

Section APPRENTISSAGE

PRODUCTION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

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

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Shutterstock.com

MONDE DU TRAVAIL | En emploi



TÂCHE : Aviser d'une erreur administrative par téléphone

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles



Prenez 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

Où :

- au bureau

Pourquoi :

- pour corriger une erreur administrative

Quand :

- un jour de semaine

Interlocutrices/Interlocuteurs

Qui :

- l'employée ou l'employé
- la conseillère ou le conseiller en formation

Relation :

- formelle

ÉLABORATION DU DISCOURS

Contraintes linguistiques

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

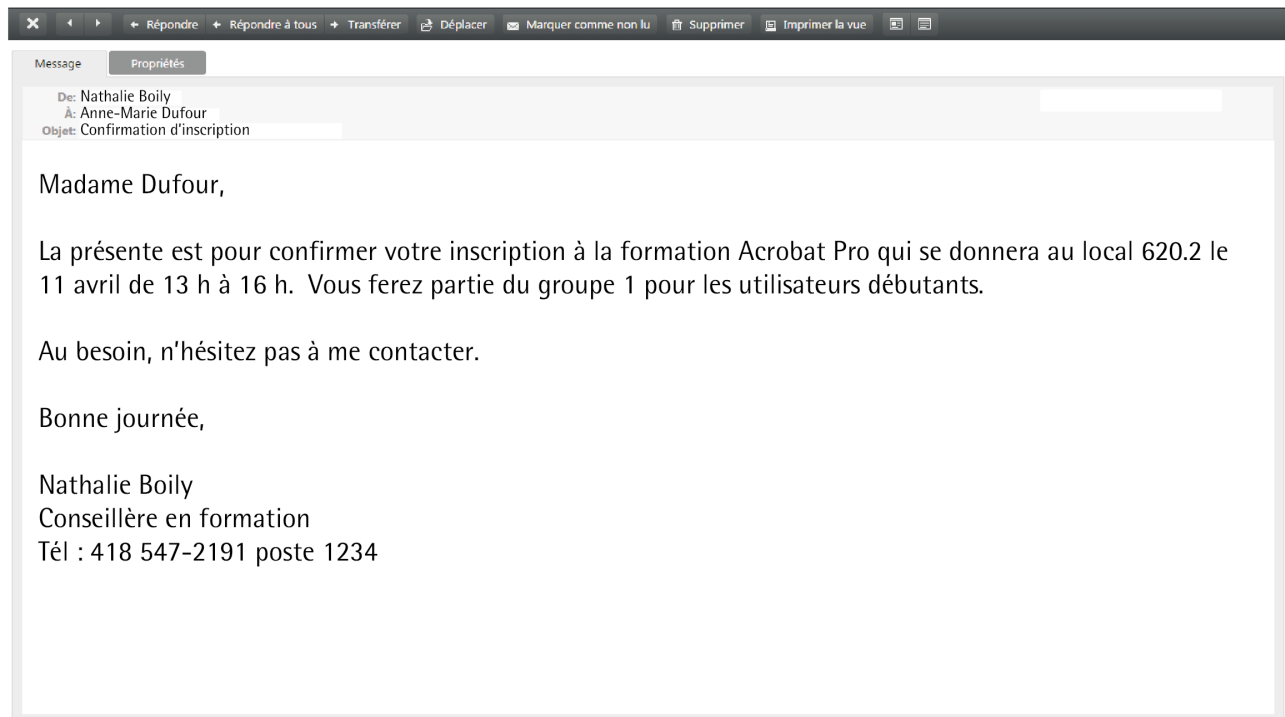
Lexique de la situation		
une activité	la formation continue	une inscription
un atelier	une formation à distance	une journée d'études
un colloque	une formation à temps partiel	une formatrice/un formateur
un comité de perfectionnement	une formation à temps plein	un logiciel
une conférence	une formation 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)  Prenez connaissance du formulaire d'inscription d'Anne-Marie Dufour tel que reçu au service de la formation continue.

 MASTERA FORMATION CONTINUE CÉGEP DE JONQUIÈRE	FORMULAIRE D'INSCRIPTION Ateliers de perfectionnement (Formation sur mesure)	 CÉGEP DE JONQUIÈRE 2505, rue Saint-Hubert Jonquière Qc G7X 7W2 Tél. : 418 547-3672 www.mastera.qc.ca												
IDENTIFICATION DE OU DES ACTIVITÉ(S) DE FORMATION														
Titre de l'atelier	Date													
Acrobat Pro - Débutant	☐ 11 avril de 13 h à 16 h													
Acrobat Pro - Intermédiaire	☐ 12 avril de 13 h à 16 h													
Acrobat Pro - Intermédiaire	☐ 14 avril de 9 h à 12 h													
Acrobat Pro - Avancé	☐ 9 mai de 13 h à 16 h													
Acrobat Pro - Avancé	☐ 12 mai de 9 h à 12 h													
IDENTIFICATION DE LA PARTICIPANTE OU DU PARTICIPANT														
Date de naissance : <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">9</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; font-size: 8px;">Année</td> <td colspan="2" style="text-align: center; font-size: 8px;">Mois</td> <td colspan="2" style="text-align: center; font-size: 8px;">Jour</td> </tr> </table>		9	1	0	3	2	4	Année		Mois		Jour		Sexe : F ☒ M ☐
9	1	0	3	2	4									
Année		Mois		Jour										
Nom à la naissance : <u>Dufour</u>		Prénom : <u>Anne-Marie</u>												
N° civique : <u>325</u>	Rue : <u>Vallières</u>	N° appartement : _____												
Ville : <u>Chicoutimi</u>	Province : <u>Québec</u>	Code Postal : <u>G7G 3Y9</u>												
N° téléphone : (418) <u>547-2191</u>		N° téléphone : () _____												
<i>résidence</i>		<i>travail</i>												
N° télécopieur : (418) <u>547-3040</u>		Courriel : <u>annemarie.dufour@cjonquiere.qc.ca</u>												
Nom de l'employeur : <u>Cégep de Jonquière</u>														

- c)  Prenez 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, repérez la source du problème.
- b)  Prenez connaissance du modèle de l'interaction *L'erreur administrative*.
-  Interagissez en alternance en tant qu'employée et en tant que conseillère en formation.
Rappelez-vous la contrainte situationnelle.

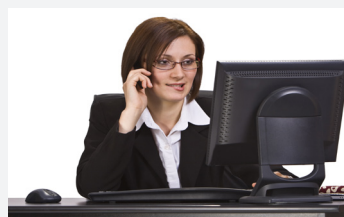
Lexique et structure de la situation

Modèle de l'interaction *L'erreur administrative*

Agir – Réagir

Interlocuteurs

-  A employée
-  B conseillère en formation



Prise de contact

-  B
-  A



Développement

-  A Décrire le problème



-  B Réagir et justifier



-  A Réagir



-  B Réagir et justifier



Rupture de contact

-  B
-  A

