

Section ENSEIGNEMENT

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

PROGRAMME-CADRE

Domaine	Monde du travail
Situation	En emploi
Intention	Comprendre des explications sur les principales étapes d'une démarche administrative simple
Idées et organisation du message	Discours informatif, narratif Repérer des points clés ou des renseignements importants
Lexique et grammaire en situation	Cooccurrences
Éléments de phonétique et de graphie	---

ÉCHELLE

Comprend, dans des **situations prévisibles**, le déroulement général de conversations ou de discours portant sur des **thèmes familiers : besoins courants** de la vie quotidienne, loisirs ou centres d'intérêt

SUPPORT/TRANSCRIPTION

Audio :
• *Un accident de travail*



Crédits iconographiques : Shutterstock.com, Université de Montréal

Crédits audiographiques : Université de Montréal

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

AMORCE

- a) Faire observer l'illustration. Faire décomposer le sigle CNESST.



la CNESST = la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

Préciser qu'un des trois domaines d'intervention de la CSST est l'indemnisation et la réadaptation des travailleurs victimes d'un accident ou d'une maladie du travail.

- b)  Faire écouter l'extrait 1 du document audio *Un accident de travail*. Faire remplir le tableau de contexte de communication.

Contexte de communication <i>Un accident de travail</i>	
Circonstances	Interlocuteurs
Où (lieu) : <i>au téléphone</i>	Qui : <i>deux femmes</i>
Pourquoi (raison) : <i>au sujet d'une démarche administrative liée à un accident du travail</i>	Relation (lien entre les interlocuteurs) : <i>professionnelle</i>
Quand (moment) : <i>durant les heures de travail</i>	

DÉCOUVERTE

Compréhension générale



Faire écouter le document audio *Un accident de travail* au complet. Faire remplir le tableau selon les propos des deux interlocutrices à partir des trois parties du dialogue : la prise de contact, l'échange d'informations et la clôture.

Dialogue entre les interlocutrices			
Interlocutrices	Prise de contact	Échange d'informations	Clôture
 Sylvie Gagnon	Occupation : <i>employée au Service du courrier</i> Raison de son appel : <i>informer de son accident de travail</i>	Rôle dans la conversation : <i>décrit son accident et pose des questions sur les démarches administratives à suivre</i>	Fin de la conversation : <i>remercie son interlocutrice et promet de donner suite à cette conversation</i>
 Francine Maltais	Occupation : <i>technicienne aux ressources humaines</i>	Rôle dans la conversation : <i>répond aux questions et explique les démarches administratives</i>	Fin de la conversation : <i>exprime sa satisfaction et attend des nouvelles de son interlocutrice</i>

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

Compréhension détaillée

1.  Faire écouter l'extrait 2 du document audio *Un accident de travail*.

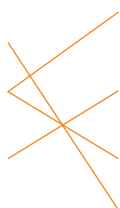
a) Faire mettre en ordre chronologique les éléments de la description de l'accident de madame Gagnon.



	Description	Ordre
1.	Madame Gagnon s'est cogné le bas du dos sur une étagère.	5
2.	Madame Gagnon est tombée.	4
3.	Madame Gagnon a soulevé la boîte.	1
4.	Madame Gagnon a essayé de rattraper la boîte.	3
5.	Madame Gagnon ne peut plus bouger.	6
6.	La boîte a glissé des mains de madame Gagnon.	2

b) Faire associer les personnes aux actions correspondantes à partir du propos de madame Maltais.

	Personnes
1.	Madame Gagnon doit
2.	Le médecin doit
3.	La RH (ressources humaines) et la CNESST doivent



	Actions
A	donner un certificat médical et indiquer combien de jours de repos sont accordés.
B	spécifier quel pourcentage du salaire est obtenu en compensation.
C	dire quel est le problème de santé et le type de blessure subi.
D	aller voir un médecin.

2.  Faire écouter l'extrait 3 du document audio *Un accident de travail*. Faire déterminer si les affirmations sont vraies ou fausses.

	Affirmations	Vrai	Faux
1.	Selon la loi, l'indemnité de remplacement du revenu équivaut à 90 % du salaire du travailleur.	X	
2.	Il n'est pas nécessaire d'envoyer les factures des frais médicaux déjà payés à la CNESST.		Il faut envoyer les factures des frais médicaux déjà payés.
3.	Madame Gagnon ne doit pas informer le Service des ressources humaines si elle se sent prête à recommencer le travail.		Madame Gagnon doit informer le Service des ressources humaines.
4.	Madame Gagnon doit informer le Service des ressources humaines si sa situation empire.	X	

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

3.  Faire réécouter le document audio *Un accident de travail*. Faire associer les questions de madame Sylvie Gagnon (agir) aux réponses de madame Francine Maltais (réagir).

Questions de madame Sylvie Gagnon Agir	
	1. « J'me demandais si c'était pas un accident de travail. »
	2. « Est-ce que j'vais être payée quand même? »
	3. « Et si je dois me faire rembourser des traitements ou des médicaments, qu'est-ce que j'fais? »
	4. « Vous pouvez me donner le site Internet? »

Réponses de madame Francine Maltais Réagir	
A	« Vous devez remplir le formulaire de réclamation du travailleur. »
B	« Nous et la CSST*, on va vous donner un pourcentage de votre salaire en compensation. »
C	« Un instant... le site Internet est le triple w point csst point qc point ca. » www.csst.qc.ca
D	« Vous pouvez aller sur le site de la CSST*. »
E	« Effectivement, ça peut être considéré comme un accident de travail. »



CARACTÉRISTIQUES

1. Faire associer les parties constituant la prise de contact aux éléments de contenu correspondants.

	Parties constituant la prise de contact
1.	Salutations
2.	Identification
3.	Description de soi (profession, occupation)
4.	Raison de l'appel



	Éléments de contenu correspondants
A	« Les <u>Ressources humaines</u> , ici <u>Francine Maltais</u> . »
B	« Oui... euh... <u>bonjour</u> , j'suis <u>Sylvie Gagnon</u> du <u>Service courrier</u> . »
C	« J'vous appelle... heu... parce qu'hier, j'ai eu un <u>accident en voulant soulever un colis</u> qui était pas mal lourd. »

Préciser que, lors de la prise de contact, en plus de s'identifier, les interlocuteurs ajoutent des éléments de description de soi (profession, occupation) et échangent des informations (la raison de l'appel).

*CNESST depuis 2016.

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

2.  Faire faire une écoute sélective de l'extrait 2 du document audio *Un accident de travail*.

Faire souligner dans les paroles de madame Maltais les verbes utilisés au futur proche.

« c'que vous allez faire après notre téléphone / i' va vous dire quel est le problème / i' va vous donner un certificat médical »

Faire remarquer que le futur proche exprime la réalisation certaine d'une action dans le futur.

■ POUR ALLER PLUS LOIN ■

1. Faire correspondre les éléments lexicaux du dialogue aux définitions.

	Éléments lexicaux		Définitions
1.	un certificat : <u>B</u>	A	se heurter par maladresse, inadvertance
2.	se cogner : <u>A</u>	B	document d'une autorité compétente qui atteste un fait, un droit
3.	un formulaire : <u>D</u>	C	évènement fâcheux, malheureux
4.	un accident : <u>C</u>	D	document comportant une série de questions auxquelles la personne doit répondre
5.	une indemnité : <u>E</u>	E	ce qui est attribué à quelqu'un en réparation d'un dommage

2. À partir des éléments proposés dans le tableau, faire rétablir les cooccurrences entendues dans le dialogue.

	Éléments 1		Éléments 2
1.	Essayer <u>B</u>	A	retourner travailler.
2.	Pouvoir <u>A</u>	B	de rattraper la boîte.
3.	Être considéré <u>D</u>	C	à recommencer le travail.
4.	Être prêt <u>C</u>	D	comme un accident de travail.
5.	Arrêter <u>E</u>	E	de travailler.

3. Faire proposer un synonyme à la locution « quand même » dans la phrase tirée du dialogue.

« Est-ce que j'avais été payée quand même? »

malgré tout, de toute façon

■ SYNTHÈSE ■

Faire remplir la grille d'autoévaluation, qui permet aux élèves de mesurer leur compréhension par la pratique réflexive. Une fois la grille complétée, faire un tour de table et répondre aux questions.

Autoévaluation de la compréhension <i>Un accident de travail</i>			
Compétences développées			
Je comprends la description des démarches administratives que l'employée doit faire lors d'un accident du travail.	Je suis capable d'associer les questions de l'employée aux réponses de la technicienne en ressources humaines.	Je comprends le rôle et le fonctionnement de la cooccurrence.	Je comprends le rôle du futur proche.
☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions
.....			

REPÈRES SOCIOCULTURELS

Faire connaître la CNESST.



La CNESST est l'organisme auquel le gouvernement du Québec a confié l'administration du régime de santé et de sécurité du travail. Elle voit notamment à l'application de ces deux lois : la loi sur la santé et la sécurité du travail, et la loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. La CSST (Commission de la santé et de la sécurité au travail), créée en 1979, a été abolie le 1er janvier 2016 lors de la création de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Section APPRENTISSAGE

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

Domaine	Monde du travail
Situation	En emploi
Intention	Comprendre des explications sur les principales étapes d'une démarche administrative simple

SUPPORT	Audio : • <i>Un accident de travail</i>
----------------	---

Crédits iconographiques : Shutterstock.com, Université de Montréal

Crédits audiographiques : Université de Montréal

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

AMORCE

a) Observez l'illustration. Décomposez le sigle CNESST.



b)   Écoutez l'extrait 1 du document audio *Un accident de travail*. Remplissez le tableau de contexte de communication.

Contexte de communication <i>Un accident de travail</i>	
Circonstances	Interlocuteurs
Où (lieu) :	Qui :
Pourquoi (raison) :	Relation (lien entre les interlocuteurs) :
Quand (moment) :	

DÉCOUVERTE

Compréhension générale



Écoutez le document audio *Un accident de travail* au complet. Remplissez le tableau selon les propos des deux interlocutrices à partir des trois parties du dialogue : la prise de contact, l'échange d'informations et la clôture.

Dialogue entre les interlocutrices			
Interlocutrices	Prise de contact	Échange d'informations	Clôture
 Sylvie Gagnon	Occupation : Raison de son appel :	Rôle dans la conversation :	Fin de la conversation :
 Francine Maltais	Occupation :	Rôle dans la conversation :	Fin de la conversation :

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

Compréhension détaillée

1.   Écoutez l'extrait 2 du document audio *Un accident de travail*.

a) Mettez en ordre chronologique les éléments de la description de l'accident de madame Gagnon.



	Description	Ordre
1.	Madame Gagnon s'est cogné le bas du dos sur une étagère.	
2.	Madame Gagnon est tombée.	
3.	Madame Gagnon a soulevé la boîte.	
4.	Madame Gagnon a essayé de rattraper la boîte.	
5.	Madame Gagnon ne peut plus bouger.	
6.	La boîte a glissé des mains de madame Gagnon.	

b) Associez les personnes aux actions correspondantes à partir du propos de madame Maltais.

	Personnes
1.	Madame Gagnon doit
2.	Le médecin doit
3.	La RH (ressources humaines) et la CNESST doivent

	Actions
A	donner un certificat médical et indiquer combien de jours de repos sont accordés.
B	spécifier quel pourcentage du salaire est obtenu en compensation.
C	dire quel est le problème de santé et le type de blessure subi.
D	aller voir un médecin.

2.   Écoutez l'extrait 3 du document audio *Un accident de travail*. Déterminez si les affirmations sont vraies ou fausses.

	Affirmations	Vrai	Faux
1.	Selon la loi, l'indemnité de remplacement du revenu équivaut à 90 % du salaire du travailleur.		
2.	Il n'est pas nécessaire d'envoyer les factures des frais médicaux déjà payés à la CNESST.		
3.	Madame Gagnon ne doit pas informer le Service des ressources humaines si elle se sent prête à recommencer le travail.		
4.	Madame Gagnon doit informer le Service des ressources humaines si sa situation empire.		

3.



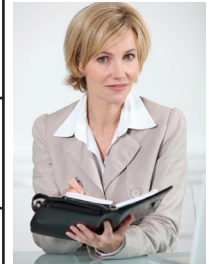
Réécoutez le document audio *Un accident de travail*. Associez les questions de madame Sylvie Gagnon (agir) aux réponses de madame Francine Maltais (réagir).

Questions de madame Sylvie Gagnon Agir



1. « J'me demandais si c'était pas un accident de travail. »
2. « Est-ce que j'vais être payée quand même? »
3. « Et si je dois me faire rembourser des traitements ou des médicaments, qu'est-ce que j'fais? »
4. « Vous pouvez me donner le site Internet? »

Réponses de madame Francine Maltais Réagir



- A « Vous devez remplir le formulaire de réclamation du travailleur. »
- B « Nous et la CSST*, on va vous donner un pourcentage de votre salaire en compensation. »
- C « Un instant... le site Internet est le triple w point csst point qc point ca. » www.csst.qc.ca
- D « Vous pouvez aller sur le site de la CSST*. »
- E « Effectivement, ça peut être considéré comme un accident de travail. »

CARACTÉRISTIQUES

1. Associez les parties constituant la prise de contact aux éléments de contenu correspondants.

Parties constituant la prise de contact

1. Salutations
2. Identification
3. Description de soi (profession, occupation)
4. Raison de l'appel

Éléments de contenu correspondants

- A « Les Ressources humaines, ici Francine Maltais. »
- B « Oui... euh... bonjour, j'suis Sylvie Gagnon du Service courrier. »
- C « J'vous appelle... heu... parce qu'hier, j'ai eu un accident en voulant soulever un colis qui était pas mal lourd. »

*CNESST depuis 2016.

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

2.   Écoutez l'extrait 2 du document audio *Un accident de travail*.

Soulignez dans les paroles de madame Maltais les verbes utilisés au futur proche. Précisez le rôle du futur proche.

« c'que vous allez faire après notre téléphone / i' va vous dire quel est le problème / i' va vous donner un certificat médical »

■ POUR ALLER PLUS LOIN ■

1. Faites correspondre les éléments lexicaux du dialogue aux définitions.

	Éléments lexicaux		Définitions
1.	un certificat :	A	se heurter par maladresse, inadvertance
2.	se cogner :	B	document d'une autorité compétente qui atteste un fait, un droit
3.	un formulaire :	C	évènement fâcheux, malheureux
4.	un accident :	D	document comportant une série de questions auxquelles la personne doit répondre
5.	une indemnité :	E	ce qui est attribué à quelqu'un en réparation d'un dommage

2. À partir des éléments proposés dans le tableau, rétablissez les cooccurrences entendues dans le dialogue.

	Éléments 1		Éléments 2
1.	Essayer	A	retourner travailler.
2.	Pouvoir	B	de rattraper la boîte.
3.	Être considéré	C	à recommencer le travail.
4.	Être prêt	D	comme un accident de travail.
5.	Arrêter	E	de travailler.

3. Proposez un synonyme à la locution « quand même » dans la phrase tirée du dialogue.

« Est-ce que j'veais être payée quand même? »

■ SYNTHÈSE ■

Remplissez la grille d'autoévaluation vous permettant de mesurer votre compréhension par la pratique réflexive.

Autoévaluation de la compréhension <i>Un accident de travail</i>			
Compétences développées			
Je comprends la description des démarches administratives que l'employée doit faire lors d'un accident du travail.	Je suis capable d'associer les questions de l'employée aux réponses de la technicienne en ressources humaines.	Je comprends le rôle et le fonctionnement de la cooccurrence.	Je comprends le rôle du futur proche.
☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions
.....			

MONDE DU TRAVAIL | En emploi

REPÈRES SOCIOCULTURELS

La CNESST a un rôle déterminant pour les travailleurs.



La CNESST est l'organisme auquel le gouvernement du Québec a confié l'administration du régime de santé et de sécurité du travail. Elle voit notamment à l'application de ces deux lois : la loi sur la santé et la sécurité du travail, et la loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. La CSST (Commission de la santé et de la sécurité au travail), créée en 1979, a été abolie le 1er janvier 2016 lors de la création de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.