

Jurnal

**COMPÉTENCE DES ÉTUDIANTS À UTILISER LES EXPRESSIONS DANS LA
CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE**

Disusun dan Diajukan oleh :

**HERLINA SIHOMBING
NIM.2103131009**

**Telah Diverifikasi dan Dinyatakan Memenuhi Syarat
untuk diunggah pada jurnal online**

Medan, Februari 2015

Menyetujui,

Pembimbing Skripsi I



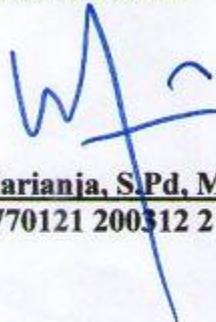
Drs. Pengadilen Sembiring, M.Hum.
NIP. 19580217 198403 1 001

Pembimbing Skripsi II



Drs. Balduin Pakpahan, M.Hum
NIP. 19580110 198403 1 001

Editor Jurnal



Nurilam Harianja, S.Pd, M.Hum
NIP. 19770121 200312 2 004

Journal

**COMPÉTENCE DES ÉTUDIANTS À UTILISER LES EXPRESSIONS
DANS LA CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE**

Herlina Sihombing
Drs. Pengadilen Sembiring, M.Hum
Drs. Balduin Pakpahan, M.Hum
Département des Langues Étrangères
Faculté de Lettres et d'Arts
Université de Medan
Mél : hexagonefrance12@gmail.com

RÉSUMÉ

Le but de cette recherche est pour savoir la compétence et les difficultés des étudiants d'utiliser les expressions dans la conversation téléphonique formelle. La méthode utilisée dans cette recherche est la méthode qualitative quantitative. Cette recherche a lieu à l'Unimed à la section française de l'année scolaire 2014/2015, le lundi 25 août 2015. L'échantillon sont les étudiants du cinquième semestre qui se composent de 30 personnes. Il se trouve trois matériaux dans le test, ce sont: 1. Demander à quelqu'un de parler quelque chose dans le domaine professionnel, 2. Prendre un rendez-vous et 3. Faire une réservation. Après avoir analysé le résultat de la recherche, l'auteur conclure que la compétence des étudiants du cinquième semestre de l'année scolaire 2014/2015 est 58 % avec la catégorie Incompétent (E). Quelques problèmes qui causent les étudiants ont du mal à utiliser les expressions dans la conversation téléphonique formelle sont : a. Les étudiants manquent de vocabulaire sur les expressions de la conversation téléphonique formelle, b. Les étudiants traduisent directement les expressions de la conversation téléphonique Indonésien au Français, c. Les étudiants ne peuvent pas différencier bien les expressions qui utilisent dans la conversation face-à-face et au téléphone, d. Les étudiants ne comprennent pas bien les formules de politesses dans la conversation téléphonique formelle, e. Le processus de collecte de données en écrit qui demande d'autre compétence comme l'expression écrite.

Mots Clés : Compétence, expression, téléphonique

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan mahasiswa/i Bahasa Prancis dalam menggunakan ekspresi dalam percakapan telepon formal. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Negeri Medan, Prodi. Bahasa Prancis tahun ajaran 2014/2015, senin 28 Agustus 2014. Sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa semester lima yang terdiri dari 30 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan mahasiswa/i semester lima tahun ajaran 2014/2015 dalam menggunakan ekspresi dalam percakapan telepon formal adalah 58% dengan kategori kurang mampu (E). Beberapa faktor yang menyebabkan mahasiswa/i mengalami kesulitan dalam menggunakan ekspresi dalam percakapan telepon formal yaitu : a. Mahasiswa kurang menguasai ekspresi yang digunakan dalam percakapan telepon formal, b. Mahasiswa menerjemahkan langsung ekspresi percakapan telepon Indonesia ke dalam Bahasa Prancis, c. Mahasiswa tidak dapat membedakan ekspresi yang digunakan dalam percakapan secara langsung (bertatap muka) dengan percakapan telepon, d. Mahasiswa belum mengerti etika kesopanan dalam percakapan telepon formal, e. Proses pengumpulan data secara tertulis.

Kata kunci : kemampuan, ekspresi, telepon

INTRODUCTION

Aujourd'hui l'utilisation de téléphone est le besoin majeur pour tous les gens. Quelqu'un ne doit pas se rencontrer directement pour transmettre le message. Deux ou plusieurs personnes peuvent se communiquer oralement en même temps comme la conversation face à face. Cette activité orale est appelée la conversation téléphonique. Beaucoup de gens choisissent le téléphone parcequ'il est plus efficace et moins cher. C'est de même explications avec Resnick (1933) dans Gronier. G et J.C.Sagot dit que : << le téléphone reste le moyen de communication synchrone le plus couramment utilisé. Le téléphone est plus efficace des médias synchrones, car il permet de véhiculer une information instantement, quelle que soit la distance >>. En apprenant le français, il y a beaucoup de difficultés de comprendre les expressions dans la conversation téléphonique. Cela a besoin de la compréhension spéciale parce que les deux personnes qui ne se regardent pas, ils doivent se comprendre par la voix.

Les français utilisent généralement l'expression « allô ? » pour engager une telle interaction, la réponse est souvent une répétition de la même expression. La conversation téléphonique en français a la règle. Elle est suspendue avec la

situation et la fonction. Il y a quelques différences entre la conversation face à face et la conversation téléphonique. Ce sont quelques dialogues la conversation face à face et la conversation téléphonique.

Tableau 1.1 La conversation personnelle

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

Les deux conversations ci-dessus sont les conversations entre les personnes qui se connaissent. La différence entre deux conversations se trouve dans l'expression "allô". La conversation téléphonique utilise l'expression "allô" pour assurer que le correspondant répond. Ensuite, l'expression "Je voudrais parler à Nathan, s'il vous plaît", cela est l'expression qui utilise le registre soutenu pour faire une demande polie. C'est parce que l'appelant n'est pas sûr que le correspondant qui répond au téléphone est son ami. Après avoir été sûr que le correspondant est son ami, il utilise le registre familier. Alors, le registre de la langue est vraiment important dans la communication téléphonique. À l'autre situation, par exemple faire une réservation. La conversation de faire une réservation est la conversation dans la situation formelle. Dans la conversation téléphonique, Il se trouve l'expression "allo" et est continuée par le nom de l'institution et la salutation. Tandis que la conversation face à face ci-dessus dit directement la salutation car avant d'entrer à l'hôtel, le réservateur a regardé le nom de cet hôtel. Ensuite, dans la conversation téléphonique, il se trouve l'expression "Je vous appelle pour une réservation". Cela est le but de quelqu'un qui téléphone. Dans la conversation face à face n'utilise pas l'expression "Je vous appelle" mais le réservateur réserve directement la chambre. Et puis, dans la conversation téléphonique, le nom de l'appelant est épilé lettre par lettre pour que son nom soit clair. Dans la conversation face à face, le nom de

réservateur n'épele pas. Généralement, si le réservateur vient directement à l'hôtel pour faire une réservation, le réservateur veut y rester à ce jour mais si le réservateur fait une réservation par téléphone, il n'est pas sûr qu'il veut y rester à ce jour.

Ensuite, il y a des expressions dans la conversation téléphonique dans (*La classe de langue.1994.p:112*), par exemple:

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

Ces expressions ci-dessus est faux. L'expression numéro 1, c'est la situation formelle. Donc, Selon le formule de politesse dans la conversation téléphonique, dans la situation formelle, il faut utiliser la salutation "Bonjour" et le registre soutenu "*Pourriez-vous*". L'expression numéro 2, la faute se trouve dans l'expression "*s'il te plaît*". Cette expression n'est pas polie. Avant l'appelant a utilisé l'expression *Bonjour Madame, J'aimerais parler à* Alors pourquoi il soit plus polie, il doit utiliser l'expression *S'il vous plaît*. Parceque dans la conversation téléphonique il faut faire attention au tutoiement et vouvoiement. Ensuite pour l'expression numéro 3, la faute se trouve dans "*C'est possible de parler à Rémi*". Dans la conversation téléphonique, pour demander parler à qq'un il faut utiliser l'expression "*Je voudrais parler à Rémi s'il vous plaît*". C'est obligatoire d'utiliser l'expression figée pour faire une demande polie. Basé cela, le but de cette recherche est pour savoir la compétence des étudiants d'utiliser les expressions de la conversation téléphonique formelle. Ensuite, l'auteur va faire le pourcentage et analyser le resultat de la recherche pour trouver les difficultés des étudiants d'utiliser ces expressions. Selon Vermeullen (2000 : 9) << Le plan d'appel se décompose en trois parties. En les respectant, on gagnera du temps et on répondra plus efficacement à notre interlocuteur :

- la prise de contact : présentation, identification de l'interlocuteur.
- La raison de l'appel : motif exact.
- La prise de congé : proposition, reformulation, salutation.

Dans la conversation téléphonique française, il est essentiel de faire attention au tutoiement et vouvoiement. Cela dépend de plusieurs facteurs : connaissez-vous bien la personne?, est-ce un(e) ami(e)?, ou est-ce au contraire une relation formelle?, est-ce que la personne vous tutoie ou vous vouvoie?, et quel est son âge et son status hiérarchique (par rapport à vous)?. Et pour terminer la conversation téléphonique formelle:

- Si c'est un contexte formelle et que vous vouvoyez la personne, dites "bonne journée" ou éventuellement "au revoir".
- Si vous avez un rendez vous, dans tous les cas : "à mardi, à la semaine prochaine, etc.

Les exemples des dialogues dans la situation formelle

Chez le coiffeur

- La coiffeuse : Espace Coiffure, bonjour.
- Mme. Ladurie : Bonjour, mademoiselle. Ici Madame Ladurie. Je voudrais prendre rendez-vous pour mercredi.
- La coiffeuse : Oui Madame. Qui est votre coiffeur?
- Mme. Ladurie : C'est Jean-Pierre.
- La coiffeuse : 10h, cela vous convient-il?
- Mme. Ladurie : Je préférerais un peu plus tard.
- La coiffeuse : 11h30?
- Mme. Ladurie : C'est parfaite.
- La coiffeuse : Vouz povez me rappeler votre nom?
- Mme. Ladurie : Madame Ladurie.
- La coiffeuse : Bien. Madame Ladurie, mercredi 11h30. C'est noté. Au revoir, madame. À mercredi.
- Mme. Ladurie : Au revoir, mademoiselle.

Source: (Cidalia et Mabilot. 2003. p : 29)

La réservation au restaurant (par téléphone)

- Le patron : Au Bon Accueil, bonjour.
- Mme Dumas : Allô. Bonjour. Je voudrais réserver une table demain soir.

Le patron : Oui Madame. À quelle heure?
Mme Dumas : Huit heures et demie.
Le patron : Pour combien personnes?
Mme Dumas : Quatres personnes.
Le patron : C'est à quel nom?
Mme Dumas : Dumas.
Le patron : Comme l'écrivain?
Mme Dumas : quel écrivain?
Le patron : Alexandre Dumas, l'auteur de Notre Dame de Paris.
Mme Dumas : Euh...oui.
Le patron : Bien, c'est noté. À demain Madame.
Mme Dumas : Au revoir.

Source: (Cidalia et Mabilot. 2003. p : 176)

Hôtel de la plage

La réceptionniste : Hôtel beaurivage, bonjour.
M.Martinez : Bonjour, madame. Je voudrais réserver une chambre pour deux personnes le week-end prochain.
La réceptionniste : Pour deux nuits?
M.Martinez : Oui.
La réceptionniste : Alors..nous avons une chambre avec bain à 80 euros, la nuit ou une chambre avec douche 70 euros, pour déjeuner est compris?
M.Martinez : Le petit déjeuner est compris?
La réceptionniste : Ah non Monsieur, je regrette. À cette période, le restaurant est fermé. Mais il y a un excellent restaurant juste en face de l'hôtel.
M.Martinez : Bien. Alors, je vais prendre la chambre avec bain.
La réceptionniste : Oui, c'est à quel nom?
M.Martinez : Martinez.
La réceptionniste : C'est noté.
M.Martinez : Nous arriverons vendredi à 16h.

La réceptionniste : C'est parfaite. Au revoir Monsieur.
M.Martinez : Au revoir, Madame.

Source: (Cidalia et Mabilot. 2003. p : 175)

La directrice de Mlle Van Hoot doit se rendre à Paris en voyage d'affaires. Elle souhaite y rencontrer Mme Brunel. Mlle Van Hoot téléphone pour prendre rendez-vous.

La standardiste : Parfums Panel, bonjour.

Mlle Van Hoot : Ici le secrétariat de Madame Van der Lauten, parfumerie à Bruxelles? Je voudrais parler à Madame Levoix, s'il vous plaît.

La standardiste : Ne quittez pas, je vous prie. Je vous passe sa secrétaire, madame Brunel. Madame Brunel? Le secrétariat de Madame Van der Leuten à Bruxelles...

Mme Brunel : Madame Brunel à l'appareil. Que puis-je faire pour vous?

Mme Van Hoot : Bonjour, Madame. Ici mademoiselle Van Hoot. Madame Van der Lauten désirerait rencontrer madame Levoix lundi ou mardi prochain.

Mme Brunel : Cela me paraît difficile. Madame Levoix quitte Paris lundi à midi et a déjà quatre rendez-vous dans la matinée. Pouvons-nous fixer une autre date?

Mme Van Hoot : Je dois en parler d'abord à Madame Van der Leuten. Je vous rappellerai ensuite. Au revoir, madame et merci.

Mme Brunel : Au revoir, Mademoiselle.

Source : (Danilo 1993. p: 137)

Il y a dix règles de politesse de savoir vivre au téléphone en France. Ce sont :

- Laisser sonner sept fois avant de raccrocher.
- Respecter les heures d'appel : de 9h à 21h.
- Ne pas téléphoner le dimanche.
- Ne pas appeler aux heures des repas : entre 12 h 30 et 13 h 30 et 20 h 30.
- Raccrocher le premier ou la première.

- Couper son téléphone portable au restaurant, au cinéma, au théâtre, au spectacle, pendant une conférence, une réunion, dans un stade, un musée, un train, en voiture ..
- Ne pas d'eposer son portable allumé sur une table pendant un repas.
- Sélectionner une sonnerie discrète, le mode << silence >> ou << vibreur >>.
- Votre portbale sonne en public : s'excuser et s'éloigner pour parler.
- Parler doucement, inutile de crier !

METHODOLOGIE

Pour analyser les données dans cette recherche, l'auteur utilise la méthode qualitative quantitative. La recherche va être réalisé à la séction française du département de la langue étrangère de l'université de Medan. Le nombre de l'échantillon est 30 personnes qui sont les étudiants du cinquième semestre. Pour obtenir la donnée dans cette recherche, l'auteur utilise le test écrit qui se compose de 20 questions dans 6 dialogues.

RÉSULTAT DE LA RECHERCHE

Selon la recherche réalisée par les étudiants du quatrième semestre lundi, le 25 août 2014, l'auteur obtient les données qui vont être observées dans cette partie. Pour rendre facile de regarder le résultat de la recherche, l'auteur fait le tableau du pourcentage.

Tableau 3.1 Le pourcentage en général

No	Matériaux	Numéro de la question	%
1	Demander à quelqu'un de parler quelque chose dans la domaine professionnel.	1,2,3,4,5,6,7,8	37
2	Faire une réservation	9,10,11,12,13,17,18,19,20	76
3	Prendre un rendez-vous	14,15,16	60
Total		20	58

Basé sur le tableau ci-dessus, l'auteur conclure que la compétence des étudiants d'utiliser les expressions de la conversation téléphonique formelle en

générale est 58 %. C'est la catégorie incompétente (E). C'est à dire que les étudiants n'ont pas de bonne compétence d'utiliser les expressions dans la conversation téléphonique formelle. Le pourcentage plus élevée est 77 %, c'est l'expression de la conversation téléphonique de faire une réservation. La fréquence qui est plus base est l'expression de la conversation téléphonique de demander à quelqu'un de parler quelque chose (dans le domaine professionnel) est 37%.

CONCLUSION

Basé sur le résultat de la recherché, l'auteur peut tirer la conclusion comme :

1. La compétence des étudiants du cinquième semestre à utiliser les expressions de la conversation téléphonique formelle au département de langue étrangère à la section française l'année universitaire 2014/2015 est 58 % ou bien se trouve dans la catégorie **Incompétent (E)**. La conversation téléphonique de faire une réservation est les expressions qui sont utilisées par les étudiants dans la catégorie plus élevée (76%). L'auteur conclure que les expressions dans cette catégorie sont les phrases qui sont souvent écoutées et pratiquées par les étudiants dans la classe parce que ces phrase sont les phrases simples. La conversation téléphonique de demander à quelqu'un de parler quelque chose dans le domaine professionnel est les expressions qui sont utilisées par les étudiants dans la catégorie plus basé (37%). L'auteur conclure que les expressions dans cette catégorie sont difficilees utilisées par les étudiants parcequ'il est obligatoire de faire attention aux formules de politesses et registre de langue.
2. Les problèmes qui causent les étudiants ont du mal d'utiliser les expressions de la conversation téléphonique formelle sont :
 - a. Les étudiants manquent de vocabulaire sur les expressions de la conversation téléphonique formelle.
 - b. Les étudiants traduisent directement les expressions en Indonésien au Français.

- c. Les étudiants ne peuvent pas différencier bien les expressions qui utilisées dans la conversation face-à-face et au téléphone.
- d. Les étudiants ne comprennent pas bien les formules de politesses dans la conversation téléphonique formelles.
- e. Le process de collecté de données en écrit qui demande d'autre compétence, comme : l'expression écrite. C'est pourquoi les étudiants ont la difficulté de trouver les mots corrects soit à l'écrite soit au contexte.

BIBLIOGRAPHIE

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Danilo, M et J.L Penformis. 1993. *Le Français de La Communication Professionnelle*. Paris : CLE International.
- Irwandy. 2013. *Metode Penelitian*. Jakarta : Halaman Moeka Publishing
- Martins, Cidalia et Jean-Jacques Mabilot. 2003. *Conversations Pratiques de l'oral*. Paris : Les éditions Didier
- Rastello et Fabienne Gallon. 2006. *Le Mag 1*. Paris : Hachette
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung : Tarsito
- Tagliante, Christine. 1994. *La Classe de Langue*. Paris : Les éditions Didier

SITOGRAFIE

- Guillame, Gronier et Jean Claude Sagot. *Le rôle de communication dans le projets de conception de produits*, P. 293, 2007.
- <http://www.google.co.id/url.20-09-10Techniques-de-communication2.doc>.
- www.fontainepicard.com/pdf/extraits/ext_fc.pdf.