'éventuels traitements en cours.

Toi (candidat) **L**

« En règle », je préfère vérifier point par point : est-ce que les vaccins sont faits , est-ce qu'il est stérilisé , et est-ce qu'il suit un traitement actuellement ? *'In order' — I'd rather check point by point: are the vaccinations done, is he neutered, and is he on any treatment at the moment?*

Aussi : Il a un carnet de santé ? / Il y a des frais vétérinaires à prévoir ?

Ce que tu viens de faire : Trois questions fermées à la suite. Sur la santé d'un animal, on ne se contente jamais d'une réponse globale. *Three closed questions in a row. On an animal's health, never settle for a global answer.*

L'interlocuteur

« Vaccins à jour, stérilisé, et aucun traitement en cours. » *[Vaccinations up to date, neutered, and no current treatment.]*

C'est rassurant, merci. Et **quels sont les frais d'adoption**, et **qu'est-ce qu'ils couvrent** ?

That's reassuring, thank you. And what is the adoption fee, and what does it cover?

Aussi : Il y a une participation à payer ? / Ça comprend les vaccins ?

Ce que tu viens de faire : Demander le montant ET ce qu'il couvre : sans la seconde partie, le chiffre ne veut rien dire. *Ask the amount AND what it covers: without the second part, the figure means nothing.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Une participation raisonnable, qui aide le refuge. » *[A reasonable contribution, which helps the shelter.]*

Ce qui manque : « raisonnable » n'est pas un montant, et on ne sait pas si les soins vétérinaires sont dedans.

Toi (candidat) **L**

Je veux bien participer, mais il me faut le montant pour m'organiser : combien exactement, et **est-ce que cela inclut les vaccins et la stérilisation** ? *I'm happy to contribute, but I need the amount so I can plan: how much exactly, and does that include the vaccinations and neutering?*

Aussi : C'est quel ordre de prix ? / Il y aura des frais en plus après ?

Ce que tu viens de faire : Accepter le principe (« je veux bien participer ») avant de demander le chiffre désamorce toute gêne autour de l'argent. *Accepting the principle before asking for the figure defuses any awkwardness about money.*

L'interlocuteur

« Cent vingt dollars, et cela couvre les vaccins et la stérilisation. » *[A hundred and twenty dollars, and that covers vaccinations and neutering.]*

Toi (candidat) **I**

Très clair. Et de votre côté : quelles conditions demandez-vous à l'adoptant ? *Very clear. And on your side: what conditions do you ask of the adopter?*

Aussi : Il y a un dossier à remplir ? / Vous faites une visite à domicile ?

Ce que tu viens de faire : Retourner la question vers l'interlocuteur (« de votre côté ») montre que tu comprends que l'adoption va dans les deux sens. *Turning the question towards the listener shows you understand adoption runs both ways.*

« Les conditions habituelles pour ce genre d'adoption. » *[The usual conditions for this kind of adoption.]*

Ce qui manque : « habituelles » suppose une expérience que tu n'as pas : ni document, ni visite, ni engagement nommés.

Toi (candidat) **L**

C'est ma première adoption, donc je ne connais pas les conditions habituelles : qu'est-ce qu'il faut fournir comme documents , et est-ce qu'il y a une visite à domicile ? *It's my first adoption, so I don't know the usual conditions: what documents do I need to provide, and is there a home visit?*

Aussi : Il faut un justificatif de domicile ? / Vous demandez l'accord du propriétaire ?

Ce que tu viens de faire : « C'est ma première adoption » : la justification qui rend toute question légitime. Elle fonctionne sur tous les sujets. *'It's my first adoption': the justification that makes any question legitimate. It works on every topic.*

L'interlocuteur

« Une pièce d'identité, un justificatif de domicile, et un entretien d'une demi-heure ici. » *[ID, proof of address, and a half-hour interview here.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, alors si je résume : un chat de trois ans, sociable après une semaine d'adaptation ; vacciné, stérilisé, sans traitement ; cent vingt dollars couvrant les soins ; pièce d'identité, justificatif de domicile et un entretien sur place. C'est bien cela ? *Perfect, so to sum up: a three-year-old cat, sociable after a week settling in; vaccinated, neutered, no treatment; a hundred and twenty dollars covering the care; ID, proof of address and an interview at the shelter. Is that right?*

Aussi : Donc, pour récapituler... / Si j'ai bien tout compris...

Ce que tu viens de faire : Quatre blocs d'information, dont trois arrachés à des formules vagues. La reformulation rend le travail visible. *Four blocks of information, three of them prised from vague formulas. The recap makes the work visible.*

L'interlocuteur

« C'est exactement ça. » *[That's exactly it.]*

Merci beaucoup. Est-ce que je peux venir le rencontrer avant de décider ? *Thank you very much. May I come and meet him before deciding?*

Aussi : Je peux passer le voir ? / Vous êtes ouverts le week-end ?

Ce que tu viens de faire : Demander à rencontrer l'animal avant de décider est la bonne dernière question : responsable, concrète, et elle obtient un rendez-vous. *Asking to meet the animal before deciding is the right last question: responsible, concrete, and it secures an appointment.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup. Est-ce que je peux venir le rencontrer avant de décider ?

[Thank you. May I come and meet him before deciding?]

2 C'est très clair, merci. Je passe samedi avec mes documents.

[Very clear, thank you. I'll come Saturday with my documents.]

3 Je vous remercie. Vous pouvez me réserver un entretien cette semaine ?

[Thank you. Could you book me an interview this week?]

4 Parfait, merci. J'en parle chez moi et je vous rappelle demain.

[Perfect, thank you. I'll discuss it at home and call back tomorrow.]

5 Merci de votre patience. Est-ce que d'autres personnes se sont déjà manifestées ?

[Thank you for your patience. Have other people already come forward?]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre formules vagues traitées : « encore jeune », « bon caractère », « tout est en règle », « les conditions habituelles ». *[Four vague formulas handled.]*
- Sur la santé d'un animal, trois questions fermées d'affilée valent mieux qu'une question globale. *[On animal health, three closed questions in a row beat one global question.]*
- Accepter le principe (« je veux bien participer ») avant de demander le montant enlève la gêne. *[Accepting the principle before asking the amount removes the awkwardness.]*
- Proposer deux caractères opposés (craintif / sociable) obtient une description utile. *[Offering two opposite temperaments gets a useful description.]*
- L'appel se termine par une demande de rencontre, pas par une décision précipitée. *[The call ends with a request to meet, not a rushed decision.]*

Atelier numérique & réparation

Scénario type : Tu as lu une annonce pour un atelier numérique ou un service de réparation (informatique, téléphone). Tu appelles pour t'informer (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
une réparation	a repair	= un dépannage · EN reparation
un devis	a quote	= une estimation
le tarif	the price	= le prix · EN tariff
une panne	a fault, breakdown	= un problème
diagnostiquer	to diagnose	= examiner · EN diagnose
une garantie	a warranty	= l'assurance · EN guarantee
un délai	a turnaround time	= un temps · EN delay
disponible	available	= libre · ≠ occupé · EN available
un atelier	a workshop	= une session · EN atelier
une pièce	a part	= un composant
compris	included	= inclus · ≠ en supplément
réparable	repairable	= dépannable · ≠ irréparable · EN repairable
un technicien	a technician	= un réparateur · EN technician
le matériel	the equipment	= l'appareil · EN material
à domicile	at home	= sur place
une prise en charge	a handling, service	= un traitement

un logiciel	a software	= un programme
initier	to introduce to	= former · EN initiate
débutant	beginner	= novice · ≠ confirmé
accessible	accessible, easy	= abordable · ≠ complexe · EN accessible
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
un forfait	a flat rate	= une formule
réserver	to book	= retenir · ≠ annuler · EN reserve
la durée	the length	= le temps · EN duration
remboursable	refundable	= restituable
sur place	on site	= au comptoir
fonctionnel	working	= en marche · ≠ en panne · EN functional
l'assistance (f.)	the support	= l'aide · EN assistance
gratuit	free	= offert · ≠ payant
un justificatif	a document	= une pièce

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **en quoi** consiste l'atelier exactement ?

Could you tell me exactly what the workshop involves?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je n'y connais pas grand-chose, est-ce que vous pourriez me dire **en quoi** consiste l'atelier exactement, et **ce qu'** on apprend à faire soi-même ?

As I don't know much about it, could you tell me exactly what the workshop involves, and what you learn to do yourself?

Est-ce que vous réparez ce type d'appareil ?

Do you repair this type of device?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Avant de me déplacer pour rien, **est-ce que vous réparez ce type d'appareil**, et **est-ce que l'âge de la machine pose un problème** ?

Before making a wasted trip, do you repair this type of device, and does the age of the machine pose a problem?

 Le prix

Combien coûte le diagnostic ?

How much does the diagnostic cost?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère connaître le coût d'entrée : **combien coûte le diagnostic**, et **est-ce que je paie même si je refuse la réparation** ?

I'd rather know the entry cost: how much is the diagnosis, and do I pay even if I decline the repair?

Est-ce que le devis est gratuit ?

Is the quote free?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour pouvoir comparer deux ateliers, **est-ce que le devis est gratuit**, et **est-ce qu'il est détaillé pièce par pièce** ?

So I can compare two repair shops, is the quote free, and is it itemised part by part?

 Le temps

Quel est le délai de réparation ?

What's the repair turnaround?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

J'ai besoin de cet appareil pour travailler, donc : **quel est le délai de réparation**, et **est-ce que vous avez du retard en ce moment** ?

I need this device for work, so: what is the repair turnaround, and are you behind at the moment?

Combien de temps dure l'atelier ?

How long does the workshop last?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour bloquer la bonne durée dans mon agenda, **combien de temps dure l'atelier**, et **est-ce qu'il se fait en une seule fois** ?

To block out the right amount of time, how long does the workshop last, and is it done in one go?

Le lieu

Est-ce que vous intervenez à domicile ?

Do you come to my home?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme l'appareil est lourd à transporter, **est-ce que vous intervenez à domicile** , et **est-ce que le déplacement est facturé** ?

As the device is heavy to carry, do you come out to the home, and is the call-out charged?

Où se trouve votre atelier ?

Where is your workshop?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si je dois vous l'apporter moi-même, **où se trouve votre atelier exactement** , **quels sont vos horaires de dépôt** , et **est-ce qu'il faut prendre rendez-vous** ?

If I have to bring it in myself, where exactly is your workshop, what are your drop-off hours, and do I need an appointment?

Les conditions

Est-ce que l'atelier est adapté aux débutants ?

Is the workshop suitable for beginners?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je pars vraiment de zéro en informatique : **est-ce que l'atelier est adapté aux débutants** , et **est-ce qu'on avance au rythme de chacun** ?

I'm starting from scratch with computers: is the workshop suitable for beginners, and do you go at each person's pace?

Est-ce que les pièces sont comprises dans le prix ?

Are parts included in the price?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour éviter une facture qui double, **est-ce que les pièces sont comprises dans le prix annoncé** , ou **est-ce qu'elles sont facturées en plus** ?

To avoid a bill that doubles, are the parts included in the advertised price, or are they charged on top?

La suite

Comment est-ce qu'on prend rendez-vous ?

How do you book an appointment?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si tout cela me convient, **comment** est-ce qu'on prend rendez-vous , et **est-ce que** vous acceptez les dépôts sans rendez-vous ?

If all that suits me, how do we make an appointment, and do you accept drop-offs without one?

Est-ce que vous offrez une garantie sur la réparation ?

Do you offer a warranty on the repair?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est une question qui compte pour moi : **est-ce que** vous offrez une garantie sur la réparation , et **combien de temps** couvre-t-elle ?

This question matters to me: do you offer a warranty on the repair, and how long does it cover?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien coûte le diagnostic ?

How much does the diagnostic cost?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

D'accord, merci. Avant de vous confier mon appareil, est-ce que vous pourriez me dire **combien** coûte le diagnostic, et **me préciser** quel est le délai de réparation et si les pièces sont comprises dans le devis ou facturées en plus ?

OK, thank you. Before I hand over my device, could you tell me how much the diagnostic costs, and what the repair turnaround is and whether parts are included in the quote or charged extra?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? Le devis est déduit du prix si je fais réparer ?

Meaning? Is the quote deducted from the price if I go ahead?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais être sûr de ce que je paie au total : est-ce que le devis est déduit du prix si je fais réparer chez vous, ou s'ajoute-t-il ?

Sorry, I'd like to be sure what I pay in total: is the quote deducted from the price if I have it repaired with you, or is it added on?

Par « rapide », vous voulez dire dans la journée ?

By 'quick', do you mean same day?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Vous dites « rapide », mais cela dépend de vos délais du moment : est-ce que cela veut dire dans la journée, ou plutôt dans la semaine ?

You say 'quick', but that depends on your current workload: does that mean same-day, or more like within the week?

Pourriez-vous préciser si les pièces sont comprises ou en supplément ?

Could you specify whether parts are included or extra?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour que je ne découvre pas le surcoût à la fin, est-ce que vous pourriez préciser si les pièces sont comprises ou en supplément, et leur prix approximatif ?

So I don't discover the extra cost at the end, could you specify whether the parts are included or extra, and roughly what they cost?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour un service de réparation d'ordinateurs ; tu appelles le réparateur et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

🎯 Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : le prix du diagnostic, le délai, ce qui arrive à tes données, la garantie sur la réparation et ce qui se passe si c'est irréparable. Le réparateur répondra vague quatre fois — fais préciser.

Get five pieces of information the ad doesn't give: the price of the diagnosis, the turnaround, what happens to your data, the warranty on the repair and what happens if it can't be fixed. The repairer will answer vaguely four times — make them specify.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre annonce de réparation d'ordinateurs. Le mien ne démarre plus depuis hier. Est-ce que vous avez deux minutes ?*Hello, I'm calling about your computer repair advertisement. Mine hasn't started since yesterday. Do you have two minutes?*

Aussi : Je vous appelle pour une réparation. / Vous réparez les portables ?

Ce que tu viens de faire : Décrire la panne en cinq mots avant de poser des questions. Le réparateur peut alors répondre avec des chiffres réels.*Describe the fault in five words before asking questions. The repairer can then answer with real figures.*

L'interlocuteur

« Bonjour, oui, je vous écoute. »*[Hello, yes, I'm listening.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Est-ce que le diagnostic est payant , et combien coûte-t-il ?*Thank you. Is the diagnosis chargeable, and how much does it cost?*

Aussi : Le devis est gratuit ? / Ça coûte quelque chose de regarder ?

Ce que tu viens de faire : La première question porte sur le coût d'entrée. C'est celle qui évite les mauvaises surprises et personne ne la pose.*The first question is about the entry cost. It prevents nasty surprises and nobody asks it.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« On regarde d'abord, on voit ensuite. »*[We take a look first, then we'll see.]*

Ce qui manque : « on voit ensuite » ne dit pas si le simple fait de regarder est facturé, ni combien.

Toi (candidat) **L**

Je préfère le savoir avant de vous l'apporter : est-ce que je paie quelque chose même si je refuse la réparation ?*I'd rather know before bringing it in: do I pay anything even if I decline the repair?*

Aussi : Le diagnostic est déduit si je fais réparer ? / C'est gratuit si je ne donne pas suite ?

Ce que tu viens de faire : Tu poses le cas le plus défavorable (« même si je refuse »). C'est la question qui révèle la vraie politique tarifaire.*You put the least favourable case ('even if I decline'). That's the question that reveals the real pricing policy.*

L'interlocuteur

« Quarante dollars de diagnostic, déduits si vous faites réparer chez nous. » *[Forty dollars for the diagnosis, deducted if you have it repaired with us.]*

Toi (candidat) **B**

Quarante dollars déduits ensuite, c'est correct. Et **en combien de temps est-ce que vous rendez la machine** ? *Forty dollars deducted afterwards, that's fair. And how long before you return the machine?*

Aussi : Ça prend combien de jours ? / Vous faites du dépannage rapide ?

Ce que tu viens de faire : Tu valides le prix avant d'enchaîner. Marquer son accord quand la réponse est bonne entretient la coopération. *You validate the price before moving on. Marking agreement when the answer is good keeps the cooperation going.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« En général, c'est assez rapide. » *[Generally it's fairly quick.]*

Ce qui manque : « assez rapide » n'est pas un délai : deux jours ou deux semaines ?

Toi (candidat) **L**

« **Assez rapide** », c'est **combien de jours, en pratique** ? J'ai besoin de cet ordinateur pour travailler. *'Fairly quick' — how many days, in practice? I need this computer for work.*

Aussi : Deux jours, une semaine ? / Vous avez du retard en ce moment ?

Ce que tu viens de faire : Donner l'enjeu (« j'ai besoin de cet ordinateur pour travailler ») transforme la relance en information utile pour le réparateur. *Giving the stake ('I need this computer for work') turns the clarification into useful information for the repairer.*

L'interlocuteur

« Comptez trois à quatre jours ouvrables. » *[Count on three to four working days.]*

Toi (candidat) **I**

D'accord. Question importante pour moi : **qu'est-ce qui arrive à mes données pendant la réparation** ? *All right. An important question for me: what happens to my data during the repair?*

Aussi : Vous effacez le disque ? / Je dois faire une sauvegarde avant ?

Ce que tu viens de faire : « Question importante pour moi » prépare l'interlocuteur à donner une réponse sérieuse plutôt qu'expéditive. *An important question for me' prepares the listener to give a serious rather than a throwaway answer.*

« On fait attention, ne vous en faites pas. » *[We're careful, don't worry.]*

Ce qui manque : « on fait attention » n'est pas un engagement : ni sauvegarde, ni garantie sur les données.

Toi (candidat) **L**

Ce ne sont pas des données que je peux perdre, donc je préfère être clair : est-ce que vous faites une sauvegarde avant d'intervenir , ou est-ce que je dois la faire moi-même ?
These aren't data I can afford to lose, so I'd rather be clear: do you back up before working on it, or do I need to do it myself?

Aussi : Vous garantissez les données ? / Je peux retirer le disque avant ?

Ce que tu viens de faire : Sur un point critique, on annonce l'enjeu, puis on donne deux options. On ne laisse aucune place à une réponse rassurante et vide.
On a critical point, state the stake, then give two options. Leave no room for a reassuring, empty answer.

L'interlocuteur

« On peut faire une sauvegarde, mais c'est trente dollars de plus. Sinon, faites-la avant. » *[We can do a backup, but that's thirty dollars more. Otherwise do it beforehand.]*

Toi (candidat) **I**

C'est noté, merci de la franchise. Et est-ce qu' il y a une garantie sur la réparation ?
Noted, thank you for being straight. And is there a warranty on the repair?

Aussi : C'est garanti combien de temps ? / Et si la panne revient ?

Ce que tu viens de faire : « Merci de la franchise » récompense une réponse honnête. Un interlocuteur qu'on remercie continue à répondre honnêtement.
'Thank you for being straight' rewards an honest answer. A listener who is thanked keeps answering honestly.

L'interlocuteur **réponse vague**

« Bien sûr, nos réparations sont garanties. » *[Of course, our repairs are guaranteed.]*

Ce qui manque : « garanties » sans durée ni périmètre ne veut rien dire : trois mois ? sur la pièce ? sur la main-d'œuvre ?

Garanties combien de temps , et **est-ce que cela couvre la pièce et la main-d'œuvre** ?

Guaranteed for how long, and does that cover the part and the labour?

Aussi : Trois mois, six mois ? / Si ça retombe en panne, je repaie ?

Ce que tu viens de faire : Une garantie se juge sur deux choses : la durée et le périmètre. Ne jamais accepter le mot « garanti » seul. *A warranty is judged on two things: duration and scope. Never accept the word 'guaranteed' on its own.*

L'interlocuteur

« Trois mois, pièce et main-d'œuvre comprises. » *[Three months, parts and labour included.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, alors si je récapitule : quarante dollars de diagnostic, déduits si je fais réparer ; trois à quatre jours ouvrables ; sauvegarde à trente dollars, ou à faire moi-même avant ; et trois mois de garantie, pièce et main-d'œuvre. **C'est bien cela ?** *Perfect, so to recap: forty dollars for the diagnosis, deducted if I go ahead; three to four working days; backup at thirty dollars, or done myself beforehand; and three months' warranty, parts and labour. Is that right?*

Aussi : Donc, pour résumer... / On est d'accord sur...

Ce que tu viens de faire : Reformuler un devis oral, c'est se protéger. Cette compétence sert à l'examen et dans toute démarche au Canada. *Recapping a verbal quote protects you. This skill serves the exam and any dealing in Canada.*

L'interlocuteur

« C'est exactement cela. » *[That's exactly it.]*

Toi (candidat)

Merci beaucoup. Une dernière chose : si c'est irréparable, est-ce que je paie quand même le diagnostic ? *Thank you very much. One last thing: if it can't be repaired, do I still pay for the diagnosis?*

Aussi : Et si vous ne trouvez pas la panne ? / Vous reprenez les machines mortes ?

Ce que tu viens de faire : La dernière question envisage l'échec. C'est le réflexe le plus adulte d'un appel de ce genre, et il est très bien noté. *The last question contemplates failure. The most grown-up reflex in a call like this, and it scores very well.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup. Si c'est irréparable, est-ce que je paie quand même le diagnostic ?

[Thank you. If it can't be repaired, do I still pay for the diagnosis?]

2 C'est très clair, merci. Je vous l'apporte demain matin.

[Very clear, thank you. I'll bring it in tomorrow morning.]

3 Je vous remercie. Vous pouvez me confirmer le devis par courriel ?

[Thank you. Could you confirm the quote by email?]

4 Parfait, merci. Je fais ma sauvegarde ce soir et je passe demain.

[Perfect, thank you. I'll back up tonight and come by tomorrow.]

5 Merci de votre franchise. Je compare et je vous rappelle avant jeudi.

[Thank you for being straight. I'll compare and call you back before Thursday.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre esquives traitées : « on voit ensuite », « assez rapide », « on fait attention », « garanties ». *[Four dodges handled.]*
- Poser le cas le plus défavorable (« même si je refuse ») révèle la vraie politique tarifaire. *[Putting the least favourable case reveals the real pricing policy.]*
- Une garantie se juge sur deux choses : la durée et le périmètre. Jamais le mot seul. *[A warranty is judged on duration and scope. Never the word alone.]*
- Sur un point critique (les données), annoncer l'enjeu puis donner deux options. *[On a critical point, state the stake then give two options.]*
- Remercier une réponse franche entretient l'honnêteté de l'interlocuteur. *[Thanking a straight answer keeps the listener honest.]*

Expérience insolite

Scénario type : Tu as lu une annonce pour une expérience insolite (vol en montgolfière, escape game, saut).
Tu appelles pour réserver et t'informer (registre : vous).

Vocabulaire du thème • 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
une expérience	an experience	= une activité • EN experience
réserver	to book	= retenir • ≠ annuler • EN reserve
le tarif	the price	= le prix • EN tariff
encadré	supervised	= accompagné • ≠ libre
la sécurité	the safety	= la protection • ≠ le danger • EN security
un moniteur	an instructor	= un guide • EN monitor
la durée	the length	= le temps • EN duration
disponible	available	= libre • ≠ complet • EN available
un créneau	a time slot	= un horaire
la météo	the weather	= le temps • EN meteo
accessible	accessible	= ouvert • ≠ réservé • EN accessible
l'équipement (m.)	the gear	= le matériel • EN equipment
fourni	provided	= inclus • ≠ à apporter
un acompte	a deposit	= un versement
le point de rendez-vous	the meeting point	= le lieu de rencontre
la condition physique	physical condition	= la forme

un justificatif	a document	= une pièce
remboursable	refundable	= restituable · ≠ non remboursable
une assurance	insurance	= une garantie · EN assurance
le niveau	the level	= le palier · EN level
débutant	beginner	= novice · ≠ confirmé
sensationnel	thrilling	= spectaculaire · ≠ terne · EN sensational
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
reporter	to postpone	= décaler · ≠ maintenir
un participant	a participant	= un inscrit · EN participant
la capacité	the capacity	= la jauge · EN capacity
une restriction	a restriction	= une limite · EN restriction
confirmé	confirmed	= validé · ≠ annulé · EN confirmed
le déroulement	how it unfolds	= le programme
vertigineux	dizzying	= impressionnant

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **comment** se déroule l'expérience ?

Could you tell me how the experience unfolds?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme c'est un cadeau et que je ne connais pas du tout, est-ce que vous pourriez me décrire **comment se déroule l'expérience du début à la fin** ?

As it's a gift and I don't know it at all, could you describe how the experience runs from start to finish?

Est-ce que l'activité est encadrée par un professionnel ?

Is the activity supervised by a professional?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est le premier point que la personne me demandera : **est-ce que l'activité est encadrée par un professionnel** , et **est-ce qu' il reste présent tout le temps** ?

That's the first thing the person will ask me: is the activity supervised by a professional, and does he stay present throughout?

 Le prix

Combien coûte la formule pour deux personnes ?

How much is the package for two people?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Nous serions deux, donc je préfère demander le total : **combien coûte la formule pour deux personnes** , et **est-ce qu' il y a un tarif couple** ?

There'd be two of us, so I'd rather ask for the total: how much is the package for two, and is there a couple's rate?

Est-ce que l'équipement est compris ?

Is the gear included?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir ce qu'il faut apporter, **est-ce que l'équipement est compris** , et **est-ce qu' il faut prévoir une tenue particulière** ?

To know what to bring, is the equipment included, and is any particular clothing needed?

 Le temps

Combien de temps dure l'expérience en tout ?

How long does the whole experience take?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour organiser la journée autour, **combien de temps dure l'expérience en tout** , l'accueil et le retour compris, et **à quelle heure sommes-nous libres** ?

To plan the day around it, how long does the experience last in all, including the welcome and the return, and what time are we free?

Quels créneaux sont disponibles ce mois-ci ?

What slots are available this month?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme nous ne sommes libres que le week-end, **quels créneaux sont disponibles ce mois-ci** , et **est-ce qu' il reste des places le samedi** ?

As we're only free at weekends, which slots are available this month, and are there places left on Saturday?

 Le lieu

Où se donne le rendez-vous ?

Where is the meeting point?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour ne pas nous perdre le jour même, **où se donne le rendez-vous exactement** , et **à quelle heure faut-il y être** ?

So we don't get lost on the day, where exactly is the meeting point, and what time do we need to be there?

Est-ce que c'est facile d'accès en voiture ?

Is it easy to get to by car?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Nous viendrions en voiture de la ville : **est-ce que c'est facile d'accès** , et **est-ce qu' il y a un stationnement sur place** ?

We'd come by car from the city: is it easy to reach, and is there parking on site?

 Les conditions

Y a-t-il une condition physique ou d'âge particulière ?

Is there any physical or age requirement?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

La personne à qui je l'offre a soixante ans : **est-ce qu' il y a une condition physique ou d'âge particulière** , et **qui ne peut pas participer** ?

The person I'm giving it to is sixty: is there any physical or age requirement, and who can't take part?

Est-ce que c'est ouvert aux débutants ?

Is it open to beginners?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Ni elle ni moi n'avons jamais fait cela : **est-ce que c'est ouvert aux débutants complets** , et **est-ce qu' une initiation est prévue avant** ?

Neither of us has ever done this: is it open to complete beginners, and is there an introduction beforehand?

La suite

Est-ce qu'il faut verser un acompte pour réserver ?

Do you need to pay a deposit to book?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour préparer le paiement, **est-ce qu'il faut verser un acompte pour réserver**, et **quelle part du total cela représente** ?

To get the payment ready, is a deposit required to book, and what share of the total does that represent?

Est-ce qu'on est remboursé si la météo annule ?

Do you get a refund if the weather cancels it?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est ma dernière question, mais c'est la plus importante : **est-ce qu'on est remboursé si la météo fait annuler**, ou **est-ce que c'est seulement reporté** ?

This is my last question, but the most important: are you refunded if the weather forces a cancellation, or is it only postponed?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien de temps dure le vol ?

How long does the flight last?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

Bonjour, je vous remercie. Avant de réserver pour deux, **est-ce que vous pourriez me dire combien de temps** dure le vol, et **me rassurer sur un point** : est-ce que c'est bien encadré par un professionnel, et que se passe-t-il si la météo oblige à annuler ?

Hello, thank you. Before booking for two, could you tell me how long the flight lasts, and reassure me on one point: is it properly supervised by a professional, and what happens if the weather forces a cancellation?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? En cas de mauvais temps, c'est reporté ou remboursé ?

Meaning? In bad weather, is it postponed or refunded?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais être précis là-dessus avant d'offrir le bon : en cas de mauvais temps, est-ce que c'est reporté à une autre date, ou remboursé intégralement ?

Sorry, I'd like to be precise on this before giving the voucher: in bad weather, is it postponed to another date, or fully refunded?

Par « encadré », vous voulez dire qu'un professionnel est présent tout le temps ?

By 'supervised', do you mean a professional is present the whole time?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Le mot « encadré » peut couvrir beaucoup de choses : est-ce qu'un professionnel est présent tout le temps, ou seulement au départ ?

The word 'supervised' can cover a lot: is a professional present the whole time, or only at the start?

Pourriez-vous préciser s'il y a une limite d'âge ?

Could you specify whether there's an age limit?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour ne pas offrir un cadeau qu'on ne pourra pas utiliser, est-ce que vous pourriez préciser s'il y a une limite d'âge, haute ou basse ?

So I don't give a gift that can't be used, could you tell me whether there's an age limit, upper or lower?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour un vol en montgolfière ; tu appelles le prestataire et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : la durée réelle du vol, ce que le prix comprend, les conditions météo et l'annulation, les restrictions d'accès et le déroulement de la matinée. Le prestataire répondra vague quatre fois — fais préciser.

Get five pieces of information the ad doesn't give: the real flight time, what the price covers, weather and cancellation terms, access restrictions and how the morning runs. The provider will answer vaguely four times — make them specify.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre annonce pour le vol en montgolfière. Ce serait un cadeau d'anniversaire pour mon frère. Est-ce que je peux vous poser quelques questions ?
Hello, I'm calling about your advertisement for the hot-air balloon flight. It would be a birthday present for my brother. May I ask you a few questions?

Aussi : Je vous appelle pour le vol en montgolfière. / J'ai vu votre annonce, j'aurais des questions.

Ce que tu viens de faire : Dire que c'est un cadeau change tout : tu poseras des questions sur les bons cadeaux, la validité, le transfert à une autre personne.
Saying it's a gift changes everything: you'll ask about vouchers, validity and transferring to someone else.

L'interlocuteur

« Bonjour ! Oui, bien sûr. »
[Hello! Yes, of course.]

Toi (candidat) **I**

Merci. Combien de temps dure le vol lui-même , et combien de temps dure la sortie complète ?
Thank you. How long does the flight itself last, and how long does the whole outing take?

Aussi : On part pour la matinée ? / Le vol dure combien de temps ?

Ce que tu viens de faire : Distinguer le vol et la sortie complète est la question maligne de ce sujet : les deux durées n'ont rien à voir.
Separating the flight from the whole outing is the smart question here: the two durations are nothing alike.

L'interlocuteur **réponse vague**

« Le vol, c'est une belle expérience, comptez la matinée. »
[The flight is a lovely experience, count on the morning.]

Ce qui manque : la question portait sur deux durées et n'a reçu ni l'une ni l'autre : « une belle expérience » n'est pas un chiffre.

Je comprends, mais ma question portait sur les durées : combien de minutes en l'air , et de quelle heure à quelle heure au total ? *I understand, but my question was about the durations: how many minutes in the air, and from what time to what time in total?*

Aussi : Une heure de vol, c'est ça ? / On finit vers midi ?

Ce que tu viens de faire : Signaler poliment que la réponse était à côté (« ma question portait sur ») et reposer la question. C'est autorisé et valorisé. *Politely flagging that the answer missed the point and re-asking. Allowed and rewarded.*

L'interlocuteur

« Une heure de vol, et de cinq heures du matin à onze heures en tout. » *[One hour of flight, and five in the morning to eleven in total.]*

Toi (candidat) **B**

Six heures au total pour une heure de vol — c'est bon à savoir. Et le prix : qu'est-ce qu'il comprend ? *Six hours in total for one hour of flight — good to know. And the price: what does it include?*

Aussi : Il y a des frais en plus ? / Le transport est compris ?

Ce que tu viens de faire : Reformuler l'écart entre une heure et six heures montre que tu as compris l'information, pas seulement entendu. *Recapping the gap between one hour and six shows you understood the information, not merely heard it.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est une prestation complète, avec tout ce qu'il faut. » *[It's a complete package, with everything needed.]*

Ce qui manque : « tout ce qu'il faut » ne nomme rien : ni le transport, ni le petit-déjeuner, ni les photos.

Toi (candidat) **L**

« Tout ce qu'il faut », concrètement : est-ce que le transport jusqu'au décollage est prévu , et est-ce que les photos sont incluses ou vendues à part ? *'Everything needed', concretely: is transport to the launch site provided, and are the photos included or sold separately?*

Aussi : Il y a une collation après ? / Les photos sont en supplément ?

Ce que tu viens de faire : Tu nommes deux postes que les prestataires facturent souvent en plus. Nommer, c'est empêcher l'oubli volontaire. *You name two items providers often charge extra for. Naming prevents convenient omissions.*

L'interlocuteur

« Transport compris depuis le point de rendez-vous. Les photos sont en supplément.
»[Transport included from the meeting point. Photos are extra.]

Toi (candidat) **I**

D'accord. Et la météo : **qu'est-ce qui se passe si le vol est annulé** ? All right. And the weather: what happens if the flight is cancelled?

Aussi : Vous reportez ou vous remboursez ? / Ça arrive souvent, les annulations ?

Ce que tu viens de faire : Sur une activité dépendante de la météo, c'est la question centrale. Elle doit être posée avant de payer, jamais après. On a weather-dependent activity this is the central question. Ask it before paying, never after.

L'interlocuteur **réponse vague**

« On trouve toujours une solution, ne vous inquiétez pas. » [We always find a solution, don't worry.]

Ce qui manque : « une solution » peut être un report, un avoir ou un remboursement — trois choses très différentes.

Toi (candidat) **L**

« Une solution », cela veut dire **un report à une autre date**, **un avoir valable un an**, ou **un remboursement complet** ? A solution' — does that mean a rescheduling to another date, a voucher valid for a year, or a full refund?

Aussi : On peut être remboursé ? / L'avoir est valable combien de temps ?

Ce que tu viens de faire : Proposer les trois cas possibles oblige à choisir. Face à un mot flou, énumérer les possibilités est la relance la plus efficace. Offering the three possible cases forces a choice. Faced with a vague word, listing the possibilities is the most effective clarifier.

L'interlocuteur

« Un report, ou un avoir valable dix-huit mois. Pas de remboursement. » [A rescheduling, or a voucher valid eighteen months. No refund.]

C'est clair, merci de le dire franchement. Et **est-ce qu'il y a des restrictions** — d'âge, de santé, de taille ? *That's clear, thank you for saying so plainly. And are there any restrictions — age, health, height?*

Aussi : Il y a un poids maximum ? / C'est déconseillé à quelqu'un ?

Ce que tu viens de faire : Trois restrictions possibles proposées d'un coup. Sur une activité physique, il vaut mieux tout savoir avant d'offrir le cadeau. *Three possible restrictions offered at once. On a physical activity, better to know everything before giving the gift.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Rien de particulier, c'est accessible à presque tout le monde. » *[Nothing special, it's open to almost everyone.]*

Ce qui manque : « presque tout le monde » signale une exception qui n'est pas nommée.

Toi (candidat) **L**

« **Presque** », c'est le mot qui m'intéresse : **qui ne peut pas voler, exactement** ? *'Almost' is the word that interests me: who exactly cannot fly?*

Aussi : Il y a des contre-indications ? / Un problème de dos, c'est gênant ?

Ce que tu viens de faire : Relever le mot qui restreint (« presque ») et demander l'exception. Un seul adverbe peut cacher toute l'information utile. *Pick up the word that restricts ('almost') and ask for the exception. A single adverb can hide all the useful information.*

L'interlocuteur

« Les femmes enceintes, et il faut pouvoir rester debout une heure. » *[Pregnant women, and you need to be able to stand for an hour.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, alors si je résume : une heure de vol, six heures au total, de cinq à onze heures ; transport compris, photos en supplément ; en cas d'annulation, report ou avoir dix-huit mois, sans remboursement ; et il faut pouvoir rester debout une heure. **C'est bien cela** ? *Perfect, so to sum up: one hour of flight, six hours in total, five to eleven; transport included, photos extra; if cancelled, rescheduling or an eighteen-month voucher, no refund; and you need to be able to stand for an hour. Is that right?*

Aussi : Donc, pour récapituler... / Si j'ai bien noté...

Ce que tu viens de faire : Reformuler y compris ce qui est défavorable (« sans remboursement ») montre une écoute honnête, pas seulement sélective. *Recapping the unfavourable parts too ('no refund') shows honest listening, not merely selective listening.*

« C'est tout à fait ça. » *[That's exactly it.]*

Toi (candidat)

Merci beaucoup. Comme c'est un cadeau : est-ce que le bon est transférable si mon frère ne peut pas ? *Thank you very much. As it's a gift: is the voucher transferable if my brother can't make it?*

Aussi : Le bon est valable combien de temps ? / On peut changer le nom ?

Ce que tu viens de faire : Tu reviens sur le contexte donné au début. Un appel qui se referme sur son point de départ paraît maîtrisé de bout en bout. *You return to the context given at the start. A call that closes on its opening point sounds controlled throughout.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup. Est-ce que le bon est transférable si mon frère ne peut pas ?

[Thank you. Is the voucher transferable if my brother can't make it?]

2 C'est très clair, merci. Je réserve le bon cadeau en ligne ce soir.

[Very clear, thank you. I'll buy the gift voucher online tonight.]

3 Je vous remercie. Vous pouvez m'envoyer les conditions par écrit ?

[Thank you. Could you send me the terms in writing?]

4 Parfait, merci. Quelle est la meilleure période pour voler, selon vous ?

[Perfect, thank you. What's the best time of year to fly, in your view?]

5 Merci de votre franchise sur l'annulation. Je vous rappelle demain pour confirmer.

[Thank you for being straight about cancellation. I'll call tomorrow to confirm.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre esquives traitées : « une belle expérience », « tout ce qu'il faut », « une solution », « presque tout le monde ». *[Four dodges handled.]*
- Distinguer deux durées (le vol / la sortie) est la question maligne de ce sujet. *[Separating two durations is the smart question here.]*
- Face à un mot flou, énumérer les cas possibles (report / avoir / remboursement) force un choix. *[Faced with a vague word, listing the possible cases forces a choice.]*
- Un adverbe restrictif (« presque ») cache souvent toute l'information utile. *[A restrictive adverb often hides all the useful information.]*
- Reformuler aussi ce qui est défavorable prouve une écoute honnête. *[Recapping the unfavourable parts too proves honest listening.]*

Vie de quartier & association

Scénario type : Tu as lu une annonce pour une activité de quartier (association, jardin partagé, fête, cours associatif). Tu appelles pour t'informer (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
une association	an association	= un club · EN association
une activité	an activity	= une animation · EN activity
une adhésion	a membership	= une cotisation · EN membership
le tarif	the fee	= le prix · EN tariff
bénévole	volunteer-run	= volontaire · ≠ rémunéré · EN benevolent
un adhérent	a member	= un membre · EN adherent
une réunion	a meeting	= une rencontre · EN meeting
les horaires (m.)	the schedule	= l'emploi du temps
le local	the premises	= la salle
disponible	available	= libre · ≠ complet · EN available
s'inscrire	to sign up	= adhérer · ≠ se retirer
gratuit	free	= offert · ≠ payant
convivial	friendly	= chaleureux · ≠ froid · EN convivial
accessible	open to all	= ouvert · ≠ réservé · EN accessible
encadré	supervised	= accompagné · ≠ libre
la fréquence	the frequency	= la régularité · EN frequency

le matériel	the equipment	= les outils · EN material
un projet	a project	= une initiative · EN project
participer	to take part	= contribuer · EN participate
un justificatif	a document	= une pièce
le quartier	the neighbourhood	= le secteur · EN quarter
une cotisation	a membership fee	= l'adhésion
ouvert à tous	open to all	= accessible · ≠ réservé
un créneau	a time slot	= un horaire
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
un responsable	a coordinator	= un référent
réserver	to reserve	= retenir · ≠ annuler · EN reserve
hebdomadaire	weekly	= par semaine
l'inscription (f.)	the registration	= l'adhésion · EN inscription
solidaire	community-minded	= généreux · ≠ individualiste · EN solidarity

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **en quoi** consiste l'activité ?

Could you tell me what the activity involves?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je viens d'emménager dans le quartier, alors je préfère demander : est-ce que vous pourriez me dire **en quoi** consiste l'activité concrètement ?

I've just moved into the area, so I'd rather ask: could you tell me what the activity actually involves?

Est-ce que c'est ouvert à tous les habitants ?

Is it open to all residents?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je ne connais encore personne ici, **est-ce que c'est ouvert à tous les habitants**, et **est-ce que de nouveaux arrivants viennent régulièrement** ?

As I don't know anyone here yet, is it open to all residents, and do newcomers join regularly?

 Le prix

Combien coûte l'adhésion annuelle ?

How much is the annual membership?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir ce que je dois prévoir cette année, **combien coûte l'adhésion annuelle**, **à quoi sert cet argent**, et **est-ce qu'elle se paie en une fois** ?

So I know what to budget this year, how much is the annual membership, what is that money used for, and is it paid in one go?

Est-ce que certaines activités sont gratuites ?

Are some activities free?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je ne suis pas sûr de pouvoir tout faire : **est-ce que certaines activités sont gratuites**, et **lesquelles demandent une participation** ?

I'm not sure I can do everything: are some activities free, and which ones require a contribution?

 Le temps

À quelle fréquence ont lieu les activités ?

How often do the activities take place?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour voir si cela rentre dans mon emploi du temps, **à quelle fréquence ont lieu les activités**, et **est-ce que c'est toujours le même jour** ?

To see whether it fits my schedule, how often do the activities take place, and is it always the same day?

Quels sont les horaires ?

What are the times?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je travaille jusqu'à dix-sept heures, **quels** sont les horaires , et **est-ce qu'** il y a quelque chose en soirée ?

As I work until five, what are the times, and is there anything in the evening?

 Le lieu

Où se réunit l'association ?

Where does the association meet?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour savoir si je peux y aller à pied, **où** se réunit l'association exactement , et **est-ce que** c'est toujours au même endroit ?

To know whether I can walk there, where exactly does the association meet, and is it always the same place?

Est-ce que le local est accessible facilement ?

Are the premises easy to reach?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je me déplace parfois avec une poussette : **est-ce que** le local est accessible facilement , et **est-ce qu'** il y a un ascenseur ou une rampe ?

I sometimes get around with a pushchair: is the venue easy to access, and is there a lift or a ramp?

 Les conditions

Est-ce qu' il faut habiter le quartier pour s'inscrire ?

Do you have to live in the area to join?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je viens d'arriver et je ne suis pas encore sûr de rester : **est-ce qu'** il faut habiter le quartier pour s'inscrire , et **est-ce qu'** il faut un justificatif de domicile ?

I've just arrived and I'm not yet sure I'll stay: do you have to live in the area to join, and is proof of address required?

Est-ce que le matériel est fourni ?

Is the equipment provided?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour ne pas arriver les mains vides, **est-ce que** le matériel est fourni , ou **est-ce qu'** chacun apporte le sien ?

So I don't turn up empty-handed, is the equipment provided, or does everyone bring their own?

La suite

Comment est-ce qu'on s'inscrit ?

How do you sign up?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si cela me convient après une première fois, **comment est-ce qu'on s'inscrit** , et **est-ce que cela peut se faire sur place** ?

If it suits me after a first visit, how do you join, and can that be done on the spot?

Est-ce qu' on peut venir à une séance découverte ?

Can you come to a taster session?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Avant de payer une adhésion pour l'année, **est-ce qu'** on peut venir à une séance découverte , et **est-ce qu'** elle est gratuite ?

Before paying a year's membership, can you come to a taster session, and is it free?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien coûte l'adhésion annuelle ?

How much is the annual membership?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

D'accord, merci. Ça m'intéresse beaucoup ; est-ce que vous pourriez me dire **combien** coûte l'adhésion annuelle, et **me préciser** à quelle fréquence ont lieu les activités et s'il faut habiter le quartier pour participer ?

OK, thank you. I'm very interested; could you tell me how much the annual membership is, and how often the activities take place and whether you have to live in the area to take part?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? L'adhésion donne accès à toutes les activités ?

Meaning? Does membership give access to all activities?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais bien comprendre ce que couvre la cotisation : est-ce que l'adhésion donne accès à toutes les activités, ou faut-il payer chaque atelier ?

Sorry, I'd like to understand what the membership covers: does it give access to all the activities, or do you pay for each workshop?

Par « ouvert à tous », vous voulez dire même sans habiter le quartier ?

By 'open to all', do you mean even without living in the area?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

« Ouvert à tous » peut vouloir dire plusieurs choses : est-ce que cela vaut même pour quelqu'un qui n'habite pas encore le quartier ?

'Open to all' can mean several things: does that hold even for someone who doesn't yet live in the area?

Pourriez-vous préciser les jours des activités ?

Could you specify which days the activities are on?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour voir ce que je peux caser dans ma semaine, est-ce que vous pourriez préciser les jours des activités, et lesquelles reviennent chaque semaine ?

To see what I can fit into my week, could you specify the days of the activities, and which ones recur weekly?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce d'une association de quartier qui cherche des membres ; tu appelles et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : ce que fait l'association concrètement, la fréquence des réunions, ce qu'on attend d'un nouveau membre, le montant de la cotisation et comment participer. L'association répondra vague quatre fois — fais préciser.

Get five pieces of information the ad doesn't give: what the association actually does, how often it meets, what is expected of a new member, the membership fee and how to take part. They will answer vaguely four times — make them specify.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre annonce. Je viens d'emménager dans le quartier et j'aimerais rencontrer du monde. **Vous avez un moment ?** *Hello, I'm calling about your advertisement. I've just moved into the area and I'd like to meet people. Do you have a moment?*

Aussi : Je viens d'arriver dans le quartier. / J'ai vu votre affiche à la boulangerie.

Ce que tu viens de faire : Ta motivation réelle en une phrase. Dans une association, dire pourquoi on vient compte autant que ce qu'on demande. *Your real motivation in one sentence. In an association, saying why you're coming matters as much as what you ask.*

L'interlocuteur

« Bonjour ! Bienvenue, alors. Oui, je vous écoute. » *[Hello! Welcome, then. Yes, I'm listening.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. Qu'est-ce que l'association fait concrètement dans l'année ? *Thank you. What does the association actually do over the year?*

Aussi : Vous organisez quoi, exactement ? / C'est quel genre d'activités ?

Ce que tu viens de faire : « Concrètement » dès la première question. Sur les associations, les réponses partent facilement dans les grandes idées. *'Concretely' from the very first question. With associations, answers easily drift into big ideas.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« On anime la vie du quartier, on crée du lien. » *[We bring the neighbourhood to life, we build connections.]*

Ce qui manque : « animer la vie du quartier » et « créer du lien » ne nomment aucune activité réelle.

Toi (candidat) **L**

Créer du lien, c'est une belle idée — mais quelles activités concrètes avez-vous organisées cette année ? *Building connections is a fine idea — but what actual activities have you organised this year?*

Aussi : Vous avez fait quoi le mois dernier ? / Il y a une fête de quartier ?

Ce que tu viens de faire : Demander ce qui a été fait cette année, au passé, est imparable : on ne peut pas inventer un passé. *Asking what was done this year, in the past tense, is unanswerable with vagueness: you can't invent a past.*

L'interlocuteur

« Une fête de quartier en juin, un vide-grenier en septembre, et un atelier de réparation tous les mois. » *[A street party in June, a car-boot sale in September, and a repair workshop every month.]*

Toi (candidat) **B**

Un atelier tous les mois, ça m'intéresse beaucoup. Et à quelle fréquence vous réunissez-vous entre membres ? *A workshop every month interests me a lot. And how often do you meet as members?*

Aussi : Il y a des réunions régulières ? / On se voit une fois par mois ?

Ce que tu viens de faire : Tu relèves ce qui t'intéresse dans la réponse précédente. Cela guide l'interlocuteur vers ce qui compte pour toi. *You pick up what interests you in the previous answer. That steers the listener towards what matters to you.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« On se voit régulièrement, selon les besoins. » *[We meet regularly, as needed.]*

Ce qui manque : « régulièrement » et « selon les besoins » se contredisent : ni fréquence, ni jour, ni obligation.

Toi (candidat) **L**

« Régulièrement », c'est une fois par mois, par semaine ? Et est-ce que la présence est obligatoire ? *'Regularly' — once a month, once a week? And is attendance compulsory?*

Aussi : C'est quel jour, en général ? / On peut venir quand on peut ?

Ce que tu viens de faire : Deux questions groupées : la fréquence et l'obligation. La seconde est celle qui décide vraiment si tu peux t'engager. *Two questions grouped: frequency and obligation. The second is what really decides whether you can commit.*

L'interlocuteur

« Une réunion par mois, le premier jeudi. La présence n'est pas obligatoire. » *[One meeting a month, the first Thursday. Attendance isn't compulsory.]*

Toi (candidat) **I**

C'est souple, tant mieux. Et qu'est-ce qu'on attend d'un nouveau membre ? *That's flexible, so much the better. And what is expected of a new member?*

Aussi : Il faut s'investir beaucoup ? / On peut juste participer aux fêtes ?

Ce que tu viens de faire : Question rarement posée et très appréciée : elle montre que tu ne viens pas seulement consommer l'association. *Rarely asked and much appreciated: it shows you're not just there to consume what the association offers.*

« Chacun donne ce qu'il peut, comme il le sent. » *[Everyone gives what they can, as they feel.]*

Ce qui manque : « comme il le sent » ne dit pas combien d'heures, ni s'il faut tenir un stand ou entrer au bureau.

Toi (candidat) **L**

Je veux bien donner du temps, mais j'aimerais savoir à quoi je m'engage : combien d'heures cela représente, pour une fête par exemple ? *I'm happy to give time, but I'd like to know what I'm committing to: how many hours does that represent, for a street party for instance?*

Aussi : Il faut tenir un stand ? / On peut aider ponctuellement ?

Ce que tu viens de faire : « J'aimerais savoir à quoi je m'engage » est une phrase de responsabilité : elle rend la question sympathique, jamais méfiante. *'I'd like to know what I'm committing to' is a responsible sentence: it makes the question likeable, never suspicious.*

L'interlocuteur

« Pour la fête, une demi-journée. Le reste de l'année, rien d'obligatoire. » *[For the party, half a day. The rest of the year, nothing compulsory.]*

Toi (candidat) **I**

Très bien. Et quel est le montant de la cotisation , et à quoi sert-elle ? *Very good. And what is the membership fee, and what is it used for?*

Aussi : Il y a une cotisation annuelle ? / C'est combien par an ?

Ce que tu viens de faire : Demander à quoi sert l'argent en même temps que son montant : c'est la question d'un futur membre, pas d'un simple client. *Asking what the money is for alongside how much: the question of a future member, not a mere customer.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est une somme symbolique. » *[It's a symbolic amount.]*

Ce qui manque : « symbolique » varie de cinq à cinquante dollars selon les associations.

Toi (candidat) **L**

« Symbolique », c'est combien par an, en pratique ? *'Symbolic' — how much per year, in practice?*

Aussi : Dix dollars, trente dollars ? / C'est par an ou par mois ?

Ce que tu viens de faire : Relance courte : quatre mots suffisent. Quand la question est simple, la relance doit l'être aussi. *A short clarifier: four words are enough. When the question is simple, the clarifier should be too.*

« Quinze dollars par an, qui servent au matériel. » *[Fifteen dollars a year, which goes on equipment.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, alors si je récapitule : fête en juin, vide-grenier en septembre, atelier réparation tous les mois ; une réunion le premier jeudi, présence non obligatoire ; une demi-journée d'aide pour la fête ; et quinze dollars de cotisation annuelle. **C'est bien cela ?**

Perfect, so to recap: party in June, car-boot sale in September, repair workshop every month; one meeting on the first Thursday, attendance not compulsory; half a day helping at the party; and fifteen dollars annual membership. Is that right?

Aussi : Donc, pour résumer... / Si j'ai bien tout noté...

Ce que tu viens de faire : Quatre blocs reformulés, dont trois obtenus par relance. La reformulation rend visible tout le travail de l'appel. *Four blocks recapped, three obtained by clarifying. The recap makes the whole call's work visible.*

« C'est tout à fait ça. » *[That's exactly it.]*

Toi (candidat)

Merci beaucoup, ça donne envie. Est-ce que je peux venir à la réunion de jeudi prochain pour rencontrer l'équipe ? *Thank you very much, it sounds appealing. May I come to next Thursday's meeting to meet the team?*

Aussi : Je peux passer sans être membre ? / Il faut s'inscrire avant ?

Ce que tu viens de faire : Terminer en demandant à venir, et non en demandant à s'inscrire : c'est plus facile à accepter et cela obtient un rendez-vous. *End by asking to come, not to join: easier to accept, and it secures an appointment.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup, ça donne envie. Est-ce que je peux venir à la réunion de jeudi ?

[Thank you, it sounds appealing. May I come to Thursday's meeting?]

2 C'est très clair, merci. Je passe jeudi et je m'inscris sur place.

[Very clear, thank you. I'll come Thursday and join there.]

3 Je vous remercie. Vous pouvez m'ajouter à votre liste de diffusion ?

[Thank you. Could you add me to your mailing list?]

4 Parfait, merci. Est-ce que vous cherchez de l'aide pour le prochain vide-grenier ?

[Perfect, thank you. Are you looking for help at the next car-boot sale?]

5 Merci de votre accueil. J'en parle à ma voisine, elle vient d'emménager aussi.

[Thank you for the welcome. I'll mention it to my neighbour, she's just moved in too.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre formules vagues traitées : « créer du lien », « régulièrement », « comme il le sent », « symbolique ». *[Four vague formulas handled.]*
- Demander ce qui a été fait CETTE ANNÉE, au passé, est imparable : on n'invente pas un passé. *[Asking what was done THIS YEAR, in the past tense, cannot be dodged.]*
- « J'aimerais savoir à quoi je m'engage » rend la question sympathique, jamais méfiante. *[I'd like to know what I'm committing to' makes the question likeable, never suspicious.]*
- Quand la question est simple, la relance doit être courte : quatre mots suffisent. *[When the question is simple, the clarifier should be short.]*
- Terminer en demandant à venir plutôt qu'à s'inscrire : plus facile à accepter. *[End by asking to come rather than to join: easier to accept.]*

Formation professionnelle

Scénario type : Tu as lu une annonce pour une formation professionnelle (certifiante, en ligne ou en présentiel). Tu appelles l'organisme pour t'informer (registre : vous).

Vocabulaire du thème · 30 mots

Mot	Sens	Synonyme / Antonyme / Pont
une formation	a training course	= un cursus · EN formation
certifiant	certifying	= diplômant · EN certifying
le tarif	the price	= le prix · EN tariff
finançable	fundable	= pris en charge
un diplôme	a qualification	= un certificat · EN diploma
le programme	the syllabus	= le contenu · EN program
les débouchés (m.)	the job prospects	= les opportunités
à distance	remote, online	= en ligne · ≠ en présentiel
en présentiel	in person	= sur place · ≠ à distance
la durée	the length	= le temps · EN duration
un formateur	a trainer	= un enseignant
un module	a module	= une unité · EN module
le niveau	the level	= le palier · EN level
accessible	accessible	= ouvert · ≠ réservé · EN accessible
l'inscription (f.)	the enrolment	= l'adhésion · EN inscription
un prérequis	a prerequisite	= une condition · EN prerequisite

la prise en charge	the funding coverage	= le financement
un stage	a placement, internship	= une immersion
disponible	available	= libre · ≠ complet · EN available
le rythme	the pace	= la cadence · EN rhythm
flexible	flexible	= souple · ≠ rigide · EN flexible
les modalités (f.)	the terms	= les conditions · EN modalities
un justificatif	a document	= une pièce
reconnu	recognised	= accrédité · EN recognised
un examen	an exam	= une épreuve · EN exam
un acompte	a deposit	= un versement
s'inscrire	to enrol	= adhérer · ≠ se désinscrire
l'accompagnement (m.)	the support	= le suivi
professionnel	professional	= pro · ≠ amateur · EN professional
pratique	hands-on	= concret · ≠ théorique · EN practical

Interroger — les questions à poser · 12 questions

🎯 La nature

Pourriez-vous me dire **ce que** couvre le programme de la formation ?

Could you tell me what the course syllabus covers?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je cherche une reconversion précise, est-ce que vous pourriez me dire **ce que** couvre le programme de la formation , module par module ?

As I'm looking to retrain in a specific direction, could you tell me what the course programme covers, module by module?

Est-ce que la formation est certifiante ?

Does the course lead to a certification?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est le point décisif pour mon projet : **est-ce que la formation est bien certifiante** , **qui délivre exactement le certificat** , et **est-ce qu' il figure sur un registre officiel** ?

This is the decisive point for my plan: does the course really lead to a certificate, who exactly issues it, and is it on an official register?

 Le prix

Combien coûte la formation complète ?

How much is the full course?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour préparer mon budget sur l'année, **combien coûte la formation complète** , et **est-ce qu' il y a des frais annexes** ?

To plan my budget for the year, how much is the full course, and are there any extra costs?

Est-ce qu' elle est finançable par un organisme ?

Can it be funded by a scheme?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je ne peux pas tout avancer moi-même : **est-ce qu' elle est finançable par un organisme** , et **quelles démarches faut-il faire** ?

I can't pay for all of it up front: can it be funded by a body, and what steps do I need to take?

 Le temps

Combien de temps dure la formation ?

How long does the course last?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Comme je travaille à temps plein, **combien de temps dure la formation** , et **combien d' heures par semaine cela représente** ?

As I work full time, how long does the course last, and how many hours a week does that represent?

Quand commence la prochaine session ?

When does the next session start?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour m'organiser avec mon employeur assez tôt, **quand** commence la prochaine session , **jusqu'à quand** peut-on s'inscrire , et **est-ce qu'** il reste beaucoup de places ?

So I can arrange things with my employer early enough, when does the next intake start, until when can you enrol, and are there many places left?

 Le lieu

Est-ce que c'est à distance ou en présentiel ?

Is it remote or in person?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est un point important dans ma situation : **est-ce que** la formation est à distance ou en présentiel , et **est-ce qu'** on peut alterner ?

This is an important point in my situation: is the course remote or in person, and can you alternate?

Où ont lieu les cours en présentiel ?

Where are the in-person classes held?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour calculer mon temps de trajet le samedi, **où** ont lieu les cours en présentiel , et **est-ce que** c'est accessible en métro ?

To work out my Saturday travel time, where do the in-person classes take place, and is it reachable by metro?

 Les conditions

Quels sont les prérequis pour s'inscrire ?

What are the prerequisites to enrol?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Je préfère vérifier avant de monter un dossier : **quels** sont les prérequis pour s'inscrire , et **est-ce qu'** un niveau de français est exigé ?

I'd rather check before putting a file together: what are the entry requirements, and is a French level required?

Est-ce qu' un stage est prévu à la fin ?

Is there a placement at the end?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est ce qui fait la différence à l'embauche : **est-ce qu' un stage est prévu à la fin** , et **est-ce que vous aidez à le trouver** ?

That's what makes the difference when job-hunting: is a placement included at the end, and do you help find one?

 La suite

Comment est-ce qu'on s'inscrit ?

How do you enrol?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Si mon dossier est recevable, **comment est-ce qu'on s'inscrit concrètement** , **combien de temps prend la réponse** , et **est-ce qu' il y a un entretien** ?

If my application is eligible, how do you actually enrol, how long does the answer take, and is there an interview?

Est-ce que le diplôme est reconnu par l'État ?

Is the diploma state-recognised?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

C'est ma dernière question, et la plus importante : **est-ce que le diplôme est reconnu par l'État** , ou **est-ce qu' il vaut surtout dans votre réseau** ?

This is my last question, and the most important: is the qualification state-recognised, or does it mainly count within your network?

Question développée — la bonne longueur

MINIMUM — UNE QUESTION

Combien de temps dure la formation ?

How long does the course last?

CIBLE NCLC 7 — ENCHAÎNÉE & ENROBÉE

Bonjour, je vous remercie. Avant de constituer mon dossier, est-ce que vous pourriez me dire **combien de temps** dure la formation, et surtout me préciser si elle est certifiante, si le diplôme est reconnu par l'État et si elle peut être financée ?

Hello, thank you. Before putting together my application, could you tell me how long the course lasts, and above all whether it's certifying, whether the diploma is state-recognised, and whether it can be funded?

Lever le doute — faire préciser

C'est-à-dire ? Le diplôme est reconnu par l'État, ou seulement par l'organisme ?

Meaning? Is the diploma state-recognised, or only by the provider?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pardon, je voudrais être sûr de bien comprendre la valeur du titre : est-ce que le diplôme est reconnu par l'État, ou seulement délivré par votre organisme ?

Sorry, I'd like to be sure I understand the value of the qualification: is it state-recognised, or simply issued by your organisation?

Par « finançable », vous voulez dire entièrement pris en charge ?

By 'fundable', do you mean fully covered?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

« Finançable » ne veut pas dire « financé » : est-ce que cela veut dire entièrement pris en charge, ou seulement une partie ?

'Fundable' doesn't mean 'funded': does that mean fully covered, or only part of it?

Pourriez-vous préciser la durée totale en heures ?

Could you specify the total number of hours?

DÉVELOPPÉE — CIBLE NCLC 7

Pour comparer avec une autre formation, est-ce que vous pourriez préciser la durée totale en heures , et non pas seulement en semaines ?

To compare with another course, could you specify the total duration in hours, and not just in weeks?

Mini-dialogue — un appel complet (C.I.B.L.E.)

Tu as vu une annonce pour une formation professionnelle certifiante ; tu appelles l'organisme et tu suis C.I.B.L.E. jusqu'au bout.

21 tours · 11 prises de parole du candidat · 4 réponses vagues à faire préciser

Ta tâche

Obtiens cinq informations que l'annonce ne donne pas : la reconnaissance du certificat, le volume horaire réel, les prérequis, le coût total et les débouchés. L'organisme répondra vague quatre fois — fais préciser à chaque fois.

Get five pieces of information the ad doesn't give: whether the certificate is recognised, the real number of hours, the prerequisites, the total cost and the job outcomes. The organisation will answer vaguely four times — make them specify each time.

Toi (candidat) **C**

Bonjour, je vous appelle au sujet de votre formation certifiante. Je travaille à temps plein, je cherche une reconversion. **Est-ce que vous avez quelques minutes ?** *Hello, I'm calling about your certified training course. I work full time and I'm looking to retrain. Do you have a few minutes?*

Aussi : Je vous appelle pour votre formation. / J'ai vu votre annonce, j'aurais des questions.

Ce que tu viens de faire : Deux faits décisifs en une phrase : temps plein et reconversion. Toutes les réponses seront calibrées sur ta situation. *Two decisive facts in one sentence: full-time work and retraining. Every answer will be calibrated to your situation.*

L'interlocuteur

« Bonjour, oui, je vous en prie. » *[Hello, yes, please go ahead.]*

Toi (candidat) **I**

Merci. La question la plus importante d'abord : est-ce que le certificat est reconnu par les employeurs , et par qui est-il délivré ? *Thank you. The most important question first: is the certificate recognised by employers, and who issues it?*

Aussi : C'est un diplôme reconnu ? / Qui délivre le certificat ?

Ce que tu viens de faire : « La question la plus importante d'abord » annonce que tu hiérarchises. C'est une marque de maîtrise à l'oral. *'The most important question first' announces that you're prioritising. A mark of command in speech.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est une certification professionnelle reconnue dans le secteur. » *[It's a professional certification recognised in the sector.]*

Ce qui manque : « reconnue dans le secteur » ne dit pas par quel organisme, ni si elle figure dans un registre officiel.

Reconnue par qui, exactement ? Est-ce qu' elle est inscrite à un registre officiel , ou est-ce que c'est une certification maison ? *Recognised by whom, exactly? Is it listed on an official register, or is it an in-house certification?*

Aussi : C'est reconnu par le ministère ? / Vous avez un agrément ?

Ce que tu viens de faire : Nommer l'hypothèse gênante (« une certification maison ») oblige à une réponse franche. C'est direct mais parfaitement poli. *Naming the awkward hypothesis ('an in-house certification') forces a straight answer. Direct but perfectly polite.*

L'interlocuteur

« Elle est délivrée par notre organisme, mais elle est agréée par la fédération du secteur. » *[It's issued by us, but accredited by the sector federation.]*

Toi (candidat) **B**

D'accord, délivrée par vous et agréée par la fédération. Et combien d' heures représente la formation ? *All right, issued by you and accredited by the federation. And how many hours does the training involve?*

Aussi : Ça dure combien de semaines ? / C'est quel volume horaire ?

Ce que tu viens de faire : Tu reformules exactement la nuance obtenue. Répéter une distinction fine montre que tu l'as comprise. *You recap the exact nuance obtained. Repeating a fine distinction shows you understood it.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« C'est une formation intensive mais accessible. » *[It's an intensive but accessible course.]*

Ce qui manque : « intensive » et « accessible » se contredisent, et aucun nombre d'heures n'est donné.

Toi (candidat) **L**

Intensive et accessible, cela dépend surtout du nombre d'heures : combien d' heures au total , et réparties sur combien de semaines ? *Intensive and accessible mostly depends on the number of hours: how many hours in total, and spread over how many weeks?*

Aussi : C'est combien d'heures par semaine ? / Ça se termine quand ?

Ce que tu viens de faire : Relever une contradiction (intensive / accessible) sans agressivité, en la ramenant à un chiffre qui tranchera. *Noticing a contradiction without aggression, by reducing it to a figure that will settle it.*

L'interlocuteur

« Cent vingt heures, sur quinze semaines, les samedis. » *[A hundred and twenty hours, over fifteen weeks, on Saturdays.]*

Toi (candidat) **I**

Les samedis, c'est compatible avec mon travail. Et **quels** sont les **prérequis** pour **s'inscrire** ? *Saturdays are compatible with my job. And what are the entry requirements?*

Aussi : Il faut un diplôme particulier ? / Il faut de l'expérience dans le domaine ?

Ce que tu viens de faire : Tu confirmes à voix haute que l'horaire te convient. L'interlocuteur sait que tu avances, et il reste coopératif. *You confirm aloud that the schedule works for you. The listener knows you're progressing, and stays cooperative.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Il faut surtout de la motivation. » *[Mainly you need motivation.]*

Ce qui manque : « de la motivation » n'est pas un prérequis vérifiable : rien sur le diplôme, l'expérience ou le niveau de français exigé.

Toi (candidat) **L**

La motivation, je l'ai — mais côté dossier : **est-ce qu' il faut un diplôme minimum** , et **est-ce qu' un niveau de français est exigé** ? *I have the motivation — but on paper: is a minimum qualification required, and is a French level required?*

Aussi : Il y a un test d'entrée ? / Un niveau B2 est demandé ?

Ce que tu viens de faire : « La motivation, je l'ai — mais » accepte la réponse et la dépasse en une seconde. Formule très efficace pour relancer sans vexer. *'I have the motivation — but' accepts the answer and moves past it in a second. Very effective for pressing without offending.*

L'interlocuteur

« Un diplôme de fin de secondaire, et un français niveau B2. » *[A secondary-school certificate, and French at B2 level.]*

C'est noté. Et le coût : **quel est le montant total** , et **est-ce qu' il y a des frais en plus des droits d'inscription** ? *Noted. And the cost: what is the total amount, and are there fees on top of the enrolment charge?*

Aussi : Il y a des frais de matériel ? / On peut payer en plusieurs fois ?

Ce que tu viens de faire : Demander le total ET les frais annexes. Sur une formation, ce sont les frais annexes qui font exploser le budget. *Ask for the total AND the extras. On a course, it's the extras that blow up the budget.*

L'interlocuteur **réponse vague**

« Le tarif est très correct pour ce type de formation. » *[The fee is very fair for this type of course.]*

Ce qui manque : « très correct » est une appréciation commerciale : ni montant, ni frais annexes.

Toi (candidat) **L**

Correct par rapport à quoi, je ne peux pas juger — il me faudrait le montant : combien au total, tout compris ? *Fair compared with what, I can't judge — I'd need the amount: how much in total, everything included?*

Aussi : Vous pouvez me donner un chiffre ? / Frais de dossier compris ?

Ce que tu viens de faire : Refuser poliment une comparaison invérifiable, puis redemander le chiffre. Ferme, courtois, et ça marche. *Politely refusing an unverifiable comparison, then re-asking for the figure. Firm, courteous, and it works.*

L'interlocuteur

« Deux mille quatre cents dollars, tout compris, payables en trois fois. » *[Two thousand four hundred dollars, all inclusive, payable in three instalments.]*

Toi (candidat) **E**

Parfait, alors si je récapitule : certificat délivré par vous, agréé par la fédération ; cent vingt heures sur quinze samedis ; diplôme de fin de secondaire et français B2 exigés ; deux mille quatre cents dollars tout compris, en trois fois. C'est bien cela ? *Perfect, so to recap: certificate issued by you, accredited by the federation; a hundred and twenty hours over fifteen Saturdays; secondary-school certificate and B2 French required; two thousand four hundred dollars all inclusive, in three instalments. Is that right?*

Aussi : Donc, pour résumer... / Si j'ai bien tout noté...

Ce que tu viens de faire : Reformuler une somme et une condition d'accès est ce qui protège d'une mauvaise surprise à l'inscription. *Recapping an amount and an entry condition is what protects you from a nasty surprise at enrolment.*

« C'est exactement cela. » *[That's exactly it.]*

Toi (candidat)

Merci beaucoup pour votre clarté. Dernière question : est-ce que vous savez combien de vos anciens élèves ont trouvé un emploi dans le domaine ? *Thank you very much for your clarity. Last question: do you know how many of your former students have found a job in the field?*

Aussi : Vous avez un taux de placement ? / Vous accompagnez à la recherche d'emploi ?

Ce que tu viens de faire : La meilleure dernière question sur une formation : elle porte sur le résultat, pas sur le contenu. Peu de candidats y pensent. *The best last question on a course: it's about the outcome, not the content. Few candidates think of it.*

5 FAÇONS DE CLORE L'APPEL

1 Merci beaucoup pour votre clarté. Combien de vos anciens élèves ont trouvé un emploi dans le domaine ?

[Thank you for your clarity. How many former students found work in the field?]

2 C'est très clair, merci. Je prépare mon dossier et je vous l'envoie cette semaine.

[Very clear, thank you. I'll prepare my file and send it this week.]

3 Je vous remercie. Vous pouvez m'envoyer le programme détaillé par courriel ?

[Thank you. Could you email me the detailed syllabus?]

4 Parfait, merci. Est-ce qu'il reste des places pour la session de janvier ?

[Perfect, thank you. Are there places left for the January intake?]

5 Merci de votre patience. J'en parle à mon employeur et je vous rappelle vendredi.

[Thank you for your patience. I'll speak to my employer and call back Friday.]

CE QUI A RAPPORTÉ DES POINTS

- Quatre formules vagues traitées : « reconnue dans le secteur », « intensive mais accessible », « de la motivation », « très correct ». *[Four vague formulas handled.]*
- Nommer l'hypothèse gênante (« une certification maison ») oblige à une réponse franche. *[Naming the awkward hypothesis forces a straight answer.]*
- Une contradiction (intensive / accessible) se règle en la ramenant à un chiffre. *[A contradiction is settled by reducing it to a figure.]*
- « Je l'ai — mais » accepte la réponse et la dépasse sans vexer. *[I have it — but' accepts the answer and moves past it without offending.]*
- La dernière question porte sur le résultat (l'emploi), pas sur le contenu. *[The last question is about the outcome, not the content.]*

BOÎTE À OUTILS

Stratégies

coaching, pas des règles officielles

Les 6 cases = 10 questions garanties. Passe systématiquement par la nature, le prix, le temps, le lieu, les conditions et la suite : tu ne sécheras jamais avant la fin des 5 minutes.

Reste au vous et au conditionnel. « Pourriez-vous... », « Je voudrais savoir... » : le registre formel est directement noté (tenir une conversation formelle).

Fais préciser dès qu'une réponse est vague. « C'est-à-dire ? » transforme un flou en point d'interaction — et te fait gagner du temps de réflexion.

Confirme au moins une fois. Reformuler ce que tu as compris (« Donc, si je comprends bien... ») prouve ta compréhension, une compétence notée.

Varie les formes de question. Alterne « est-ce que » et l'inversion — la variété est valorisée, la répétition pénalise.

Ne bloque jamais, ne passe jamais à l'anglais. Un « Pardon, vous pouvez répéter, s'il vous plaît ? » vaut toujours mieux qu'un silence ou un mot d'anglais.

Format d'après Le français des affaires — CCI Paris Île-de-France, sujets officiels TEF Canada Expression orale (Section A : 5 min, registre vous, ~10 questions ; vérifié août 2026). Méthode C.I.B.L.E. reprise de la classe 4 du cours.

DROITS ET AVERTISSEMENT · RIGHTS AND DISCLAIMER

© 2026 Francora. All rights reserved. Tous droits réservés.

This material is for one learner's personal study. Copying it, sharing it, reselling it, uploading it to another site or file-sharing service, or using it to teach a class or to train a machine-learning model, all require written permission first.

Francora is independent. It is not affiliated with, endorsed by, or connected to the CCI Paris Île-de-France, France Éducation international, Immigration, Refugees and Citizenship Canada, or any other examining body or government department. TEF, TEF Canada, TCF and TCF Canada are the trademarks of their respective owners and appear here only to say what this material prepares you for.

Exam formats, score scales and immigration thresholds change. Everything here reflects the published information we could verify at the time of writing, and nothing here is a guarantee of a result. Check the official exam and immigration sources before you act on anything that matters.

Francora · @frenchwithguri