

Section APPRENTISSAGE

PRODUCTION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

Domaines	Santé
Situations	Consultation médicale
Intentions	Prendre un rendez-vous par téléphone

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Shutterstock.com

SANTÉ | Consultation médicale



TÂCHE : Téléphoner pour prendre un rendez-vous médical

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles



Prenez connaissance du tableau des contraintes.



*Téléphoner pour prendre
un rendez-vous médical*

Vous avez un problème de vision. Vous téléphonez à la clinique d'optométrie pour obtenir un rendez-vous.

Circonstances

Où :

- au téléphone

Pourquoi :

- pour obtenir un rendez-vous

Quand :

- le jour ou le soir

Interlocutrices/Interlocuteurs

Qui :

- la patiente ou le patient
- la ou le secrétaire

Relation :

- formelle

ÉLABORATION DU DISCOURS

Contraintes linguistiques

1.  Observez le tableau *Lexique de la situation*.

Lexique de la situation		
une baisse	une ordonnance	prendre un rendez-vous
des branches	un rendez-vous	avoir de la place
un dossier	la vision	avoir besoin de
un examen visuel	une opticienne/un opticien d'ordonnances	d'ailleurs
des lentilles cornéennes	une/un optométriste	mieux
des lentilles ophtalmiques	une/un ophtalmologiste	exacte/exact
une monture		

SANTÉ | Consultation médicale

2. a)  Prenez connaissance du tableau *Lexique et structure de la situation*. Portez attention aux éléments en caractères gras.

Lexique et structure de la situation	
Interaction  <i>Au téléphone</i>	
Agir - Réagir	
Interlocuteurs	
☺A patient ☺B secrétaire	
Prise de contact	
☺B	Formuler une salutation d'accueil Clinique <i>Beaux yeux</i> , bonjour!
☺A	Saluer et énoncer le motif de l'appel Bonjour, j'aim'rais prendre un rendez-vous avec le + <i>nom du médecin</i> .
Développement	
☺B	Demander des renseignements personnels Vous avez un dossier ici?
☺A	Répondre à la demande Oui.
☺B	Demander un autre renseignement personnel Vo' numéro de téléphone, s'il vous plaît?
☺A	Répondre à la demande C'est le 418 234-8897.

☺B **Demander de confirmer l'identité**
Vous êtes bien Madame/Monsieur X?

☺A **Confirmer l'identité**
Oui, c'est exact.

☺B **Demander de préciser la raison du rendez-vous**
C'est pour quoi au juste?

☺A **Préciser la raison du rendez-vous**
Ma vue a baissé énormément depuis quelques semaines. J'aurais besoin d'un examen de la vue.

☺B **Proposer une date et une heure**
Le mardi 6 mars à 15 h 30, ça vous irait?

☺A **Refuser**
Non, c'est pas possible.

☺A **Exprimer une préférence**
D'ailleurs, j'aimerais mieux le matin, le 6 mars.

☺B **Répondre et accepter**
Un instant, j'y vérifie... Oui, j'ai de la place.

Rupture de contact

☺B **Confirmer la date et l'heure**
Alors on vous attend le mardi 6 mars à 9 h 30.

☺A **Confirmer, remercier et saluer**
Oui, parfait. Merci! Au revoir!

SANTÉ | Consultation médicale

- b)  Observez le modèle de l'interaction *Au téléphone*.

Lexique et structure de la situation		
Modèle de l'interaction  <i>Au téléphone</i>		
Agir - Réagir		
Interlocuteurs		
☺A patient ☺B secrétaire		
Prise de contact		
☺B	Formuler une salutation d'accueil	
☺A	Saluer et énoncer le motif de l'appel	
Développement		
☺B	Demander des renseignements personnels	
☺A	Répondre à la demande	
☺B	Demander un autre renseignement personnel	
☺A	Répondre à la demande	

☺B	Demander de confirmer l'identité	
☺A	Confirmer l'identité	
☺B	Demander de préciser la raison du rendez-vous	
☺A	Préciser la raison du rendez-vous	
☺B	Proposer une date et une heure	
☺A	Refuser	
☺A	Exprimer une préférence	
☺B	Répondre et accepter	
Rupture de contact		
☺B	Confirmer la date et l'heure	
☺A	Confirmer, remercier et saluer	

3.  À l'aide d'un enregistreur vocal numérique, enregistrez un dialogue en respectant le modèle de l'interaction proposé au point 2 b).

SANTÉ | Consultation médicale



Il n'est pas nécessaire de justifier un refus à une proposition de date et d'heure lors de la prise d'un rendez-vous puisque cela relève de la vie personnelle.

Par contre, il est recommandé d'appeler pour annuler un rendez-vous. Des frais additionnels peuvent être facturés si l'annulation n'est pas faite dans un délai raisonnable, soit 24 ou 48 heures à l'avance.