

FICHE-ACTIVITÉS 7B

CONSEILS AUX UTILISATEURS

TÂCHE 7

S'informer sur des produits et conseiller les clients

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication :

- **Compréhension écrite :**
 - ✓ Lire des courriels d'utilisateurs décrivant les difficultés éprouvées par rapport au matériel informatique et aux logiciels (CÉ6)
 - ✓ Consulter des guides d'utilisateurs, manuels techniques et autres documents pour repérer et implanter des solutions (CÉ6)
- **Production écrite :**
 - ✓ Communiquer électroniquement avec les utilisateurs d'ordinateurs éprouvant des difficultés pour déterminer et documenter des problèmes (PÉ6)

SUPPORT ÉCRIT

Type de support : document de référence



Titre : « Les pannes et soucis logiciels les plus fréquents sur un ordinateur »

Source : SOSPC



ANTICIPATION

ACTIVITÉ 1 : INDICES VISUELS ET CONTEXTUELS



1.1 Lisez l'introduction de l'article puis répondez aux questions .

- a) À qui cet article est-il destiné ?

- b) De quoi va-t-il être question ?

- c) Propose-t-on des solutions dans l'article ?

1.2 Parcourez les titres et sous-titres puis répondez aux questions :

- a) Quelles sont les deux grandes divisions/sections de l'article ?

- b) Quelles informations peut-on trouver dans ce texte ?

COMPRÉHENSION GLOBALE

ACTIVITÉ 2 : SUJETS ABORDÉS



Remplissez le tableau à partir des informations contenues dans le texte.

Titre du texte	Sujets abordés
Introduction	
Section 1 :	
n° 1	
n° 2	
Section 2 :	
n° 1	
n° 2	
Conclusion	

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE

3.1 Donnez les définitions des mots et expressions du domaine informatique. Utilisez un dictionnaire au besoin.

	Mot ou expression	Définition
1.	Le système	
2.	Un logiciel espion	
3.	Un disque fragmenté	
4.	Un pilote	
5.	La mémoire vive	
6.	Un disque dur	
7.	La toile	
8.	Un antivirus	
9.	Une carte mère	
10.	Une barrette	

3.2 Repérez le contexte où les mots et expressions se trouvent puis, donnez leur signification en tenant compte du contexte.

	Mot ou expression	Signification en contexte
1.	Un récapitulatif	
2.	Une panne	
3.	Cumuler	
4.	Envahir	
5.	Une infection	
6.	Avéré	
7.	En recrudescence	
8.	Exigu	
9.	Entrée de gamme	
10.	Planter	

3.3 Il arrive que les mots utilisés dans un domaine soient utilisés dans un autre. C'est souvent le cas pour l'informatique. Cela évite d'avoir à inventer du nouveau vocabulaire tout en accordant des caractéristiques particulières à un nouveau domaine. Indiquez le champ lexical ou ce qui relie les mots présentés.

- a) réactif, symptôme, virus, infections, antivirus

La maladie

- b) démarrage, redémarrage, pilote, panne

- c) mémoire, comportement inadapté, comportement suicidaire

- d) cumuler, envahir, une hausse constante, en recrudescence

3.4 Parcourez le texte et répertoriez les mots et expressions qui se rapportent à un problème.

Mots et expressions pour exprimer un problème		
<i>Ex. : une panne</i>		

ACTIVITÉ 4 : GRAMMAIRE

1.1 Dans le texte, il y a plusieurs instances dans lesquelles l’auteur utilise la barre oblique (/). Répertoriez-les et indiquez la raison de leur utilisation dans le tableau.

	Exemples avec la barre oblique	Choix et opposition	Par/à (30km/h)	Traduction	Et/ou (anglicisme)
1.	<i>Est de moins en moins réactif et/ou long à démarrer</i>	☐	☐	☐	☒
2.		☐	☐	☐	☐
3.		☐	☐	☐	☐
4.		☐	☐	☐	☐
5.		☐	☐	☐	☐
6.		☐	☐	☐	☐
7.		☐	☐	☐	☐
8.		☐	☐	☐	☐
9.		☐	☐	☐	☐
10.		☐	☐	☐	☐

Note

La barre oblique est aussi appelée barre transversale, barre de fraction ou simplement oblique. Il faut éviter d’abuser de ce procédé car les expressions ainsi créées peuvent être difficile à prononcer, à comprendre et peuvent porter à confusion. Par ailleurs, l’expression « et/ou » est à éviter car elle constitue un calque de l’anglais.

1.2 Christophe, l’auteur du texte, veut donner la liberté au lecteur de choisir entre plusieurs options. Par contre, l’utilisation à outrance de la barre oblique alourdit le texte et le recours au « et/ou » constitue un anglicisme. Prenez chacun des exemples que vous avez notés dans le tableau ci-dessus et proposez une modification afin d’alléger le texte et d’éliminer l’anglicisme « et/ou ».

	Modifications de l’utilisation de la barre oblique
1.	<i>Votre ordinateur est de moins en moins réactif <u>ou</u> il est long à démarrer</i> <i>Votre ordinateur est de moins en moins réactif <u>et</u> il est long à démarrer.</i>
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

ACTIVITÉ 5 : QUESTION DE COMPRÉHENSION



Répondez aux questions par vrai ou faux. Si l'énoncé est faux, corrigez-le.

	Énoncés	Vrai	Faux
1.	Ce texte est tiré d'un blogue.		
	Correction :	☐	☐
2.	Seuls des problèmes logiciels peuvent expliquer la lenteur de l'ordinateur.		
	Correction :	☐	☐
3.	Il est important de mettre l'antivirus à jour.		
	Correction :	☐	☐
4.	Pour se débarrasser des virus, il n'y a qu'à mettre l'antivirus à jour.		
	Correction :	☐	☐
5.	Le problème de surchauffe des ordinateurs est en baisse en raison de meilleurs systèmes de ventilation		
	Correction :	☐	☐
6.	La chaleur mal évacuée peut causer l'usure des barrettes.		
	Correction :	☐	☐
7.	Les problèmes de barrettes sont plus faciles à régler sur un ordinateur portable que sur une tour		
	Correction :	☐	☐

ACTIVITÉ 6 : ENTRAÎNEMENT

Reprenez l'article et classez les symptômes, les causes et problèmes et les solutions pour chacun des quatre problèmes exposés.

Problèmes	Symptômes	Causes/Problèmes	Solutions
1. Lenteur de l'ordinateur			
2. Virus			
3. Surchauffe de l'ordinateur			
4. Barrettes usées	-		

PRODUCTION ÉCRITE

ACTIVITÉ 7 : PROPOSER DES SOLUTIONS

En utilisant les expressions du champ lexical pour « résoudre » et les modèles pour donner des conseils, rédigez quelques phrases pour proposer des solutions à chacun des quatre problèmes exposés dans l'article.

Champ lexical avec « résoudre »		
Résoudre un problème	Trouver une résolution	Trouver une solution
Solutionner un problème	Régler un problème	Proposer une solution
Crever l'abcès	Un problème résolu	Amener une solution
Analyser la situation	Obtenir des résultats	Comprendre un problème

Modèles pour donner des conseils

Structures	Exemples
Conseiller/recommander/suggérer de faire quelque chose	Il conseille de changer les barrettes.
Conseiller de ne pas faire quelque chose	Il conseille de ne pas s'inquiéter.
Conseiller quelque chose à quelqu'un	Je vous conseille ce modèle.
Impératif	Fermez l'ordinateur.
Il faut + verbe à l'infinitif	Il faut défragmenter le disque dur.
Devoir (indicatif et conditionnel présent) + verbe à l'infinitif	Vous devez/devriez faire un scan complet.
Pouvoir (indicatif et conditionnel présent) + verbe à l'infinitif	Vous pouvez/pourriez commencer par mettre le logiciel à jour.

Problème 1 : votre ordinateur est lent

Conseil :

Problème 2 : votre ordinateur a été infecté par un ou plusieurs virus et/ou son comportement a changé brutalement

Conseil :

Problème 3 : votre ordinateur chauffe et/ou redémarre souvent

Conseil :

Problème 4 : votre/vos barrettes sont usées/défectueuses

Conseil :

ACTIVITÉ 8 : LA CONCLUSION

Rédigez une conclusion à l'article. La conclusion comporte deux parties :

- résumer les quatre problèmes traités et les solutions apportées (synthétiser les étapes de l'article, ce que l'article a permis de faire)
- créer une ouverture (laisser le lecteur sur une réflexion, une projection dans le futur, une information nouvelle, etc).

ACTIVITÉ 9 : DONNER DES CONSEILS

Vous visitez des forums de questions et vous prenez le temps de répondre aux demandes d'aide des utilisateurs éprouvant des problèmes. Lisez les courriels et proposez des solutions.

Bonjour,

Je cherche une bonne âme qui pourrait m'assister pour me débarrasser enfin de virus et adware qui reviennent en permanence. J'ai pourtant essayé plein d'anti-tout sans succès. Merci à vous d'avance.

Réponse :

Bonjour à tous!

Avant tout je tiens à vous dire que j'ai cherché mon problème sur le forum, je n'ai rien trouvé qui puisse m'aider.

J'ai un problème de lenteur, j'ai scanné avec Norton, aucun problème. Je défragmente très souvent ! Je scanne aussi avec ad-aware, mais voilà je suis toujours à 47% sur une ram de 512!

Réponse :

Bonjour ! Je sais pas si je poste au bon endroit, mais je me lance !

Voilà j'ai mon PC actuel depuis 3 semaines, il a bien marché puis après il a commencé à planter :

- Plantage plutôt aléatoire (mais plante à coup sûr si j'ouvre plusieurs onglets + programmes)
- Souris ne bouge plus lors du plantage
- Clavier ne répond plus
- Commande CTRL ALT SUPPR ne répond pas.
- Pour la tour car c'est un PC fixe), quand le PC est planté, et que j'appuie sur le bouton d'ouverture du lecteur CD, il s'ouvre bien (je sais pas si ça peut aider).

En clair, l'écran reste allumé, tout est freeze.

Réponse :

Salut à tous,

Mon portable chauffe beaucoup ! Avez-vous des conseils pratiques et pas chers ?

Réponse :

CORRIGÉ

Consultez la [Fiche-corrigé 7B](#) pour vérifier vos réponses aux activités 1 à 5.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la **Fiche-canevas 7B**. Utilisez-la pour exploiter d'autres textes du site [SOSPC](#), sur un site choisi dans la Webographie ou faites une recherche en ligne.

Mots clés suggérés : conseil à la clientèle TIC, problèmes techniques, difficulté informatique, dépannage de logiciel, guide d'utilisateur, manuel technique, etc.

DE L'ÉCRIT À L'ORAL

Si vous ne l'avez pas déjà fait, téléchargez la **Fiche-activités 7A**. Ces activités à partir d'une capsule vidéo vous présenteront une autre façon de donner des conseils.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- Fiche-activités A
- Fiche-activités B