

Section ENSEIGNEMENT

PRODUCTION ORALE | Stade 2 | Niveau 7

PROGRAMME-CADRE

Domaines	Éducation
Situations	Communication avec le personnel d'un établissement
Intentions	Téléphoner après une entrevue pour effectuer un suivi

STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA TÂCHE

Axe situationnel	Au téléphone • Support audio <i>Suivi téléphonique de l'entrevue</i>
Axe linguistique	Concordance des temps Expression de l'antériorité Impératif présent Verbes pronominaux Pronoms complément direct

ÉCHELLE

Communique de façon **autonome**, quand la **situation** est **prévisible** ou **partiellement prévisible**, dans des conversations ou des présentations **informelles** sur des **thèmes concrets** liés à des **besoins courants**

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, École Polytechnique de Montréal, Guichet emplois/Service Canada, Shutterstock.com
Crédits audiographiques : Cégep de Jonquière

ÉDUCATION | Communication avec le personnel d'un établissement



TÂCHE : Effectuer un suivi téléphonique après une entrevue pour participer à une formation

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles

Faire prendre connaissance du tableau des contraintes.



*Effectuer un suivi téléphonique
après une entrevue pour
participer à une formation*

Vous êtes une étudiante ou un étudiant en aéronautique au Collège de Québec. Une formation avancée dans ce domaine est offerte aux étudiantes et aux étudiants de votre programme. Vous avez passé une entrevue de sélection pour participer à cette formation. Deux semaines plus tard, vous téléphonez à l'évaluatrice ou à l'évaluateur pour savoir si vous avez été sélectionnée ou sélectionné.

Circonstances	Interlocutrices/Interlocuteurs
Où : ○ au téléphone	Qui : ○ la candidate ou le candidat ○ l'évaluatrice ou l'évaluateur
Pourquoi : ○ pour connaître le choix du comité de sélection	
Quand : ○ le jour	Relation : ○ formelle

■ ÉLABORATION DU DISCOURS ■

Contraintes linguistiques

1. a) Faire prendre connaissance du tableau *Lexique de la situation*.

Lexique de la situation	
« avoir hâte de » + infinitif	une candidate/un candidat
avoir lieu	une candidature
être choisie/choisi	une condition
être refusée/refusé	une conseillère/un conseiller d'orientation
être sélectionnée/sélectionné	une étape
faire un choix/choisir	une évaluatrice/un évaluateur
faire/effectuer un suivi	une exigence
passer une entrevue	une formation
sélectionner	un suivi
suivre une formation	obligatoire
	prochaine/prochain

ÉDUCATION | Communication avec le personnel d'un établissement

- b)  Faire prendre connaissance du modèle de l'interaction *Suivi téléphonique de l'entrevue*. Faire écouter le document audio. Faire repérer, lors de l'écoute de *Suivi téléphonique de l'entrevue*, les éléments traités dans le document audio en se référant au modèle de l'interaction.

Lexique et structure de la situation

Modèle de l'interaction 1 *Suivi téléphonique de l'entrevue*

Agir – Réagir

Interlocuteurs

-  A candidat
-  B évaluateur



Prise de contact

- | | |
|--|--|
|  B Répondre | <i>Direction des programmes scientifiques, Marie Côté.</i> |
|--|--|

Développement

- | | | |
|---|---|--|
|  A | Saluer
Se présenter
Exprimer le motif de l'appel | <i>Bonjour Mme Côté, chuis Pablo Nadal. Vous vous souv'nez? J'ai passé une entrevue y a deux s'maines pour participer à une super formation en aéronautique. J'aim'rais savoir si l' choix des candidats a été fait.</i> |
|  B | Répondre à la demande
Informar d'une restriction | <i>Oui, j'allais justement vous téléphoner. Vous avez été sélectionné pour la prochaine étape. Par contre, vous n'avez jamais passé l' test de compétence en français. Pour participer à cette formation, c'est obligatoire.</i> |
|  A | Réagir et justifier | <i>Oui, c'est vrai. Chtais en stage quand l' dernier test a eu lieu.</i> |
|  B | Proposer une solution | <i>Seriez-vous disponible la s'maine prochaine pour le passer?</i> |
|  A | Accepter | <i>Bien sûr! Ce s'rait quand exactement?</i> |
|  B | Proposer une rencontre | <i>Bien, v'nez m' rencontrer d'main à 11 h. J' vous donn'rai plus d'informations et les documents pour vous préparer.</i> |

Rupture de contact

- | | | |
|---|--------------------------------------|---|
|  A | Accepter, remercier et saluer | <i>D'accord, c'est parfait, merci beaucoup. À d'main!</i> |
|  B | Saluer | <i>De rien, à bientôt!</i> |

ÉDUCATION | Communication avec le personnel d'un établissement

2. À la suite de son entrevue, le candidat intéressé à participer à la formation avancée en aéronautique effectue le suivi téléphonique pour connaître ses résultats au test de compétence en français. La participation à la formation est conditionnelle à la réussite de cette épreuve.

Faire observer le modèle de l'interaction 2 *Suivi téléphonique des résultats du test*. Faire élaborer oralement le dialogue entre le candidat et l'évaluateur en respectant le modèle de l'interaction 2. Faire se référer au point 1 b). Faire enregistrer l'interaction à l'aide d'un enregistreur vocal numérique.

Modèle de l'interaction 2 
Suivi téléphonique des résultats du test

Agir – Réagir

Interlocuteurs

 **A** candidat

 **B** évaluateur



Prise de contact	
☺B	Répondre <i>Direction des programmes + Nom</i>
☺A	Saluer Se présenter Exprimer le motif de l'appel <i>Bonjour, chuis Pablo Nadal, j'ai fait un test de compétence en français la s'maine passée. J'aim'rais savoir si vous avez mes résultats.</i>

Développement	
☺B	Répondre à la demande Informer d'une condition à la réussite 55 % échec <i>Oui. Malheureus'ment, Monsieur Nadal, vous avez échoué. Vous avez obtenu 55 %. La note de passage est d' 60 %.</i>
☺A	Réagir et demander des explications <i>Ah, chuis déçu. Mais, selon vous, qu'est-c' que j' devrais faire?</i>
☺B	Proposer une solution Ateliers de français <i>Ben, vous pourriez vous inscrire à des ateliers d' français.</i>
☺A	Réagir et demander des explications <i>Des ateliers d' français? Oui, j' pense que j'en ai besoin.</i>

ÉDUCATION | Communication avec le personnel d'un établissement

Rupture de contact



Accepter et saluer

Vous participerez à not' prochaine formation en octobre, d'accord?



Remercier et saluer

Merci beaucoup. Bonne journée!

ENCADREMENT DE LA TÂCHE



Il est important d'effectuer un suivi téléphonique à la suite d'une entrevue. D'abord, cela sert à vous informer et à réduire votre anxiété face à l'incertitude, puis cela sert aussi à démontrer vos habiletés et votre intérêt pour ce poste. Pour faire preuve de professionnalisme, gardez votre requête courte et directe.

Si vous n'avez pas de nouvelles au bout de deux ou trois semaines, n'ayez pas peur de faire un suivi téléphonique auprès de l'intervieweur. Si le poste n'a pas été comblé, répétez-lui votre grand intérêt à être embauché.

Si votre candidature n'a pas été retenue, demandez à l'intervieweur quelles en sont les raisons et indiquez que ses réponses vous aideront à vous améliorer dans l'avenir. Voici quelques exemples de questions :

- Ma préparation était-elle adéquate à votre avis?
- Y avait-il des choses que j'aurais dû faire ou dire autrement?
- Y avait-il des compétences ou des habiletés spécifiques que je n'ai pas démontrées?
- Pouvez-vous m'indiquer des aspects que je pourrais améliorer?