
Zentralkommission für
die Lehrabschlussprüfungen
der NKG

Französisch
Leseverständnis

Lehrabschlussprüfungen 2007
für Kauffrau/Kaufmann
Erweiterte Grundbildung (E-Profil)

Serie 2/3

Lösungen Bewertungen

Kandidatennummer: _____

Name: _____

Vorname: _____

Datum der Prüfung: _____

Partie A _____ / 20 Points

Partie B _____ / 5 Points

Total _____ 25 Points

Die Experten:

Partie A

Hôtels suisses: de l'ordre dans les étoiles

Rien de plus désagréable que de commencer un séjour dans un hôtel sur une déception: chambre trop petite, salle de bains mal nettoyée ... Cherchant à redorer l'image de la profession, *hotelleriesuisse* (la Société suisse des hôteliers) se montre désormais plus exigeante dans l'attribution des étoiles qui va de zéro à cinq étoiles. Depuis le printemps 2006, la nouvelle classification est disponible sur Internet.

En observant les nouveautés de plus près, on constate que les démarches pour décrocher une ou plusieurs étoiles restent quasiment identiques. L'hôtelier demande d'abord à être classé dans l'une des catégories, puis il remplit le formulaire correspondant. Ainsi il accepte d'ouvrir les portes de son établissement à une commission d'évaluation d'*hotelleriesuisse*, elle-même composée d'hôteliers de la région, qui n'ont pas l'obligation d'annoncer leur visite.

Peu de changements également du côté de l'équipement minimal des chambres. En revanche, un établissement qui offre un plus par rapport à ces minima a la possibilité de se distinguer des autres par la mention *Superior*. Pour cela, cet hôtel doit proposer un équipement ou un service que le client ne s'attend pas à trouver dans cette catégorie. Un hôtel trois étoiles *Superior* doit, par exemple, proposer dans toutes chambres un accès Internet sans fil. La mention *Superior* n'existe que pour les trois, quatre et cinq étoiles.

Il faut noter que l'évaluation d'un établissement n'est plus globale, comme par le passé. Cela signifie par exemple qu'un bouquet de fleurs décorant la réception ne compensera plus une moquette usée dans la chambre. De même qu'un pèse-personne ajouté à la salle de bains n'excusera plus les fuites de la douche...

Avec les changements introduits dès 2006, les vacanciers déçus conservent évidemment le droit de faire part de leur mécontentement à la réception de l'hôtel. Si aucun arrangement ne peut être trouvé, il reste deux possibilités au client: se plaindre auprès de l'office du tourisme ou contacter l'Office de médiation d'*hotelleriesuisse*. Ce service gratuit permet le plus souvent de trouver un arrangement financier entre le client et l'établissement concerné.

Et si l'hôtel retenu pour les vacances n'a pas d'étoile? Cela ne signifie pas qu'il n'est pas recommandable. En effet, on trouve parfois dans cette catégorie d'hôtels des maisons qui ont beaucoup de charme. Pour le vacancier, il est cependant assez difficile de s'en faire une idée précise.

d'après Bon à Savoir

Exercice 1

Points

Marquez d'une croix l'affirmation qui est correcte (une seule par point). *Deux croix = 0 point!*

1. L'auteur de cet article

- compare la classification des hôtels suisses à celle à l'étranger.
- informe sur le mode de classification des hôtels suisses.
- critique la classification des hôtels suisses.

_____ **2**

2. Cet article s'adresse essentiellement

- aux consommateurs.
- aux hôteliers.
- au personnel des hôtels.

_____ **2**

3. Cet article a paru

- à la suite de réclamations de la part des touristes étrangers.
- à la suite de quelques changements dans la classification des hôtels.
- à l'occasion de la création d'une nouvelle société d'hôteliers.

_____ **2**

Total exercice 1 _____ **6**

Exercice 2

Points

Répondez aux questions suivantes **en allemand**.

1. Quelle est la démarche à faire pour changer la classification d'un hôtel?

Der Hotelier stellt Antrag auf (neue) Klassifizierung***2******(oder: er füllt das entsprechende Formular aus).***

2. De quelles personnes se compose le groupe chargé d'évaluer les hôtels?

Hoteliers aus der Gegend***2***3. Quelles catégories d'hôtels ont-ils droit à la mention *Superior*?***3-, 4- oder 5-Stern-Hotels (oder: mindestens 3 Sterne)******1***

4. Pourquoi ces hôtels ont-ils droit à cette mention?

mit Dienstleistungen, die in ihrer Hotelkategorie nicht erwartet werden.***2******(oder: wireless [drahtloser] Internetzugang in den Zimmern)***

5. Comment certains hôteliers essayaient-ils de compenser le manque de qualité dans les chambres? (deux exemples)

a) ***Blumenbouquet (an der Réception)******1***b) ***Personenwaage im Badezimmer******1***

6. Où le client déçu a-t-il la possibilité de se plaindre des prestations de son hôtel?

a) ***an der Réception******1***b) ***im Verkehrsbüro******1***c) ***bei der Schlichtungsstelle von «hotelleriesuisse»******1***

7. Pourquoi ne faut-il pas nécessairement se méfier des hôtels non classés?

Weil sie manchmal Charme haben.***2*****Total exercice 2 *14*****Total partie A *20*****Bitte wenden!**

En Suisse, le nombre de pendulaires a augmenté

En l'an 2000, 90% des personnes actives sont des pendulaires, c'est-à-dire qu'elles quittent chaque jour leur domicile pour se rendre au travail. Parmi elles, 65% sont des travailleurs actifs dans une autre commune que celle où ils vivent.

L'Office fédéral de la statistique relève que depuis 1970, le nombre de pendulaires a augmenté de 41%, mais le nombre de kilomètres parcourus a plutôt diminué, 13 environ par jour. Durant la même période, la croissance de la population a été inférieure, il faut en déduire que toujours plus de gens se déplacent pour aller travailler. La durée moyenne du trajet domicile – travail était d'une vingtaine de minutes en 2000.

Les statistiques montrent par ailleurs que le trafic individuel motorisé (autos, motos, vélomoteurs) est le moyen de transport privilégié par les pendulaires: 58% l'utilisent.

d'après «Coopération»

Les affirmations suivantes sont-elles vraies (V), fausses (F) ou s'agit-il d'une information que le texte ne mentionne pas (NM)?

Écrivez les lettres correspondantes.

	V / F / NM	
1. En 2000, un dixième des personnes actives travaillent à l'endroit où ils habitent.	<u> V </u>	<u> 1 </u>
2. Plus de la moitié des pendulaires ne quittent pas leur canton pour aller travailler.	<u> NM </u>	<u> 1 </u>
3. La distance parcourue par les pendulaires est en moyenne de 13 kilomètres par jour.	<u> V </u>	<u> 1 </u>
4. La croissance de la population depuis 1970 explique l'augmentation du nombre de pendulaires.	<u> F </u>	<u> 1 </u>
5. Ces dernières années, les moyens de transport en commun ont gagné en importance.	<u> NM </u>	<u> 1 </u>

Total partie B 5

Total partie A et B 25