

# UNITÉ DIDACTIQUE 7 : LA CONSOMMATION



Regardez ces images et essayez de les décrire avec précision. Qu'est-ce qu'elles évoquent d'après-vous ?

Que pensez-vous de la consommation ? Quel type de consommateur/ -trice êtes-vous ?



# LEXIQUE- L'ARGENT ET LA CONSOMMATION



## LES COMMERCES

Un(e) commerçant(e)  
Un(e) marchand(e)  
Un caissier / une caissière  
Un(e) client(e)  
Les commerces de proximité  
Le petit commerce  
La grande distribution  
Le marché  
Le centre commercial  
La grande surface  
Le supermarché  
L'hypermarché  
L'e-commerce  
Le télé-achat  
Le téléshopping  
Faire la queue à la caisse  
Payer à la caisse  
Demander le prix d'un article  
Examiner un article  
Demander le ticket / la facture  
Le service après-vente

## EXPRESSIONS

Faire du lèche-vitrine  
Faire une bonne affaire  
Coûter les yeux de la tête  
Être dans la dèche  
Être fauché  
Être friqué  
Jeter l'argent par les fenêtres  
Se serrer la ceinture  
L'argent ne fait pas le bonheur  
Les bons comptes font les bons amis  
Ne pas arriver à joindre les deux bouts  
Un sou est un sou  
Dépenser l'argent ≠ économiser l'argent  
Épargner l'argent ≠ gaspiller l'argent  
Faire des économies  
Être économe ≠ être dépensier

## VENTE ET ACHAT

L'acheteur (-euse)  
Le/la consommateur (-trice)  
Le/la vendeur (-euse)  
Coûter  
Dépenser  
Le paiement / le règlement  
La livraison  
Le prix  
La promotion / la réduction  
Les soldes  
Un rabais  
La TVA (taxe sur la valeur ajoutée)  
Acheter à crédit, en espèces, par chèque, par carte, avec un bon d'achat.  
Le troc

## L'ARGENT

Le billet  
La pièce (de monnaie)  
Les espèces/ le liquide  
La carte bancaire/de crédit/bleue  
Le chèque  
Le distributeur automatique de billets (DAB)  
Retirer du liquide  
Rendre la monnaie  
Cher/pas cher / économique / bon marché  
Avoir des dettes  
Emprunter, faire un emprunt  
Rembourser  
Gratuit ≠ payant  
Le fric / le pognon (fam)





## PARLER DE LA CONSOMMATION

J'adore dépenser, claquer (fam) de l'argent.  
Je suis souvent tenté(e), je fais souvent des folies.  
Je suis dépensier(ère)/panier percé (fam).  
Je vis au-dessus de mes moyens.  
J'ai du mal à joindre les deux bouts (fam)  
Les fins de mois sont difficiles.  
Je suis souvent dans le rouge (fam)/à découvert.  
Je fais attention.  
Je me serre la ceinture (fam)  
J'ai acheté ce pantalon en solde.  
Je n'aime pas jeter l'argent par les fenêtres.  
Pour les gros achats, je compare les prix.  
J'aime faire des affaires.  
J'achète beaucoup d'occasion.  
Je prends souvent les articles premier prix, en promotion.  
On consomme trop, on gaspille, on achète des produits inutiles.  
Il faut consommer autrement, de manière plus responsable.  
Consommer, c'est acquérir plus de bien-être et plus de confort.  
Consommer permet de se faire plaisir.

**SOURCE:** *Alter égo 3 +*, Hachette, p. 31

Trouvez dans votre groupe quelqu'un qui...

- ✓ aime faire les magasins / faire du lèche-vitrine.
- ✓ a plusieurs cartes de crédit.
- ✓ attend les soldes pour acheter ses vêtements.
- ✓ recherche les « bonnes affaires ».
- ✓ achète des objets ou des vêtements d'occasion.
- ✓ pense que nous vivons dans une société de « surconsommation ».
- ✓ considère que la consommation est source de bonheur.
- ✓ Fait régulièrement des achats en ligne.



# COMPRÉHENSION ORALE



## LE CONSO'BATTANT

1. À votre avis, qu'est-ce qu'un « conso'battant » ? Comment ce mot a-t-il été formé ?
2. Quel est le thème de l'enquête dont parle la journaliste ?
3. Où les Français font-ils 15% de leurs achats alimentaires ?
4. Faites le portrait du conso'battant.
5. Que doivent offrir les marques pour le conso'battant ?
6. Pourquoi les hypermarchés ne correspondent-ils plus aux attentes des Français ?  
Comment réagissent les consommateurs ?
7. Qu'est-ce que la consommation éthique ?
8. Le consommateur français privilégie-t-il le prix ou le produit éthique ?



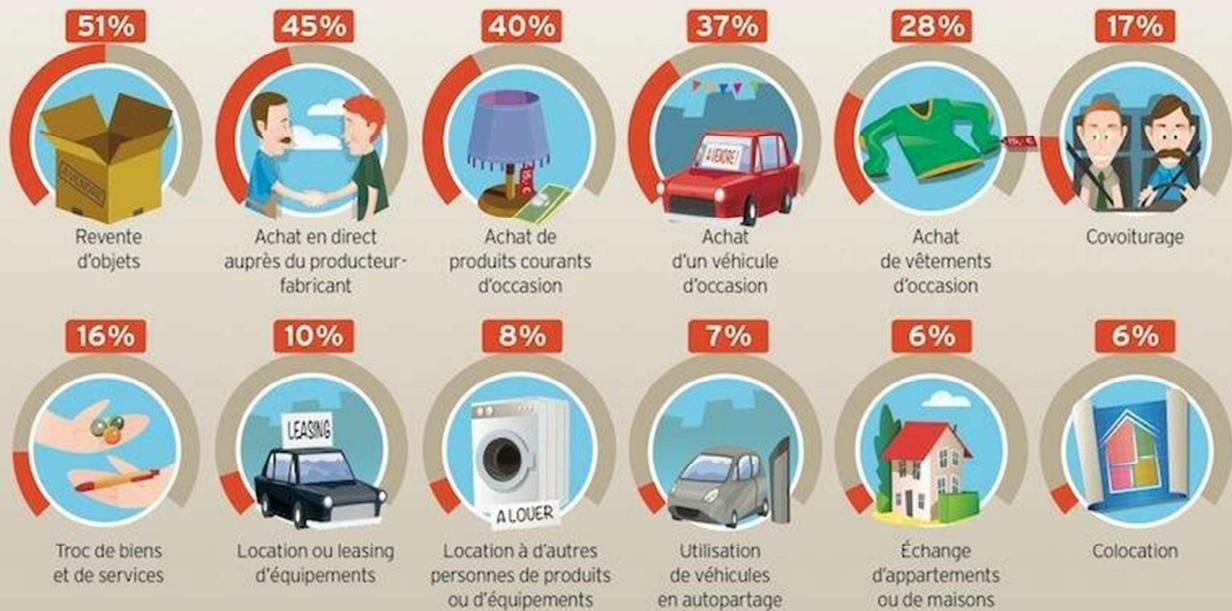
## INTERACTION ORALE

### LA CONSOMMATION COLLABORATIVE

Regardez cette infographie réalisée en 2013 par l'Observatoire de la Confiance sur les Français et la consommation collaborative et menez une enquête entre vos camarades de classe afin d'établir des comparaisons.

### LA CONSOMMATION COLLABORATIVE N'EST PLUS MARGINALE

Pourcentage de sondés y ayant déjà eu recours :



**Compréhension écrite :** Cahier d'activités Alter égo 3 +, Hachette, p. 19

Quels sont les résultats que vous avez obtenus ? Que pensez-vous de ce nouveau mode de consommation ? Quels sont, d'après-vous, les avantages et les inconvénients de cette consommation ? Connaissez-vous ou mettez-vous en pratique d'autres astuces pour économiser l'argent ? Lesquelles ?

## EXPRESSION ORALE

### ET VOUS ? QUEL TYPE DE CONSOMMATEUR/-TRICE ÊTES-VOUS ?

Vous considérez-vous un(e) gros(se) consommateur(trice) ? Êtes-vous souvent tenté par les achats ou, au contraire, vous êtes plutôt responsable ? Êtes-vous attentif(-ve) à la provenance des produits et à leur mode de production ? Lisez-vous les étiquettes des produits avant d'acheter ? Vos habitudes d'achat ont-elles changé ces dernières années ? Dans quelle mesure ? Avez-vous des astuces pour économiser ? Lesquelles ?





# GRAMMAIRE – LA COMPARAISON

Nous utilisons les comparatifs pour comparer deux éléments de la phrase à trois niveaux différents : la supériorité, l'infériorité et l'égalité. La comparaison peut se faire avec un adjectif, un adverbe, un nom ou un verbe et en fonction de sa catégorie, les structures que nous utilisons varient.

## TABLEAU RÉCAPITULATIF : LA COMPARAISON

	+	-	=
ADJECTIF	plus + adj (+ que) plus beau	moins + adj (+ que) moins gros	aussi + adj (+ que) aussi grande
ADVERBE	plus + adv (+ que) plus lentement	moins + adv (+ que) moins loin	aussi + adv (+ que) aussi vite

	+	-	=
NOM	plus + de + nom (+ que de) plus de personnes	moins + de + nom (+ que de) moins de gens	autant + de + nom (+ que de) autant de livres
VERBE	verbe + plus (+ que) rire plus	verbe + moins (+ que) crier moins	verbe + autant (+ que) chanter autant

## COMPARATIF IRRÉGULIERS

«Bon» et «bien» ont de comparatifs irréguliers mais en espagnol, nous utilisons le même mot pour les deux («mejor»), c'est pour cela qu'**il faut faire très attention à leur emploi.**

bon	meilleur
bonne	meilleure
bons	meilleurs
bonnes	meilleures

bien	mieux
------	-------

Cette robe rouge est meilleure que la bleue.  
Ce cahier est meilleur que l'autre.

Ma femme chante mieux que moi.  
Elle achète mieux que nous.

Le comparatif de supériorité de «mauvais» est «pire».

mauvais	pire
mauvaise	pire
mauvais	pires
mauvaises	pires

Le comparatif de «petit» est «plus petit» ou «moindre».

petit	plus petit
petit	moindre

Ce travail que tu as fait est pire que celui de Paul.  
Les qualifications que tu as obtenues ce trimestre sont pires.

Mon sandwich est plus petit que le tien.  
Ce film a eu un succès moindre que prévu.



# GRAMMAIRE – LE SUPERLATIF

Nous utilisons le superlatif pour caractériser une personne ou une chose avec une intensité très élevée. Il y a deux niveaux différents: la supériorité et l'infériorité.

## TABLEAU RÉCAPITULATIF : LE SUPERLATIF

	+	-
ADJECTIF	le, la, les plus + adj le plus petit, la plus grande les plus riches, les plus chères	le, la, les moins + adj le moins petit, la moins grande les moins riches, les moins chères
ADVERBE	le plus + adv le plus vite	le moins + adv le moins vite

	+	-
NOM	le plus de + nom le plus de gens	le moins de + nom le moins de gens
VERBE	verbe + le plus il travaille le plus	verbe + le moins il travaille le moins

## COMPARATIF IRRÉGULIERS

«Bon» et «bien» ont de comparatifs irréguliers mais en espagnol, nous utilisons le même mot pour les deux («mejor»), c'est pour cela qu'**il faut faire très attention à leur emploi.**

bon	le meilleur
bonne	la meilleure
bons	les meilleurs
bonnes	les meilleures

bien	le mieux
------	----------

Voici le meilleur restaurant du monde !

Le mieux, c'est de partir tôt.

C'est la meilleure journée que je n'ai jamais passée.

Le superlatif de «mauvais» est le «le plus mauvais» ou «le pire».

mauvais	le pire
mauvaise	la pire
mauvais	les pires
mauvaises	les pires

Le superlatif de «petit» est «le plus petit» ou «le moindre».

petit(e)(s)	le plus petit
petit(e)(s)	le moindre

C'est le pire livre que je n'ai jamais lu !

C'est le plus mauvais restaurant !

Voici la maison la plus petite du monde !

C'est la moindre chose que je puisse faire pour toi.



# EXERCICES

## 1. Faites des comparaisons avec les éléments proposés.

- a. [Elle n'est pas – belle – ma femme] [=] →
- b. [Je vois Clara – souvent – Vincent] [-] →
- c. [Tu crois qu'elle est – heureuse – toi ?] [+] →
- d. [Gabrielle est – sympathique – Mary] [=] →
- e. [Vivre à Tokyo coûte – cher- à Paris ] [+] →

## 2. Complétez les phrases avec mieux ou meilleur(e)(s).

- a. On voyage \_\_\_\_\_ en première classe.
- b. Nous avons maintenant de \_\_\_\_\_ conditions de travail.
- c. Le médecin l'a vue ce matin, elle va \_\_\_\_\_.
- d. Elle est partie à Londres avec sa \_\_\_\_\_ amie.
- e. Ah, d'accord ! Je comprends \_\_\_\_\_ maintenant !
- f. Les fruits de mon jardin sont \_\_\_\_\_ que ceux du supermarché.

## 3. Complétez les phrases avec le, la, les plus.

- a. Le dentifrice Beldent, pour avoir les dents \_\_\_\_\_ saines.
- b. Onigo, les prix \_\_\_\_\_ bas pour les voyages \_\_\_\_\_ exotiques !
- c. Samson, le téléphone \_\_\_\_\_ performant pour les appels \_\_\_\_\_ efficaces !
- d. La lessive Magik, pour avoir les vêtements \_\_\_\_\_ blancs et \_\_\_\_\_ propres !
- e. La nouvelle Macra, \_\_\_\_\_ écologique et \_\_\_\_\_ économique des voitures !
- f. Pizza Zazi, les pizzas \_\_\_\_\_ fraîches et \_\_\_\_\_ italiennes !

## 4. Complétez les phrases avec le mieux, le meilleur, la meilleure, les meilleurs ou les meilleures.

- a. La Turquie est \_\_\_\_\_ pays que j'aie visité.
- b. Vladimir parle bien espagnol mais c'est Mira qui le parle \_\_\_\_\_.
- c. Il connaît \_\_\_\_\_ restaurants de la ville.
- d. Quelle est \_\_\_\_\_ façon d'apprendre une langue ?
- e. Pour moi, Lionel Messi est \_\_\_\_\_ joueur de football actuellement.
- f. Je crois que \_\_\_\_\_ chose à faire est de tout lui dire.
- g. Sangmin et Debora sont \_\_\_\_\_ étudiantes de la classe.
- h. Notre université est parmi \_\_\_\_\_ universités françaises.
- i. Qui connaît \_\_\_\_\_ la ville ?



# FAIRE UNE RÉCLAMATION - À L'ÉCRIT

Une lettre de réclamation est une **lettre formelle** de caractère administrative ou commerciale. C'est-à-dire, une lettre qui s'adresse à une autorité ou à une entreprise pour se plaindre de quelque chose, pour protester, réclamer ou demander quelque chose.

Voici quelques pas pour bien réussir à faire votre lettre de réclamation:

**Coordonnées de l'expéditeur**  
Mathilde Brunier  
28 rue de Poitiers  
06100 Nice

**Coordonnées du destinataire**  
Électroménagers Experts  
17 rue de la Liberté  
06300 Nice

**Objet de votre demande**  
Objet : demande de remplacement

**Lieu et date**  
Nice, le 7 novembre 2011

**Formule d'appel**  
Monsieur,

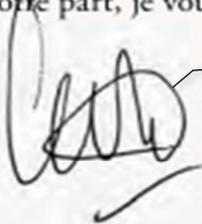
**Corps de la lettre:**  
Vous expliquez en tout détail ce qui s'est passé (normalement avec le passé composé) : qu'avez-vous acheté, où, quand, quel est le problème....

Le 2 novembre dernier, j'ai acheté dans votre magasin, rue Tessier, un de vos produits dont vous faites la publicité sur votre site Internet : il s'agit de l'aspirateur Vivadust345 que vous proposez à 187 euros avec un lot de 15 filtres. Malheureusement, il n'a jamais fonctionné. En outre, les vendeurs ont refusé de le remplacer lorsque je l'ai ramené. Or, j'ai bien lu sur votre site qu'on pouvait rendre tout produit si on n'en était pas satisfait. De plus, lorsque j'ai eu le responsable du service après-vente au téléphone, celui-ci m'a bien précisé que l'appareil défectueux serait remplacé.

Je vous saurai donc gré de bien vouloir donner les consignes nécessaires pour qu'on me remplace ce produit dans les meilleurs délais.

En espérant une intervention rapide de votre part, je vous prie d'agréer mes meilleures salutations.

**Formule de politesse**

**Signature**  


Mathilde Brunier





Un remboursement  
 Un remplacement  
 Un dédommagement  
 La politique de vente  
 La garantie  
 Le service client  
 Un bon de commande  
 Le ticket de caisse  
 Un reçu

Un article  
 Passer une commande  
 La facture  
 Régler une facture  
 Un acompte  
 Un devis  
 La livraison  
 Les frais d'expédition  
 Les frais de livraison

## EXERCICE

Complétez la lettre de Céline avec les expressions suivantes :

*Pour me faire rembourser / J'ai procédé au règlement / Je souhaite être remboursée / J'ai constaté / Je me verrai contrainte / J'ai effectué une commande*

**Céline PONT**

47, rue Hérold  
 06000 Nice

**Tricolore.com**

769, rue Pablo Picasso  
 92000 Nanterre

Nice, le 12 novembre 2012

**Objet :** remboursement du produit

Madame, Monsieur,

En date du 19 septembre, ..... d'une marinière modèle "Naval" 100% coton auprès de votre site Tricolore.com pour une somme totale de 80 euros. Au moment de la validation de cette commande, ..... du montant par carte bancaire. Votre site assurait la livraison du produit dans un délai de 24h et garantissait la vente de produits fabriqués 100% en France. Cependant, le produit n'a été livré que 5 jours après et ..... que la marinière ne correspondait pas à la description publiée sur votre site, car la marinière que vous m'avez envoyée est 60% coton et porte une étiquette "made in China". Je vous ai déjà téléphoné ..... les 80 euros et les frais de livraison. Malheureusement, à ce jour, je suis toujours dans l'attente du remboursement. .... pour ce préjudice. Sans réponse de votre part dans les plus brefs délais, ..... de saisir le tribunal compétent dans cette affaire. Dans l'attente d'une régularisation de votre part, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

## FAIRE UNE RÉCLAMATION - À L'ORAL

La même situation peut se présenter à l'oral : vous achetez un produit qui ne fonctionne pas, vous mangez dans un restaurant dont le service et la nourriture ne vous plaisent pas, vous engagez les services d'un professionnel mais rien ne se passe comme il faudrait... Bref, vous avez besoin de porter plainte et/ou de faire une réclamation.

**VOUS PRÉSENTEZ LE PROBLÈME** → PASSÉ COMPOSÉ (IMPARFAIT, si nécessaire)

Hier, j'ai acheté un nouveau téléphone portable dans votre magasin de la rue Rivoli mais quand je suis arrivée à la maison et que j'ai essayé de le mettre en fonctionnement je me suis aperçue que quelque chose n'allait pas : l'écran ne s'allumait pas et le téléphone faisait un bruit bizarre.

**AIMER / VOULOIR / SOUHAITER... QUE + SUBJONCTIF**

**VOUS DEMANDEZ UN REMPLACEMENT / UN REMBOURSEMENT / UN DÉDOMMAGEMENT**

**J'aimerais que** vous m'**échangiez** ce téléphone portable pour un autre qui fonctionne correctement.

**Je voudrais que** vous me **donniez** un nouveau téléphone portable.

**Je souhaiterais** avoir un nouveau téléphone portable **qui fonctionne** correctement.

**DEMANDER/ PROPOSER / EXIGER... DE + INFINITIF**

**Je vous demande de me rembourser** la somme...

**Je vous propose de me faire** un chèque pour le montant total de l'achat.

**Je vous exige de me rendre** la totalité de l'argent...

Je voudrais un remplacement. La télé que j'ai achetée ne fonctionne pas.





## STRATÉGIES POUR ÉCRIRE UN EMAIL DE RÉCLAMATION

### En tête:

Bonjour, / Madame, Monsieur,

### Rappeler la date et le service concerné:

Le 18 mars, { j'ai fait appel à vos services pour...  
j'ai utilisé

Je me suis adressé(e) à...

J'ai fait mes courses avec/sur...

J'ai constaté

J'ai le regret de vous informer

{ qu'il manquait un article,  
que le produit X était périmé, abîmé...

Ma commande a subi un dommage, une détérioration.

L'objet reçu ne correspondait pas au descriptif du catalogue, du site.

### Insister sur sa situation de client :

Je suis un(e) client(e) régulier(ère), fidèle, assidu(e)...

Je n'ai eu, jusqu'à ce jour, aucun problème.

C'est un premier achat et j'espère ne pas le regretter.

### Demander réparation :

Je souhaite être remboursé(e), dédommagé(e) pour ce préjudice.

J'aimerais un avoir sur ma prochaine commande.

Je vous prie de bien vouloir remplacer les produits défectueux.

J'attends de vous un geste commercial.

**SOURCE:** *Alter égo 3 +*, Hachette, p. 33

## INTERACTION ÉCRITE

Vous avez acheté un article dans un magasin qui s'est révélé défectueux. Vous écrivez un email de réclamation dans lequel :

- Vous rappelez les circonstances de l'achat.
- Vous présentez le problème en relatant les conséquences désastreuses du défaut de l'appareil.
- Vous demandez la réparation/ le dédommagement/ le remboursement.

**Écrivez entre 125-150 mots.**