

Section ENSEIGNEMENT

PRODUCTION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

PROGRAMME-CADRE

Domaines	Monde du travail
Situations	En emploi
Intentions	Communiquer pour régler un problème technique ou administratif

STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA TÂCHE

Axe situationnel	Au bureau
Axe linguistique	Adverbes d'énonciation « franchement » « honnêtement » et « heureusement » Reprise de l'information Intonation pour exprimer des sentiments (surprise, déception, incompréhension)

ÉCHELLE

Communique de façon **autonome**, quand la **situation** est **prévisible** ou **partiellement prévisible**, dans des conversations ou des présentations **informelles** sur des **thèmes concrets** ou certains sujets d'intérêt général liés à des **besoins courants** ou particuliers à des groupes de personnes

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Shutterstock.com



TÂCHE : Aviser d'une erreur administrative par téléphone

CONTEXTE DE COMMUNICATION

Contraintes situationnelles

Faire prendre connaissance du tableau des contraintes.



*Aviser d'une erreur administrative
par téléphone*

Vous vous êtes inscrite ou inscrit à une formation de perfectionnement et vous recevez un courriel de confirmation. Vous constatez une erreur concernant la date d'inscription. Vous téléphonez à la conseillère ou au conseiller en formation responsable de l'inscription.

Circonstances	Interlocutrices/Interlocuteurs
Où : <ul style="list-style-type: none">○ au bureau	Qui : <ul style="list-style-type: none">○ l'employée ou l'employé○ la conseillère ou le conseiller en formation
Pourquoi : <ul style="list-style-type: none">○ pour corriger une erreur administrative	
Quand : <ul style="list-style-type: none">○ un jour de semaine	Relation : <ul style="list-style-type: none">○ formelle

ÉLABORATION DU DISCOURS



Contraintes linguistiques

1. a) Faire observer le tableau *Lexique de la situation*.

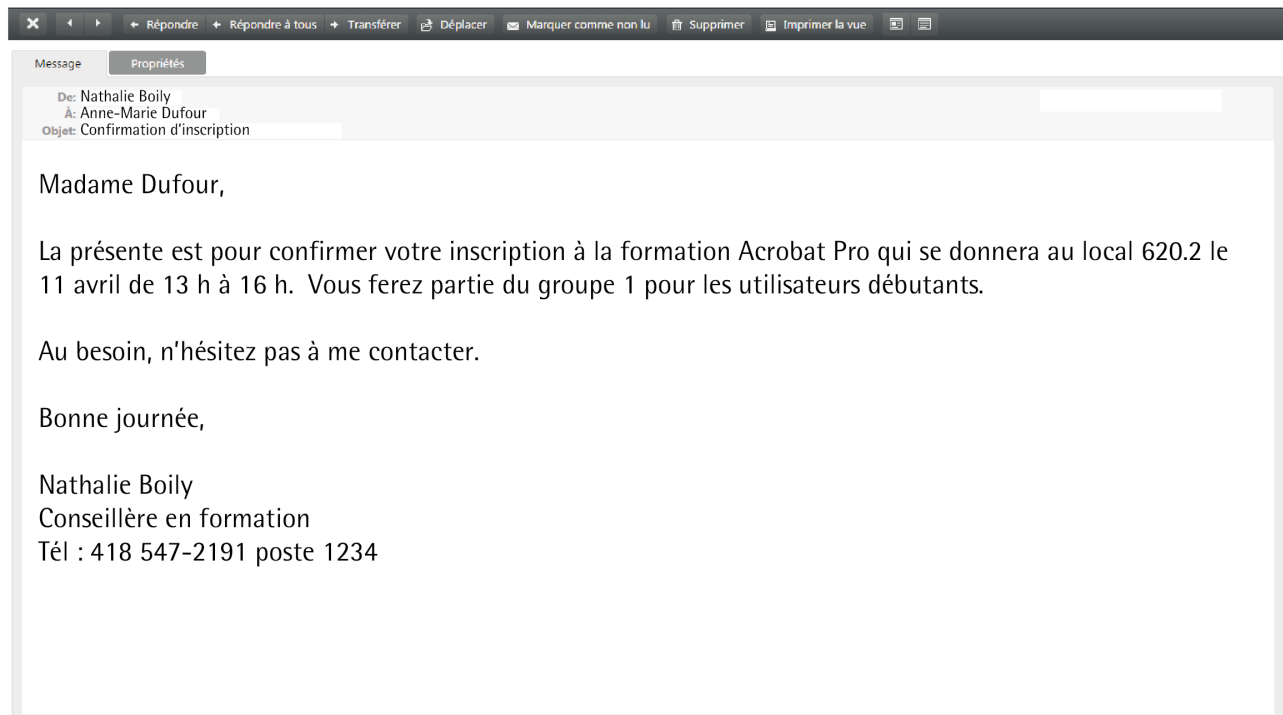
Lexique de la situation		
une activité	la formation continue	une inscription
un atelier	une formation à distance	une journée d'études
un colloque	une formation à temps partiel	une formatrice/un formateur
un comité de perfectionnement	une formation à temps plein	un logiciel
une conférence	une formation d'appoint	une participante/un participant
un congrès	une formation de base	une utilisatrice/un utilisateur
une démonstration	une formation en ligne	une visio-conférence

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

- b) Faire prendre connaissance du formulaire d'inscription d'Anne-Marie Dufour tel que reçu au service de la formation continue.

	FORMULAIRE D'INSCRIPTION Ateliers de perfectionnement (Formation sur mesure)	 CÉGEP DE JONQUIÈRE 2505, rue Saint-Hubert Jonquière Qc G7X 7W2 Tel. : 418 547-3672 www.mastera.qc.ca												
IDENTIFICATION DE OU DES ACTIVITÉ(S) DE FORMATION														
Titre de l'atelier	Date													
Acrobat Pro - Débutant	<input type="checkbox"/> 11 avril de 13 h à 16 h													
Acrobat Pro - Intermédiaire	<input type="checkbox"/> 12 avril de 13 h à 16 h													
Acrobat Pro - Intermédiaire	<input type="checkbox"/> 14 avril de 9 h à 12 h													
Acrobat Pro - Avancé	<input type="checkbox"/> 9 mai de 13 h à 16 h													
Acrobat Pro - Avancé	<input type="checkbox"/> 12 mai de 9 h à 12 h													
IDENTIFICATION DE LA PARTICIPANTE OU DU PARTICIPANT														
Date de naissance :	<table border="1"><tr><td>9</td><td>1</td><td>0</td><td>3</td><td>2</td><td>4</td></tr><tr><td colspan="2">Année</td><td colspan="2">Mois</td><td colspan="2">Jour</td></tr></table>	9	1	0	3	2	4	Année		Mois		Jour		Sexe : F <input checked="" type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
9	1	0	3	2	4									
Année		Mois		Jour										
Nom à la naissance :	Dufour	Prénom : Anne-Marie												
N° civique :	325	Rue : Vallières	N° appartement :											
Ville	Chicoutimi	Province :	Québec	Code Postal : G7G 3Y9										
N° téléphone :	(418) 547-2191	N° téléphone :	()											
	<i>résidence</i>		<i>travail</i>											
N° télécopieur :	(418) 547-3040	Courriel :	annemarie.dufour@cjonquiere.qc.ca											
Nom de l'employeur :	Cégep de Jonquière													

- c) Faire prendre connaissance du courriel suivant confirmant l'inscription d'Anne-Marie Dufour à la formation Acrobat Pro.



MONDE DU TRAVAIL | En emploi



2. a) À l'aide du formulaire et du courriel reçus, faire repérer la source du problème :
Anne-Marie a oublié de cocher la formation qu'elle désirait et on ne l'a pas appelée pour l'en aviser.
- b) Faire prendre connaissance du modèle de l'interaction *L'erreur administrative*.
 Faire interagir en alternance l'employée et la conseillère en formation. Rappeler la contrainte situationnelle.

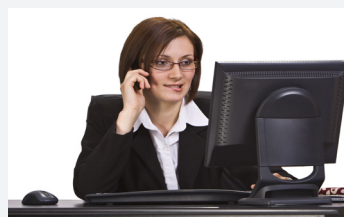
Lexique et structure de la situation

Modèle de l'interaction *L'erreur administrative*

Agir – Réagir

Interlocuteurs





-  A employée
-  B conseillère en formation



Prise de contact

-  B *Formation continue, Nathalie Boily.*
-  A *Bonjour Mme Boily, chuis Anne-Marie Dufour.*

Développement

-  A **Décrire le problème** *J' viens d' recevoir vot' courriel concernant la formation Acrobat Pro. Y a une erreur dans mon inscription, j'avais pas d' mandé la formation pour débutants.*
-  B **Réagir et justifier** *Ah oui? On va r'garder ça... Ben, en fait, vous avez oublié d' cocher la date à côté d' la formation qu' vous vouliez.*
-  A **Réagir** *Est-c' que j' pourrais m'inscrire à la formation du 9 mai?*
-  B **Réagir et justifier** *Malheureus'ment, c'est complet. Mais j' vais prendre vot' nom en note, et pis si y a une annulation, j' vous appelle.*

Rupture de contact

-  B *OK, pas d' problème. Au r'voir.*
-  A *Au r'voir.*

ENCADREMENT DE LA TÂCHE

Laisser les élèves trouver eux-mêmes la source de l'erreur administrative, à savoir que la date de la formation sur le formulaire n'avait pas été cochée et que l'administration n'a pas appelé l'employée pour demander la date qui lui convenait le mieux.

Présenter quelques adverbes d'énonciation qui réfèrent à la parole du locuteur. Il s'agit d'adverbes de phrases placés en début d'énoncés. Les plus courants sont *franchement*, *honnêtement*, *sincèrement*, *heureusement*.

À titre d'exemples : « Bizarrement, elle parle à son ex-mari ». On les distingue des adverbes qui modifient le verbe. « Elle parle bizarrement à son ex-mari ».