

Section ENSEIGNEMENT

PRODUCTION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

PROGRAMME-CADRE

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

STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA TÂCHE

Axe situationnel	Au téléphone
Axe linguistique	Phrases interrogatives partielles Passé composé Adverbes comparatifs

ÉCHELLE

Participe, quand la **situation** est **prévisible**, à des conversations ou fait des présentations informelles à propos de **thèmes familiaux : besoins courants** de la vie quotidienne, loisirs ou centres d'intérêts

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Shutterstock.com



TÂCHE : Téléphoner pour prendre un rendez-vous médical

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles

Faire prendre 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. Faire observer 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) Faire prendre connaissance du tableau *Lexique et structure de la situation*. Insister sur les éléments en caractères gras.

Lexique et structure de la situation	
Interaction  Au téléphone	
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'aimerais 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 Vot' 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'en 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!

b) Faire observer 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

- À l'aide d'un enregistreur vocal numérique, faire enregistrer un dialogue en respectant le modèle de l'interaction proposé au point 2 b). S'assurer de faire l'encadrement de la tâche et les corrections avant de faire faire l'enregistrement de l'interaction par les élèves.

■ ENCADREMENT DE LA TÂCHE ■



Mentionner qu'il n'est pas nécessaire de justifier un refus à une proposition de date et d'heure puisque cela relève de la vie personnelle.

Il est toujours 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.