École de la fonction publique du Canada
Canada School of Public Service

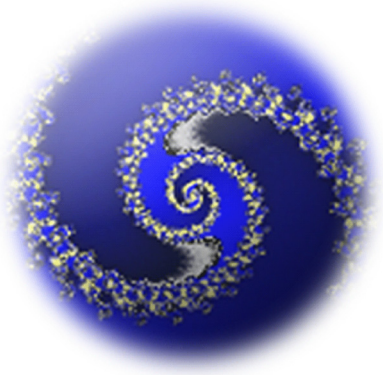
ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA
CANADA SCHOOL OF PUBLIC SERVICE

PROGRAMME DE FRANÇAIS LANGUE SECONDE NIVEAU C

MODULE 3

www.mySCHOOL-monECOLE.gc.ca

Canada



École de la fonction publique du Canada
Centre de formation linguistique
Direction de l'élaboration et des technologies d'apprentissage

Nos plus sincères remerciements à tous ceux et celles qui,
de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce projet.

Liste des codes utilisés dans le module

F	:	Fonctions langagières (sur feuillets et affiches plastifiées)
F... *	:	L'astérisque indique que c'est la première fois qu'on voit la fonction
G	:	Grammaire
L	:	Lexique
P	:	Phonétique (sur feuillets et affiches plastifiées) Phénomènes courants de la langue parlée

Note : Ce document est rédigé au masculin pour en faciliter la lecture.

ISBN : 0-662-71608-6
Catalogue : SC102-1/4-2006F

Cette oeuvre est protégée par le droit d'auteur. Toute adaptation ou reproduction intégrale ou partielle de ce document, sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'École de la fonction publique du Canada.

© École de la fonction publique du Canada, 2006

CONTENU (60 h)

Thème 11
COLLABORATION ET COMPÉTITION

Durée : 10 heures

Fonctions langagières

- F1 animation
- F3 exemple
- F4 évidence
- F5 accord
- F7 opinion
- F8 comparaison
- F10 cause et conséquence
- F12 précisions
- F13 suggestion
- F16 condition
- F18 ajout
- F19 digression*
- F20 hypothèse*

Phonétique/lexique

Grammaire
- passé
- conditionnel
- conditionnel passé
- pronominaux
- subjonctif

Thème 12
CONVENTION COLLECTIVE

Durée : 10 heures

Fonctions langagières

- F1 animation
- F3 exemple
- F4 évidence
- F5 accord
- F7 opinion
- F10 cause et conséquence
- F12 précisions
- F15 reformulation
- F20 hypothèse

Phonétique/lexique

Grammaire
- passé
- discours indirect

Thème 13
LA MONDIALISATION

Durée : 9 heures

Fonctions langagières

- F1 animation
- F3 exemple
- F5 accord
- F7 opinion
- F10 cause et conséquence
- F12 précisions
- F15 reformulation
- F18 ajout

Phonétique/lexique

Grammaire
- conditionnel
- subjonctif

Thème 14
LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Durée : 9 heures

Fonctions langagières

- F1 animation
- F2 ordre
- F3 exemple
- F4 évidence
- F5 accord
- F7 opinion
- F8 comparaison
- F10 cause et conséquence
- F12 précisions
- F13 suggestion
- F19 digression
- F21 but*
- F22 regret*

Phonétique/lexique

Grammaire
- conditionnel passé
- discours indirect
- gérondif
- subjonctif
- infinitif passé

Thème 15
RÉUNION

Durée : 10 heures

Fonctions langagières

- F1 animation
- F2 ordre
- F3 exemple
- F4 évidence
- F5 accord
- F6 généralisation et exception
- F7 opinion
- F9 insistance
- F10 cause et conséquence
- F12 précisions
- F13 suggestion
- F14 conseil
- F15 reformulation
- F17 opposition
- F18 ajout
- F19 digression
- F20 hypothèse
- F21 but

Phonétique/lexique

Grammaire
- conditionnel
- futur
- impératif
- subjonctif
- pronoms relatifs

Thème 16
VALEURS ET ÉTHIQUE

Durée : 5 heures

Fonctions langagières

- F1 animation
- F2 ordre
- F4 évidence
- F5 accord
- F6 généralisation et exception
- F7 opinion
- F8 comparaison
- F10 cause et conséquence
- F11 résumé
- F12 précisions
- F15 reformulation
- F17 opposition

Phonétique/lexique

Grammaire
- passé
- subjonctif

.../...

ÉVALUATION DE FIN DE MODULE	ACTIVITÉ CULTURELLE
Durée : 4 heures	Durée : 3 heures
Fonctions langagières • F9 insistance • F11 résumé • F13 suggestion • F16 condition • F17 opposition • F20 hypothèse	**Fonctions langagières** • au choix
Phonétique/lexique	**Phonétique/lexique**
Grammaire • pronominaux • conditionnel • gérondif • subjonctif • pronoms relatifs • discours indirect	**Grammaire** • à préciser

HORAIRE TYPE (60 h)

Ce tableau se veut une aide en vue de la préparation du plan hebdomadaire de travail.

Semaine 1					
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Heure 1	Thème 11 Collaboration et compétition (10 h)				
Heure 2					
Heure 3			Thème 12 Convention collective (10 h)		
Heure 4					

Semaine 2					
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Heure 1	Thème 13 La mondialisation (9 h)				
Heure 2			Thème 14 Le service à la clientèle (9 h)		
Heure 3					Thème 15 Réunion (10 h)
Heure 4					

Semaine 3					
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Heure 1	Thème 15 (suite)		Thème 16 Valeurs et éthique (5 h)		
Heure 2				Évaluation de fin de module (4 h)	Activité culturelle (3 h)
Heure 3					
Heure 4					

N. B. Chaque jour, en plus des quatre heures réservées à ce programme, trois heures sont laissées à la gestion du groupe : mise en train, apprentissage autonome, rencontres individuelles, activités spéciales, etc.

COLLABORATION ET COMPÉTITION (10 h)

Méthodologie	Outils		Durée
AMORCE	P	phonétique	45 min
▸ Trouver des termes et leurs cooccurrents liés au thème « Collaboration et compétition ». (Remue-méninges)			
▸ Comparer avec la liste proposée.	L11	collaboration et compétition	
HABILITATION/ENTRAÎNEMENT			
Activité 1			2 h 45
▸ Prendre connaissance des fonctions : – lire les énoncés à haute voix; – écouter les enregistrements et faire part de sa compréhension; – écouter une deuxième fois les enregistrements tout en notant les énoncés réalisant les fonctions; – mettre en commun.	F19 F20	digression* hypothèse*	1 h 15
▸ En sous-groupes de deux, accomplir l'activité « Un pour tous, tous pour un » : – chaque membre du sous-groupe doit reconstituer un carré le plus rapidement possible (10 min) **sans parler** à son collègue; – il y aura un gagnant individuel (celui qui aura reconstitué son carré le plus rapidement) et une équipe gagnante (celle qui aura reconstitué les deux carrés le plus rapidement); – au choix, nommer un ou deux observateurs.		annexe 1 (p. 7 et 9)	30 min

Méthodologie	Outils		Durée
▸ Discuter des phénomènes de collaboration et de compétition :			1 h
1. Décrire ses réactions en tant qu'observateur ou participant.	F4 F8 G G	évidence comparaison passé subjonctif	
2. Est-ce qu'on a fonctionné en mode collaboration ou compétition? Expliquer.	F3 F7 F19	exemple opinion digression	
3. Décrire une situation vécue, au travail ou ailleurs, qui illustre les phénomènes de collaboration et de compétition.	F8 G G	comparaison passé subjonctif	
4. Qu'est-ce qui se serait passé si on avait pu parler?	F20 G G	hypothèse conditionnel passé subjonctif	
5. Qu'est-ce qui est le plus efficace en milieu de travail, la collaboration ou la compétition? Pourquoi?	F3 F7 F10	exemple opinion cause et conséquence	
Activité 2			1 h
▸ Lire le texte qui suit et faire des rapprochements avec l'Activité 1.	F4 F7 G G	évidence opinion passé subjonctif	

COMPÉTITION OU COLLABORATION?

Thomas Hobbes, un philosophe anglais (1651) a dit qu'il n'y avait que l'État qui pouvait forcer la collaboration et contrôler les comportements issus d'une compétition sans pitié. À cette époque, la compétitivité apparaissait comme un facteur inné et déterminant pour la survie. Quoique simpliste, cette croyance est toujours solidement ancrée dans le milieu des affaires bien qu'elle s'appuie sur une compréhension erronée de la nature et du social.

Méthodologie	Outils	Durée

Socialement parlant, il est absolument faux de croire que plus un individu est fort et impitoyable, mieux il assurera sa survie. Au contraire, le secret de la réussite réside entre autres dans la collaboration, la réciprocité et le pardon. Certes, la collaboration est fondamentale pour la survie de l'espèce humaine, car seul, nu et sans outils, même le plus fort d'entre nous demeure ridiculement vulnérable face aux forces de la nature. Toutefois, la collaboration dans sa forme la plus primaire, donnant-donnant, n'est pas suffisante pour engendrer un tissus social. Pour se perpétuer, la collaboration doit s'inscrire dans une relation moins rigide où le retour d'ascenseur n'a pas besoin d'être immédiat pour que la relation de réciprocité subsiste.

La collaboration et la réciprocité sont des comportements socialement efficaces pour assurer le succès d'un individu et de son groupe, mais pour de meilleurs résultats, il faut ajouter une autre dimension, celle du pardon. Le pardon n'est pas qu'une vertu, sa valeur sociale est aussi très profitable, car elle permet d'accepter d'être perdant par moment si une collaboration s'avère rentable dans l'ensemble. La réciprocité et le pardon sont donc à la source du compromis, cette zone où les bénéfices sont partagés équitablement au moyen d'une solution gagnant-gagnant.

Pourtant, une bataille constante existe entre l'animal social et les rémanences d'un instinct primitif égoïste logé dans les couches profondes de notre cerveau. Cette bataille entre le désir de faire cavalier seul et la reconnaissance de bénéfices de la collaboration aura des résultats variés selon les individus et les situations. Ce qu'il est important de savoir, c'est que la compétition mue par un instinct égoïste a des effets destructeurs et qu'elle n'est pas viable, même dans la nature, étant donné que ce n'est pas le succès d'un individu seul qui peut assurer la survie d'une espèce, d'un groupe et surtout, d'une organisation...

Activité 3			1 h 45
▸ En sous-groupes, déterminer des facteurs qui facilitent la collaboration entre les membres d'une équipe.	F5 F12	accord précisions	30 min
Les mots pour le dire			
Il faut **s'entraider** Il faut pouvoir **se dire des choses** Il faut que les gens **s'encouragent**	G G	pronominaux subjonctif	15 min
▸ Choisir un animateur et mettre en commun.	F1	animation	30 min
▸ Comparer avec la liste proposée. (Discussion)		annexe 2 (p. 11)	30 min

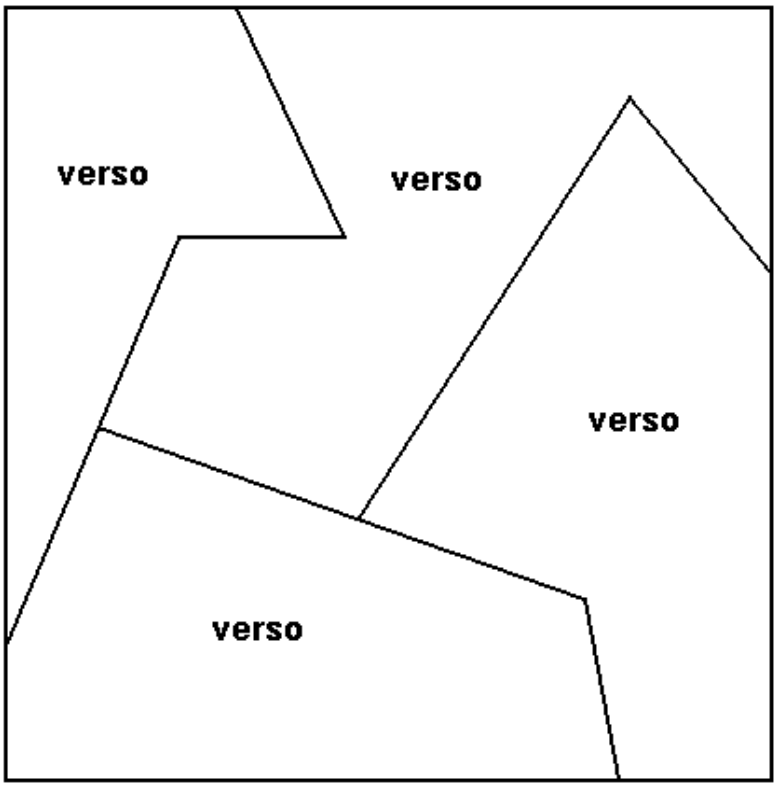
Méthodologie	Outils		Durée
Activité 4			1 h 15
▸ Revoir la scène de la dispute (3 min 40 s) entre Jean-Pierre et Ghislain, dans le segment 2 du film *Le grand zèle* puis, en sous-groupes :		vidéo	45 min
– mettre en évidence les lacunes de cette équipe quant à sa capacité de collaboration;	F4 F10 F13 F18	annexe 2 (p. 11) évidence cause et conséquence suggestion ajout	
– dire ce qui pourrait contribuer à améliorer la situation.	G	subjonctif	
▸ Choisir un animateur et mettre en commun. (Discussion)	F1	animation	30 min
Activité 5			1 h 15
▸ Former deux sous-groupes et prendre connaissance de la situation suivante :			
Vous faites tous partie de la même direction et on vous demande de participer à un des comités suivants :	F13 G	suggestion subjonctif	30 min
Sous-groupe 1 : comité pour la réduction des dépenses Vous devez faire des suggestions pour réduire de 10 % les dépenses de votre direction. Il faut tenir compte des nouveaux besoins en équipement et en services offerts à votre clientèle.			
Sous-groupe 2 : comité pour l'implantation d'un nouveau service à la clientèle Vous devez faire des suggestions pour l'implantation, l'année prochaine, d'un nouveau service à la clientèle offert par votre direction. Il faut tenir compte de certaines considérations d'ordres budgétaire et administratif.			
▸ Choisir un animateur et mettre en commun. En arriver à un consensus quant aux suggestions à retenir, compte tenu des intérêts et des contraintes de chaque comité.	F1 F5 F16 G	animation accord condition subjonctif	45 min

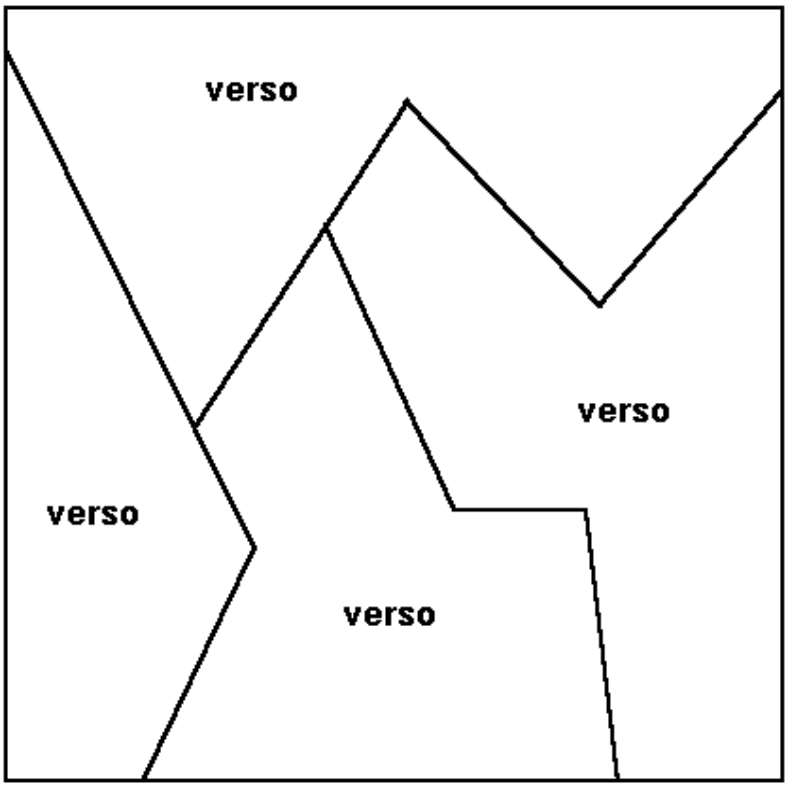
Méthodologie	Outils		Durée
PERFORMANCE			1 h
▸ Individuellement, se préparer à commenter l'affirmation suivante : « La collaboration et la compétition sont deux notions incompatibles dans le monde actuel. »	P L11 F7 F8 F10 F16 F19 G G G	phonétique collaboration et compétition opinion comparaison cause et conséquence condition digression conditionnel pronominaux subjonctif	20 min
▸ Mettre en commun. S'enregistrer.			40 min
RÉTROACTION			15 min
▸ Appréciation de la performance par la personne-ressource.			

UN POUR TOUS, TOUS POUR UN (p. 1)

À la personne-ressource

- Pour chaque sous-groupe :
  - découper les deux carrés en quatre morceaux chacun (voir p. 9);
  - mélanger les huit morceaux et les mettre dans une enveloppe.
- Au moment du jeu, remettre une enveloppe à chaque sous-groupe.


verso
verso
verso
verso


verso
verso
verso
verso

FACTEURS QUI FACILITENT LA COLLABORATION (p. 3)

Axé sur les résultats

Encouragement

Engagement personnel

Entraide

Communication ouverte et authentique

Complicité

Confiance

Connaissance des paramètres liés au contexte

Objectif commun

Ouverture d'esprit

Reconnaissance des forces, des compétences de chacun

Respect de l'autre

Satisfaction personnelle

Sens du compromis

Sentiment d'appartenance

Volonté d'efficacité

CONVENTION COLLECTIVE (10 h)

Méthodologie	Outils		Durée
AMORCE	P	phonétique	45 min
▸ Trouver des termes et leurs cooccurrents liés aux conventions collectives. (Remue-méninges)			
▸ Comparer avec la liste proposée.	L12	convention collective	
HABILITATION/ENTRAÎNEMENT			
Activité 1			45 min
▸ Lire les statistiques suivantes puis répondre aux questions :			30 min
En matière de syndicalisation, la moyenne canadienne est de 32,2 %. Aux États-Unis, le taux est nettement inférieur aux données canadiennes, avec 15 % de syndiqués seulement en moyenne. Au Canada, le taux de syndicalisation est de 72 % dans le secteur public comparé à 22 % pour le secteur privé[1].			
1. Comment interprétez-vous ces chiffres? 2. D'après vous, quelle place occupent les syndicats dans le contexte actuel?	F4 F7 F15 G	évidence opinion reformulation subjonctif	
▸ Donner des exemples de cas où le syndicat a aidé à résoudre un problème.	F10 G	cause et conséquence passé	15 min
Activité 2			45 min
▸ En sous-groupes, s'entendre sur ce que sont une clause discrétionnaire et un grief.	F3 F7	exemple opinion	15 min
▸ Choisir un animateur et mettre en commun.	F1	animation	15 min
▸ Comparer avec les définitions proposées. (Discussion)		annexe 1 (p. 23)	15 min

Méthodologie	Outils	Durée
Activité 3		3 h 30
▸ En sous-groupes, prendre connaissance du cas attribué par la personne-ressource et rendre une décision à la lumière des renseignements fournis.	F5 accord F7 opinion F10 cause et conséquence F12 précisions F20 hypothèse G passé G discours indirect G subjonctif	1 h

CAS Nº1 - CONDITIONS ATMOSPHÉRIQUES [2]

Grief

Les fonctionnaires se plaignent que l'employeur leur a refusé un congé spécial, en contravention de la clause M-21.13a) de la convention cadre conclue entre le Conseil du Trésor et l'Alliance de la fonction publique du Canada.

Clause M-21.13 Congés payés ou non payés pour d'autres motifs

L'Employeur peut, à sa discrétion, accorder :

a) un congé payé lorsque des circonstances qui ne sont pas directement imputables à l'employé-e l'empêchent de se rendre au travail. Un congé n'est pas refusé sans motif raisonnable.

Résumé des événements

Le vendredi 7 février, les fonctionnaires, qui habitent et travaillent à Regina, se sont rendues à Saskatoon pour la fin de semaine afin d'assister à une conférence organisée par leur agent négociateur.

Le trajet Regina-Saskatoon prend environ deux heures et demie en temps normal. Les fonctionnaires prévoyaient retourner à Regina à la fin de la conférence, tôt dans l'après-midi du lundi 10 février. Une tempête de neige a commencé ce matin-là. Après avoir consulté le service d'information routière et la GRC et pris connaissance des bulletins météorologiques, les fonctionnaires ont conclu qu'il serait dangereux pour elles d'essayer de retourner à Regina en voiture, ce jour-là. Elles ne se sont plus informées de la situation après 14 h et elles n'ont pas essayé de prendre la route le 10 février.

Les fonctionnaires, qui devaient être à leur poste le 11 février, ont fait le trajet Saskatoon-Regina en voiture le matin même. Elles ont toutes deux demandé un congé discrétionnaire payé de quatre heures. Elles ont invoqué que les circonstances, qui ne leur étaient pas directement imputables, les avaient empêchées de se rendre au travail. L'employeur a refusé leur demande et les fonctionnaires ont soutenu que cette décision était déraisonnable. Selon la preuve, le temps s'était amélioré à 15 h 30, le 10 février, et les routes étaient dégagées et carrossables. De plus, les autobus assurant la liaison entre Saskatoon et Regina étaient à l'heure.

CAS Nº2 - GARDE D'ENFANT[3]

Grief

La fonctionnaire conteste la façon dont l'employeur a interprété et appliqué l'article M-21.13a) de la convention cadre que le Conseil du Trésor a signée avec l'Alliance de la fonction publique du Canada.

Clause M-21.13 Congés payés ou non payés pour d'autres motifs

L'Employeur peut, à sa discrétion, accorder :

a) un congé payé lorsque des circonstances qui ne sont pas directement imputables à l'employé-e l'empêchent de se rendre au travail. Ce congé n'est pas refusé sans motif raisonnable.

Résumé des événements

La fonctionnaire a une fillette dont elle s'occupe seule. Pour garder sa fillette, elle a recours à des services de garderie relevant du ministère des Affaires sociales de l'Alberta.

En janvier, la fonctionnaire a été informée, en même temps que tous les fonctionnaires de l'Alberta, que le jour férié auparavant accordé en août serait déplacé au troisième lundi de février. Le premier lundi du mois d'août était donc une journée normale de travail.

La fonctionnaire a appris de la garderie qui s'occupait de sa fillette que toutes les garderies relevant du ministère des Affaires sociales de l'Alberta seraient fermées le premier lundi d'août. Puisqu'elle était privée des services de garderie ce jour-là, la fonctionnaire a demandé, dès le 8 février, un congé pour obligations familiales pour le premier lundi d'août. Son superviseur immédiat et le directeur de bureau ont approuvé sa demande. Elle croyait que le problème de la garde de l'enfant avait été réglé.

Cinq mois plus tard, le 19 juillet, l'employeur a changé d'idée : la fonctionnaire ne pouvait, dans ce cas, prendre un congé pour obligations familiales. Le superviseur et le directeur ont alors proposé à la fonctionnaire de prendre d'autres dispositions en vue de faire garder sa fille ou de prendre une journée de congé annuel.

La fonctionnaire a essayé sans succès de prendre d'autres dispositions pour faire garder sa fille. À ce moment-là, le père de l'enfant avait déjà formé d'autres projets. De plus, la fonctionnaire venait de déménager et elle ne connaissait pas suffisamment ses nouveaux voisins pour leur demander de l'aide.

Le 23 juillet, la fonctionnaire, s'estimant lésée, a présenté par écrit une demande de congé en vertu de l'article M-21.13a), c'est-à-dire un congé discrétionnaire pour le lundi 6 août. Puisqu'elle avait deux semaines pour prendre des dispositions en vue de faire garder sa fille, on lui a dit que le congé prévu par cette disposition ne pouvait être accordé ce jour-là. La fonctionnaire a dû prendre une journée de congé annuel et, par la suite, elle a contesté le refus du congé discrétionnaire et a présenté un grief.

CAS N°3 - PLOMBERIE DÉFECTUEUSE[4]

Grief

Le fonctionnaire se plaint que l'employeur lui a refusé un congé spécial, en contravention avec la clause M-21.13a) de la convention cadre conclue entre le Conseil du Trésor et l'Alliance de la fonction publique du Canada.

Clause M-21.13 Congés payés ou non payés pour d'autres motifs

L'Employeur peut, à sa discrétion, accorder :

a) un congé payé lorsque des circonstances, qui ne sont pas directement imputables à l'employé-e, l'empêchent de se rendre au travail. Ce congé n'est pas refusé sans motif raisonnable.

Résumé des événements

Le fonctionnaire, qui habite à la campagne, est arrivé chez lui à 21 h, un dimanche soir, pour découvrir qu'il n'y avait pas d'eau. Le moteur de la pompe du puits ne fonctionnait pas. Il a essayé de le faire repartir, sans succès. Il n'a pas essayé de trouver un plombier le dimanche soir.

Le lendemain matin, il a téléphoné à son bureau et a expliqué son problème à l'adjointe. Il a ensuite appelé un entrepreneur local qui est arrivé à 9 h 30 et qui a terminé la réparation vers 15 h. Il a déclaré qu'il ne connaissait pas assez l'entrepreneur pour le laisser seul à la maison. De plus, l'entrepreneur lui-même avait demandé que quelqu'un reste sur place pendant qu'il travaillerait. La femme du fonctionnaire, qui venait d'entrer en fonction dans un nouveau poste, ne pouvait pas rester à la maison ce jour-là.

Après que l'entrepreneur a eu fini de nettoyer, le fonctionnaire (qui travaille de 8 h à 16 h 30) a estimé qu'il n'était pas utile de se présenter au travail puisque la journée était presque terminée.

À son retour, le fonctionnaire a demandé un congé spécial. Plus tard, il a appris que sa demande de congé spécial n'avait pas été approuvée. L'employeur ne lui a accordé que deux heures, jugeant qu'il aurait dû téléphoner à un plombier le dimanche soir, étant donné que, dans la région, des services de plomberie étaient offerts 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Il devait par conséquent prendre un congé compensatoire. L'employeur a en outre soutenu que le fonctionnaire n'était pas obligé de rester à la maison pendant que le plombier travaillait.

Méthodologie	Outils	Durée
▸ Choisir un animateur et mettre en commun. À tour de rôle : – présenter son cas au groupe; – faire part de la décision et la justifier; (discussion) – prendre connaissance de la décision rendue par la Commission des relations de travail. (Discussion)	F1 animation F5 accord F7 opinion F10 cause et conséquence F12 précisions F20 hypothèse G passé G discours indirect G subjonctif annexe 2 (p. 24)	2 h 30
Activité 4		3 h
▸ En vue d'une simulation de grief, prendre connaissance du cas suivant et du résumé des événements.		20 min

Grief

L'employé a déposé un grief pour faire changer les dix jours de congé non autorisés sans solde en congés de maladie tel qu'il l'avait demandé au départ et se faire rembourser en conséquence. Le plaignant exige aussi qu'on supprime l'action disciplinaire de son dossier et qu'on lui rende les trois jours de paie.

Résumé des événements

L'employé est un spécialiste qui travaille dans la même unité depuis 15 ans. Il n'y a que deux employés dans toute la région qui font ce genre de travail. Il doit toujours y en avoir un des deux disponible en tout temps sinon l'employeur doit faire appel à la sous-traitance, ce qui représente des coûts considérables.

À la mi-avril, un des spécialistes demande 10 jours de congé annuel, du lundi 17 mai au lundi 31 mai inclusivement (cette période compte un jour de congé). L'employé souhaite obtenir ce congé afin de courir le marathon de Boston auquel il participe depuis 10 ans.

L'employeur a dû refuser sa demande de congé étant donné que l'autre spécialiste était en formation pendant cette même période.

Le vendredi 14 mai, dernier jour ouvrable avant le début du congé souhaité, l'employé a soumis une demande de 10 jours de congé de maladie accompagnée d'un certificat médical.

Il a attendu la toute dernière minute pour soumettre sa demande, le gestionnaire n'a donc pas pu lui parler.

Méthodologie	Outils	Durée
À son retour au travail, on lui a remis une lettre annonçant que les congés de maladie avaient été refusés et modifiés en 10 jours de congé non autorisés sans solde. On lui a aussi signifié qu'une mesure disciplinaire allait être prise, à savoir, une suspension de trois jours sans solde.		
▸ Former trois sous-groupes puis se préparer à simuler le cas de grief : **Sous-groupe 1 : la partie syndicale (les représentants syndicaux et l'employé)** – Prendre connaissance du contexte qui suit; – choisir les fonctions langagières à utiliser; – préparer les arguments qui seront présentés en défense de l'employé devant la Commission des relations de travail.		1 h 10

CONTEXTE

L'employé

Vous occupez le même poste depuis 15 ans. Vous n'êtes que deux employés dans votre région à faire ce genre de travail, pour cette raison, vous ne pouvez prendre vos congés en même temps. Jusqu'ici, cela n'a pas causé de problème étant donné que vous vous entendez très bien avec votre collègue.

Vous participez au prestigieux Marathon de Boston depuis dix ans. La course fait partie de votre vie et vous sert même de thérapie. Vous recevez des traitements pour combattre le stress depuis quelque temps et la course fait partie intégrante de votre programme. Votre médecin confirme le fait.

Cette année, vous avez soumis une demande de deux semaines de congé annuel afin de participer au marathon fin mai. Exceptionnellement, l'employeur a refusé votre demande parce que votre collègue devait s'absenter au même moment pour un cours de formation. Comme vous étiez désolé que votre demande ait été refusée, vous êtes retourné chez votre médecin début mai. Le médecin vous a remis un certificat de maladie pour les deux semaines que vous aviez demandées. Vous avez décidé d'attendre la veille de votre départ pour soumettre votre demande de congé de maladie afin d'éviter toute question ou difficulté.

Quand vous êtes rentré au travail, on vous a remis une lettre vous informant que votre congé avait été traité comme un congé sans solde et que, de plus, on vous imposait une mesure disciplinaire de trois jours sans solde à cause de votre absence non autorisée. L'employeur avait en main un document officiel faisant état de votre participation au Marathon de Boston. Depuis votre retour au travail, vous avez avisé votre employeur de s'adresser à votre médecin afin d'éviter les situations stressantes.

Méthodologie	Outils	Durée

Vous avez formulé un grief afin de faire modifier en congé de maladie les dix jours de congé sans solde, de faire révoquer la suspension disciplinaire de trois jours et de faire supprimer toute mention de cet incident de votre dossier. Vous êtes tout de même conscient de la nécessité d'en arriver à une entente avec votre patron, sinon ce sera sûrement la guerre. Il vous faut négocier un accord afin d'assurer un climat de travail positif et réduire votre niveau de stress.

Vous comptez sur vos représentants syndicaux pour vous aider à trouver une solution.

Les représentants syndicaux

En avril, l'employé a demandé deux semaines de congé annuel, du lundi 17 mai au lundi 31 mai inclusivement afin de courir le Marathon de Boston. Le congé lui a été refusé parce que les deux seuls spécialistes dans le domaine ne pouvaient s'absenter en même temps et qu'une formation pour l'autre spécialiste était déjà prévue durant cette période. Vous ne voulez absolument pas remettre en cause la session de formation de l'autre spécialiste étant donné que le syndicat se plaint continuellement du manque de formation.

Vous savez qu'après le refus de sa demande de congé annuel, l'employé a obtenu un certificat médical pour la période en question. De plus, l'employeur possède un document attestant la participation de votre membre au marathon. L'employeur a modifié la demande de congé de maladie en congé sans solde et imposé une suspension de trois jours. Malgré ces faits, vous trouvez la suspension trop sévère. Vous êtes prêts à défendre la demande de congé de maladie mais vous voulez tout de même rester en bons termes avec l'employeur.

Vous souhaiteriez régler ce dossier au premier niveau parce que vous êtes actuellement en train de finaliser l'horaire des vacances d'été et il ne vous reste que deux cas à régler et c'est justement ce patron qui a démontré le plus de souplesse.

Sous-groupe 2 : la partie patronale (les agents des ressources humaine et le gestionnaire)

– Prendre connaissance du contexte qui suit;
– choisir les fonctions langagières à utiliser;
– préparer les arguments qui seront présentés en faveur de l'Employeur devant la Commission des relations de travail.

CONTEXTE

Les agents des ressources humaines

À la mi-mai, vous avez reçu un appel d'un gestionnaire furieux. Il vous a raconté qu'un de ses employés, à la suite du refus de sa demande de congé annuel, a changé à la toute dernière minute sa demande en une demande de congé de maladie. Le gestionnaire doutait de l'authenticité de la demande de congé de maladie même si cette dernière était accompagnée d'un certificat médical.

Vous avez conseillé au gestionnaire de faire vérifier la demande par Santé Canada quand l'employé serait de retour et de prendre, par la suite, les mesures appropriées. Le gestionnaire a plutôt choisi d'agir immédiatement et de suspendre l'employé pour trois jours sans solde étant donné une absence non-autorisée. Il a aussi modifié la demande de congé de maladie en congé sans solde.

Vous êtes conscients qu'il est très difficile de plaider à l'encontre d'un certificat médical dans un cas d'arbitrage. Vous doutez profondément du succès de la cause mais, en même temps, vous comprenez le gestionnaire dupé. Vous espérez résoudre le cas au premier niveau mais vous craignez que ça aille plus loin. Vous savez aussi que le gestionnaire a d'excellentes relations avec le syndicat et vous ne voudriez surtout pas gâcher ce climat.

Le gestionnaire

En avril, vous avez reçu d'un de vos deux spécialistes une demande de congé annuel de deux semaines, du lundi 17 mai au lundi 31 mai. Vous auriez voulu approuver la demande mais, comme vous n'aviez que deux spécialistes dans ce domaine et que la formation était déjà prévue pour l'autre spécialiste, vous avez dû refuser la requête de l'employé en question. Par la suite, l'employé a obtenu un certificat médical de son médecin pour la même période. Vous doutiez de la validité du document. Même si l'employé participe depuis dix ans au Marathon de Boston, vous croyiez qu'il aurait bien pu manquer une année. Quand vous avez reçu le certificat, vous étiez furieux parce que vous avez dû vous passer de spécialiste pendant deux semaines. Vous avez été forcé d'avoir recours à un sous-traitant, ce qui a grandement augmenté vos coûts d'exploitation.

À ce moment-là, vous avez fait appel à votre agent des relations de travail afin de connaître son opinion. L'agent vous a suggéré qu'au retour de l'employé, vous pourriez envoyer celui-ci faire valider son certificat à Santé Canada. Si le certificat s'avérait douteux, vous pourriez procéder à des mesures disciplinaires. Comme vous croyiez que tout ça prendrait trop de temps, vous avez décidé d'imposer une suspension de trois jours sans solde à l'employé et de changer la demande de congé de maladie en congé sans solde.

À son retour, l'employé a reçu les lettres lui annonçant vos décisions. Il a immédiatement fait un grief; il exige qu'on accepte sa demande de congé de maladie avec certificat, qu'on le rembourse en conséquence et qu'on supprime la suspension de trois jours sans solde. Quand vous avez tenté de discuter de la situation avec lui, il vous a renvoyé à son médecin; vous l'avez senti très nerveux.

Méthodologie	Outils	Durée

Cet employé est avec vous depuis 15 ans et il travaille bien. Vous regrettez cet incident et vous préféreriez un dénouement positif à ce dossier afin de garder sa motivation. Vous êtes conscient que sans l'appui de Santé Canada, votre cause n'est peut-être pas aussi solide que vous ne l'auriez voulu.

Vous souhaitez ardemment en arriver à un compromis.

Sous-groupe 3 : la Commission des relations de travail (l'arbitre et ses adjoints)

- Prendre connaissance des articles de la convention collective dont il faudra tenir compte pour rendre une décision;
- choisir les fonctions langagières à utiliser;
- se préparer à diriger la séance selon la démarche qui suit et présenter cette démarche aux deux parties.

ARTICLES DE LA CONVENTION COLLECTIVE

Article 19 — Congé de maladie payé

19.02 L'employé-e bénéficie d'un congé de maladie payé lorsqu'il ou elle est incapable d'exercer ses fonctions en raison d'une maladie ou d'une blessure, à la condition :

a) qu'il ou elle puisse convaincre l'Employeur de son état, de la façon et au moment que l'Employeur détermine et

b) qu'il ou elle ait les crédits de congé de maladie nécessaires.

19.03 À moins d'indication contraire de la part de l'Employeur, une déclaration signée par l'employé-e indiquant que, par suite de maladie ou de blessure, il ou elle a été incapable d'exercer ses fonctions, est considérée, une fois remise à l'Employeur, comme satisfaisant aux exigences de l'alinéa 19.02a).

Article 32 — Mesures disciplinaires

32.01 Lorsque l'employé-e est suspendu de ses fonctions ou est licencié aux termes de l'alinéa 11(2)f) de la Loi sur la gestion des finances publiques, l'Employeur s'engage à lui indiquer, par écrit, la raison de cette suspension ou de ce licenciement. L'Employeur s'efforce de signifier cette notification au moment de la suspension ou du licenciement.

▸ Simuler la séance en suivant la démarche proposée.		1 h 30

Méthodologie	Outils	Durée

DÉMARCHE

1. Annonce du déroulement de la séance
2. Rappel des faits par l'arbitre (résumé des événements)
3. Présentation des arguments de la partie syndicale et questions de l'arbitre à la partie syndicale
4. Présentation des arguments de la partie patronale et questions de l'arbitre à la partie patronale
5. Débat ouvert (questions des deux parties et de l'arbitre, s'il y a lieu)
6. Plaidoyer final des deux parties (facultatif)
7. Délibération des membres de la Commission des relations de travail
8. Annonce du verdict par les membres de la Commission des relations de travail

PERFORMANCE			1 h
▸ En vue d'une présentation spontanée, revoir les éléments langagiers vus au cours du thème.	P L12 F3 F4 F5 F7 F10 F12 F15 F20 G G G	phonétique convention collective exemple évidence accord opinion cause et conséquence précisions reformulation hypothèse passé discours indirect subjonctif	20 min
▸ À tour de rôle, faire sa présentation à partir d'un sujet énoncé par la personne-ressource. S'enregistrer.		annexe 3 (p. 26)	40 min
RÉTROACTION			15 min
▸ Appréciation de la performance par la personne-ressource.			

DÉFINITIONS (p. 13)

Un grief

Plainte qu'un travailleur régi par une convention collective peut soulever pendant que cette convention collective est en vigueur [...]

DION, Gérard. *Dictionnaire canadien des relations du travail,* Québec, Presses de l'Université Laval, 1976. Cité dans *TERMIUM-Plus*.

Une clause discrétionnaire

Disposition particulière de la convention collective dont l'interprétation et l'application sont laissées à la discrétion du gestionnaire.

DÉCISIONS DE LA COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL (p. 17)

CAS Nº1 - CONDITIONS ATMOSPHÉRIQUES[5]

DÉCISION : griefs rejetés

L'arbitre a conclu que les fonctionnaires auraient pu retourner à Regina sans danger dans l'après-midi du 12 février.

« [...] Une autre preuve comme quoi les conditions routières et météorologiques n'étaient pas exceptionnellement mauvaises est le fait que tous les autobus effectuant le trajet entre Saskatoon et Regina le 12 février sont arrivés à destination sans retard ni incident. [...] Les fonctionnaires n'auraient eu aucune difficulté à prendre un de ces autobus. Elles ont choisi de ne pas tenir compte des transports en commun et elles ont décidé de retourner en voiture.

[...] Il incombait aux fonctionnaires de se renseigner davantage et de chercher à retourner à Regina. [...] Pour ces motifs, les griefs présentés sont rejetés. »

CAS Nº2 - GARDE D'ENFANT[6]

DÉCISION : grief admis

Si le congé avait été refusé en février, la fonctionnaire aurait probablement pu prendre d'autres dispositions pour faire garder sa fillette et elle n'aurait pas été contrainte à prendre un congé annuel.

« [...] La fonctionnaire disposait-elle de suffisamment de temps? La garde d'un enfant est une question très délicate. On ne confie pas une jeune enfant à n'importe qui. Compte tenu de la situation dans laquelle se trouvait la fonctionnaire, on peut se demander si deux semaines suffisaient. [...] Étant donné que pendant plus de cinq mois, sans que ce soit de sa faute, la fonctionnaire a été portée à croire qu'il n'y avait pas de problème, je suis prêt à lui laisser le bénéfice du doute au sujet de la question de savoir si elle avait le temps de prendre d'autres dispositions pour faire garder sa fille. Par conséquent, je conclus qu'après avoir conservé la demande de congé approuvée de la fonctionnaire pendant plus de cinq mois, alors que son ancien mari formait d'autres projets, il est déraisonnable pour l'employeur de refuser le congé spécial payé demandé pour le 6 août. Une journée de congé annuel sera rétablie. »

CAS Nº3 - PLOMBERIE DÉFECTUEUSE[7]

DÉCISION : grief admis

L'arbitre a conclu que le fonctionnaire s'était conduit raisonnablement en ne téléphonant pas à l'entrepreneur avant le lendemain matin et en demeurant sur les lieux pendant que celui-ci effectuait la réparation.

« [...] Je juge que, vu qu'il était tard après que le fonctionnaire eut essayé de faire partir la pompe, il était normal qu'il attende au matin. L'employeur, en lui accordant deux heures de congé spécial, a reconnu que le fonctionnaire n'avait pu se présenter au travail en raison de circonstances qui ne lui étaient pas imputables. Était-il raisonnable pour l'employeur de supposer que le fonctionnaire aurait pu laisser l'entrepreneur seul à la maison? Selon moi, la réponse est non. Le fonctionnaire devait rester chez lui jusqu'à ce que le travail soit terminé. L'employeur a agi déraisonnablement en refusant le congé demandé. Je fais droit au grief et j'ordonne à l'employeur de rémunérer le fonctionnaire pour le reste de la journée de travail, c'est-à-dire pour six heures. »

SUJETS DE DISCUSSION (p. 22)

1. Clause discrétionnaire : porte ouverte au favoritisme?
2. Conditions de travail : quels aspects restent négligés?
3. À la fonction publique, il vaudrait peut-être mieux ne pas être syndiqué.
4. Les consommateurs devraient boycotter les entreprises qui refusent que leurs employés soient syndiqués.
5. Comment expliquer le manque d'intérêt pour les syndicats?
6. Certaines catégories d'employés ont plus de pouvoir de négociation que d'autres.
7. En considérant les acquis actuels, le syndicat a-t-il encore des causes importantes à défendre?
8. Les représentants syndicaux sont favorisés (ou défavorisés) par rapport aux autres employés.
9. Les employés syndiqués abusent-ils de leurs droits?
10. Le fait d'avoir des employés syndiqués peut-il nuire au rendement d'une organisation?

LA MONDIALISATION (9 h)

Méthodologie	Outils		Durée
AMORCE	P	phonétique	45 min
▸ Trouver des termes et leurs cooccurrents liés à la mondialisation.			
▸ Comparer avec la liste proposée.	L13	mondialisation	
HABILITATION/ENTRAÎNEMENT			
Activité 1			2 h 30
▸ En sous-groupes :			
– faire le quiz;	F5 F7 F10	accord opinion cause et conséquence	30 min

QUIZ[8]

1. Deux des éléments qui caractérisent la mondialisation sont le « temps réel » et « l'espace virtuel ».
   ☐ Vrai
   ☐ Faux

2. La mondialisation a amélioré la qualité de vie de la population active qui n'a pas le degré d'alphabétisation ni les compétences nécessaires pour profiter de l'économie du savoir.
   ☐ Vrai
   ☐ Faux

3. La future orientation de la mondialisation est imprévisible et incontrôlable.
   ☐ Vrai
   ☐ Faux

4. La mondialisation économique est un phénomène tout à fait nouveau.
   ☐ Vrai
   ☐ Faux

Méthodologie	Outils		Durée
5. La population active est plus mobile aujourd'hui qu'elle ne l'était au 19e siècle. ☐ Vrai ☐ Faux			
6. Dans sa phase actuelle, la mondialisation est plus vulnérable aux mouvements de l'économie. ☐ Vrai ☐ Faux			
– comparer avec les réponses proposées; – définir la mondialisation.		annexe 1 (p. 33)	30 min 30 min
▸ Choisir un animateur et mettre en commun les définitions. (Discussion)	F1 F5 F12	animation accord précisions	30 min
▸ Comparer avec les définitions proposées. (Discussion)		annexe 2 (p. 35)	30 min
Activité 2			1 h 45
▸ En sous-groupes, trouver des conditions qui favoriseraient le développement durable.	F5 F7 F10 F16 G	accord opinion cause et conséquence condition subjonctif	30 min
▸ Choisir un animateur et mettre en commun.	F1	animation	30 min
▸ Comparer avec les mesures proposées dans le texte « Vue d'ensemble du développement durable ».		annexe 3 (p. 36)	45 min

Méthodologie	Outils	Durée
Activité 3		2 h
▸ Lire le texte qui suit puis, en sous-groupes, discuter à partir des questions proposées :		1 h 30
– Jusqu'à quel point risquons-nous de devenir tous identiques sur le plan culturel? Faut-il ou non protéger les cultures nationales? Si oui, comment? – La prédiction d'une pensée unique (uniformisation sur le plan de la culture, des valeurs, des idées) pourrait-elle se réaliser? – La mondialisation de la culture est-elle synonyme d'américanisation? Représente-t-elle une menace réelle ou imaginaire?	F3 exemple F10 cause et conséquence F15 reformulation F18 ajout G conditionnel G subjonctif	

CULTURE ET MONDIALISATION[9]

Définition de la culture nationale

Définition célèbre d'Edward Tylor, 1871 : totalité complexe qui comprend les croyances, les connaissances, les arts, les lois, la morale, la coutume ou toute autre capacité ou habitude acquise par l'homme en tant que membre de la société. C'est la boussole d'une société sans laquelle les membres d'une société ne sauraient ni d'où ils viennent, ni comment se comporter.

La mondialisation de la culture

La musique rap, les danseurs de tango à Paris, Céline Dion à la radio de Pékin, les Inuits qui suivent Dynastie ou Dallas à la télé, la disparition des costumes « folkloriques » au profit d'une mode vestimentaire universelle, la disparition des langues ou la planète entière qui boit du Coca-Cola, tous ces phénomènes sont associés à ce que l'on appelle la mondialisation de la culture.

Dans un monde où les frontières s'ouvrent de plus en plus sous les pressions de la mondialisation de l'économie, la préservation des diversités culturelles suscite des réactions contrastées. Pour les uns, il faut s'ouvrir sur le monde et cesser de vouloir protéger à tout prix un folklore dépassé. Pour d'autres, la menace d'un impérialisme américain est réelle et les politiques de protection culturelle sont nécessaires.

Une brève histoire de la mondialisation de la culture

Pendant des millions d'années, les groupes d'humains étaient dispersés sur d'immenses territoires et les moyens de communication étaient limités. Ils avaient développé une extraordinaire diversité culturelle (jeux, danses, langues, religions, habitudes alimentaires, vestimentaires...).

Méthodologie	Outils	Durée

Avec la création des villes, il y a environ 5 000 ans, et le début des grands échanges marchands, il s'établit un échange culturel plus important entre les sociétés. Toutefois, les moyens de communication et de transports sont encore limités et les particularités culturelles mettent beaucoup plus de temps à circuler.

Une situation historique nouvelle apparaît lorsque les révolutions industrielles dotent les pays développés de moyens de diffusion de la culture à plus grande échelle. Déjà, dès le 18e siècle, les philosophes prédisent une tendance irréversible vers l'uniformisation des cultures.

Au cours des deux derniers siècles, la prédominance de l'État-nation à travers le monde et les barrières économiques protectionnistes auront pour effet de protéger par ricochet les cultures nationales.

C'est donc seulement à partir des années cinquante que l'humanité entre dans l'ère de la mondialisation. Pour être plus concurrentiels sur les marchés internationaux, les États ouvrent leurs frontières et les multinationales se développent. L'échiquier mondial de la culture subit également des bouleversements à mesure que les pays asiatiques remettent en question l'hégémonie de l'Occident dans les domaines scientifiques et commerciaux.

La compétition dans tous les domaines devient mondiale. S'ajoutent à ce nouveau contexte les médias, qui, grâce au réseau de satellites, se mondialisent à leur tour. Le terme « industrie culturelle » fait son apparition en 1947.

Avec la mondialisation et surtout l'importance nouvelle des moyens de communication de masse, une donnée fondamentale a changé. Autrefois, on parlait volontiers de cultures nationales fortes auxquelles on était naturellement porté à emprunter des coutumes ou des habitudes alimentaires qui s'imposaient comme les plus intéressantes. Aujourd'hui, ce sont surtout les nations qui possèdent la technologie (cinéma, télévision) qui imposent le plus facilement leurs valeurs et leurs cultures. « Nous sommes passés d'un phénomène d'emprunts à un phénomène d'imposition », déclare ainsi Jean-Claude Guédon (professeur d'histoire, Université de Montréal).

Dans une conférence qu'il donnait récemment à Montréal, le philosophe Georges Leroux indiquait que la mondialisation de la culture constitue une menace claire d'hégémonie sous l'emblème américain. Il donnait en exemple le cinéma qui est devenu uniforme d'un bout à l'autre de la planète. « Aujourd'hui, lorsque les Japonais, les Brésiliens ou les latino-Américains font des films, ils reproduisent le modèle américain avec les mêmes thèmes, les mêmes rêves… Quel que soit le domaine, les œuvres ne résistent plus à l'homogénéisation, dit-il. Nous sommes en train de perdre des grandes formes culturelles du passé, le théâtre et l'opéra qui disparaissent au profit de la culture de masse. » Monsieur Leroux espère que de nouvelles communautés culturelles se créent pour résister à l'uniformisation. Le rap en est un bon exemple. Mais en dépit de phénomènes comme celui-là, il ne croit pas que la pression vers l'uniformité va céder.

Méthodologie	Outils	Durée

Quelques manifestations les plus visibles de la culture mondiale

Les sociétés sont de plus en plus urbanisées. Près de la moitié des humains vivent dans une ville.

Aujourd'hui, on parle environ 6 000 langues différentes sur la planète, ce qui donne un bon aperçu de la diversité culturelle. On prévoit que d'ici 2100, ce nombre passera à environ 3 000.
60 L'anglais, parlé par un cinquième de la population mondiale, est considéré comme un élément important de la mondialisation de la culture. Fait intéressant, plusieurs nations, telles que le Ghana et le Nigeria développent de nouvelles formes d'anglais incompréhensibles pour les étrangers (*English As a Global Language*, David Chrystal, 1997).

Les produits et les idées se déplacent très rapidement d'un endroit à l'autre dans le monde.

▸ Choisir un animateur et mettre en commun.	F1	animation	30 min
PERFORMANCE			1 h 45
▸ Se préparer à un débat sur la mondialisation : – diviser la classe en deux sous-groupes; un sous-groupe « pour », l'autre « contre »; – en sous-groupes, préparer ses arguments (chaque membre du sous-groupe présentera un ou plusieurs arguments au moment du débat).	P L13 F3 F10 F12 F15 G G	phonétique mondialisation exemple cause et conséquence précisions reformulation conditionnel subjonctif	45 min
▸ Débat – présentation des arguments (pendant qu'un sous-groupe fait sa présentation, l'autre prend des notes en vue du débat ouvert); – débat ouvert. S'enregistrer.			1 h
RÉTROACTION			
▸ Appréciation de la performance par la personne-ressource.			15 min

RÉPONSES AU QUIZ[10] (p. 28)

1. Deux des éléments qui caractérisent la mondialisation sont le « temps réel » et « l'espace virtuel ».

   Vrai

   La révolution dans le domaine des technologies de l'information et de la communication est considérée comme le point de départ de la phase contemporaine de mondialisation. Cette révolution comprend, entre autres, la compression du temps qui est converti en « temps réel ». Par exemple, c'est à la vitesse de la lumière que les marchés peuvent changer et les nouvelles se répandre. Elle comprend aussi la réduction de la distance, créant ainsi un « espace virtuel ».

2. La mondialisation a amélioré la qualité de vie de la population active qui n'a pas le degré d'alphabétisation ni les compétences nécessaires pour profiter de l'économie du savoir.

   Faux

   Elle a marginalisé cette partie de la population et a enrichi de façon considérable ceux qui sont associés, directement ou indirectement, à l'économie mondiale du savoir. Tout comme les premières phases de la mondialisation et d'autres processus de changement rapide, tels que l'industrialisation, elle a contribué aux inégalités sociales.

3. La future orientation de la mondialisation est imprévisible et incontrôlable.

   Vrai

   Les impulsions de la curiosité scientifique et de l'ingéniosité humaine sur lesquelles le progrès technologique est fondé rendent la future orientation de la mondialisation imprévisible et incontrôlable.

4. La mondialisation économique est un phénomène tout à fait nouveau.

   Faux

   La mondialisation économique a atteint un point culminant lors des dix premières années du 20e siècle; au cours des quatre-vingts dernières années, elle a d'abord accusé un recul marqué, puis elle est revenue graduellement aux niveaux atteints il y a 100 ans.

5. La population active est plus mobile aujourd'hui qu'elle ne l'était au 19e siècle.

   Faux

   La population active est moins mobile qu'elle ne l'était au 19e siècle. À cette époque-là, les passeports n'étaient pas nécessaires et les gens passaient librement et sans restrictions d'un pays à l'autre, à la recherche de travail. Il était plus facile que maintenant d'immigrer, tout particulièrement en Amérique du Nord.

6. Dans sa phase actuelle, la mondialisation est plus vulnérable aux mouvements de l'économie.

   Vrai

   Il y a aujourd'hui un plus grand nombre d'investisseurs. Contrairement au système d'il y a 100 ans où un groupe relativement petit d'investisseurs bien informés fournissaient la majeure partie des capitaux mondiaux, les investissements actuels sont beaucoup plus susceptibles d'être faits à court terme, financés par des emprunts, spéculatifs et capables de pénétrer puis de quitter beaucoup plus rapidement les économies vulnérables et, en fait, de contribuer aux faiblesses qui provoquent la fuite des capitaux.

DÉFINITIONS DE LA MONDIALISATION (p. 28)

Selon Zaki Laïdi, « la mondialisation », c'est l'entrée symbolique du monde dans l'intimité sociale et culturelle de chaque société, avec les effets en chaîne que cette proximité, souhaitée ou redoutée, entraîne sur ce que Deleuze appelait notre manière de voir, d'entendre et d'éprouver le monde. Elle bouleverse notre rapport au temps, qui s'accélère, et à l'espace, qui se rétrécit. Elle sollicite donc autant notre raison que nos émotions[11].

La mondialisation est le fruit de progrès technologiques et humains. Grâce aux moyens de communication, les devises, les personnes, le savoir et les cultures circulent librement partout dans le monde. La mondialisation implique, en outre, des questions d'ordre politique, écologique et économique.

Le terme « mondialisation » décrit l'accroissement des mouvements de biens, de services, de main-d'œuvre, de technologie et de capital à l'échelle internationale. Bien que la mondialisation ne soit pas un nouveau phénomène, son rythme a augmenté grâce à la venue des nouvelles technologies, particulièrement dans le domaine des télécommunications[12].

C'est un phénomène progressif qui vise à englober tous les pays et à les rendre interdépendants à divers niveaux (économique, culturel, politique, social, etc.) en pratiquant une économie capitaliste à grande échelle. (Le principe du capitalisme est d'accumuler des richesses et ensuite de réinvestir pour en accumuler davantage.) Cela implique la multiplication des échanges et des contacts entre les différentes populations du monde (décloisonnement) et ce, à des fins commerciales[13].

VUE D'ENSEMBLE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE (p. 28)

Lors de la Conférence des Nations unies sur l'environnement et le développement à Rio de Janeiro, en 1992, le Canada s'est engagé en matière de développement durable. Depuis, on a constamment essayé de mieux comprendre les liens entre l'environnement, l'économie et le développement social aux niveaux national et mondial. Une meilleure compréhension de ces liens a influencé les efforts des Canadiens sur la scène internationale. Elle a aussi influencé la création des politiques nationales. Parmi ces questions, on trouve la biosécurité, l'accès aux ressources aquatiques, les changements climatiques, les modèles de production, les habitudes de consommation, la réduction de la pauvreté, le mouvement des réfugiés et les menaces internationales à la santé.

Sur le plan mondial, l'interdépendance de tous les facteurs de développement est complexe. Voici quelques enjeux internationaux :

- la mondialisation et la compétitivité;
- l'importance critique des rapports entre les États-Unis et le Canada;
- les préoccupations environnementales, en particulier le changement climatique et les polluants organiques rémanents;
- les conflits régionaux et leur impact sur la sécurité humaine, le déplacement des personnes et les dommages environnementaux;
- l'interface commerce - environnement.

Voici quelques mesures pouvant être prises par les pays développés afin de favoriser le développement durable.

- Coopérer avec les pays en développement pour renforcer leurs capacités au moyen du transfert de technologies, d'innovations, de savoir-faire, d'infrastructures, de modèles des meilleures pratiques et du financement afin qu'ils puissent participer à des pratiques de développement durable.
- Promouvoir une meilleure collaboration internationale au niveau du développement de l'éducation et de l'infrastructure du savoir.
- Accorder une place prépondérante à la sécurité humaine dans la politique étrangère et promouvoir les politiques diplomatiques qui encouragent l'expansion d'accords internationaux pour y inclure le bien-être des personnes et celui de l'État.
- Travailler au renforcement des ententes internationales en vue de protéger les droits des enfants et de réduire leur exploitation.
- Travailler avec des partenaires afin de respecter les engagements internationaux visant à résoudre le problème du changement climatique en réduisant les gaz à effet de serre.
- Élaborer une politique commune pour le Nord en vue de promouvoir la coopération, le commerce, la sécurité et la protection de l'environnement.

- Travailler en vue d'appuyer la diversité de l'expression culturelle à l'échelle mondiale et en vue de refléter les valeurs de chaque pays.
- Développer des régimes internationaux en vue d'une pratique environnementale qui assure la promotion de normes plus élevées et une cohérence internationale.
- Proposer des réponses efficaces aux programmes de soutien agricole de pays qui offrent des niveaux de subventions rendant les produits d'autres pays non concurrentiels dans les marchés internationaux.
- Attirer des investissements nationaux et étrangers au moyen de la coopération internationale en matière de recherche, de science, de technologie et de développement de marchés.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE (9 h)

Méthodologie	Outils		Durée
AMORCE	P	phonétique	45 min
▸ Trouver des termes et leurs cooccurrents liés au service à la clientèle. (Remue-méninges)			
▸ Comparer avec la liste proposée.	L14	service à la clientèle	
HABILITATION/ENTRAÎNEMENT			
Activité 1			1 h 45
▸ Prendre connaissance de la fonction : – lire les énoncés à haute voix; – écouter l'enregistrement et faire part de sa compréhension; – écouter une deuxième fois l'enregistrement tout en notant les énoncés réalisant la fonction; – mettre en commun.	F21	but*	30 min
▸ Se préparer à faire un bref exposé sur sa clientèle (poste ancien, actuel ou futur) : type, besoins, services rendus, lignes directrices par rapport au service à la clientèle, etc.	F2 F3 F21	ordre exemple but	45 min
▸ Former deux sous-groupes. À tour de rôle, faire son exposé. Répondre aux questions.			30 min
Activité 2			1 h 45
▸ En sous-groupes, prendre connaissance du texte suivant et répondre aux questions.			1 h

Méthodologie	Outils		Durée

QUE DISENT LES EMPLOYÉS AU SUJET DU SERVICE À LA CLIENTÈLE[14]?

Soixante-treize pour cent des employés affirment que leur unité de travail a des normes de service à la clientèle clairement définies, et 69 % sont d'accord pour dire que leur unité de travail applique les normes de service à la clientèle de façon systématique. Une moins grande proportion, soit 58 %, reconnaissent que, dans leur unité de travail, il existe des mécanismes qui permettent d'acheminer les commentaires et les plaintes des clients aux employés en vue d'y donner suite.

Tandis que 77 % des employés prétendent être en mesure d'adapter les services qu'ils fournissent en fonction des besoins de leurs clients, 31 % ne sont pas d'accord pour dire que, dans leur unité de travail, on revoit de temps à autre la façon de procéder.

1. Est-ce que les résultats de cette enquête vous surprennent? Préciser.	F10 F12	cause et conséquence précisions	
2. Est-ce que ces résultats reflètent la réalité de votre milieu de travail? Expliquer.	F3	exemple	
3. Est-ce qu'on devrait s'attendre à recevoir le même niveau de service au secteur public qu'au secteur privé? Expliquer.	F7 F8	opinion comparaison	
4. Selon vous, que signifie l'expression « approche client »?			
5. Jusqu'à quel point est-ce que vous êtes d'accord avec ceux qui prétendent que le service à la clientèle est supérieur au privé parce que l'approche client y est plus souvent pratiquée?	F5	accord	
▸ Choisir un animateur et mettre en commun.	F1	animation	30 min
▸ Comparer ses réponses à la question 4 avec la définition proposée de l'approche client. (Discussion)	F8	annexe 1 (p. 45) comparaison	15 min

Méthodologie	Outils		Durée
Activité 3			2 h
▸ Écouter l'enregistrement de Pierre Légaré[15] (5 min 28 s). Prendre note des cinq phrases de commis de magasin qu'il dit ne pas être capable de comprendre.	P	phénomènes enregistrement	30 min
▸ Comparer avec le document proposé.		annexe 2 (p. 46)	30 min
▸ Prendre connaissance de la fonction : – lire les énoncés à haute voix; – écouter l'enregistrement et faire part de sa compréhension; – écouter une deuxième fois l'enregistrement tout en notant les énoncés réalisant la fonction; – mettre en commun.	F22	regret*	30 min
▸ En sous-groupes : – donner des exemples similaires aux situations de Pierre Légaré ou raconter une anecdote reliée à un mauvais service à la clientèle; – dire comment on a réagi et comment on aurait dû réagir dans les circonstances.	F3 F19 G G F22 G G	exemple digression passé discours indirect regret conditionnel passé infinitif passé	30 min
Activité 4			1 h 30
▸ En sous-groupes, discuter du cas suivant : – dire ce qui ne fonctionne pas selon l'approche client; – suggérer des façons d'améliorer le processus pour faciliter la tâche du client.	F4 F13 G G G	évidence suggestion subjonctif conditionnel gérondif	1 h

Méthodologie	Outils	Durée

CAS DU SERVICE INFORMATIQUE

Yvonne est responsable d'une équipe d'une vingtaine d'employés dont le mandat est de créer des programmes de formation pour son agence. Le mois passé, elle a fait une demande au service informatique pour l'installation en réseau d'outils indispensables à l'élaboration d'un nouveau projet pour chacun des 20 membres de son groupe.

Voici la chronologie des courriels entre Yvonne et Charles, le responsable du soutien informatique.

Yvonne : Cette note fait suite au message que j'ai laissé dans ta boîte vocale, hier. Les outils mentionnés seraient sûrement très appréciés par toute l'équipe, dans le projet actuel.
Merci

Charles : Votre service fait preuve de beaucoup d'initiatives dernièrement. Tout projet touchant l'informatique, qu'il soit financé à l'interne ou non, doit être conforme au cadre de gestion de projet expliqué dans le site suivant : http//cadre de gestion//index.

Concernant ta demande, j'aurais besoin de plus de renseignements (coûts, nombre de licences requises, etc.). Ces détails se retrouvent dans le formulaire *Demande de service* que vous devez remplir en allant sur notre site.

Une fois la demande bien formulée, il me fera plaisir de l'analyser en détail et de la présenter à la Direction de la Technologie d'information s'il y a lieu, ou de faire l'installation à l'interne, si le projet ne dépasse pas le plafond imposé de 1 000 $. Pour plus de renseignements sur les normes et la marche à suivre, n'hésite pas à consulter notre site ou à contacter un de nos agents.
Merci

Yvonne : J'apprécie le rappel, Charles, mais je ne suis pas rendue à cette étape. J'ai exprimé un besoin qui est urgent. Je n'ai pas le temps présentement pour les procédures administratives et j'espérais que le travail d'analyse et la formulation des recommandations appropriées se fassent le plus vite possible. C'est peut-être quelque chose qui pourrait être effectué par un membre de ton équipe. Il me semble que c'est le genre de soutien qu'on est en droit d'attendre de ton groupe.
Merci

Charles : Nous sommes ici pour vous aider, mais nous avons besoin de plus d'informations pour y arriver. Votre demande est très générale et, pour pouvoir y répondre, nous avons absolument besoin de plus de précisions. C'est pour ça qu'il y a le formulaire en ligne. Aussitôt que ton groupe aura clairement défini ses besoins dans le formulaire, je t'assure que nous agirons aussi rapidement que la procédure le permet.
Merci

Méthodologie	Outils		Durée
▸ Choisir un animateur et mettre en commun. (Discussion)	F1	animation	30 min
PERFORMANCE			1 h
▸ Se préparer à jouer la simulation suivante : Vous rencontrez le patron de Charles (Activité 4) pour vous plaindre du service.	P L14 F2 F4 F7 F13 F21 F22 G G G G	phonétique service à la clientèle ordre évidence opinion suggestion but regret subjonctif conditionnel conditionnel passé discours indirect	15 min
▸ Jouer la situation. Inverser les rôles. S'enregistrer.			45 min
RÉTROACTION			15 min
▸ Appréciation de la performance par la personne-ressource.			

L'APPROCHE CLIENT (p. 40)

Dans l'approche client, vous devriez toujours avoir à l'esprit que c'est le client avec ses intérêts et souhaits qui prime. Cela signifie qu'il faut prendre au sérieux ses demandes et tout entreprendre pour lui proposer la solution optimale.

Cela veut dire pour vous, qui êtes le spécialiste consulté attentif au client, qu'à tout instant d'une discussion avec ce dernier, il vous faut écouter avec une attention constante afin de pouvoir l'accompagner efficacement dans sa demande.

C'est la qualité de l'interaction entre le client et l'employé qui engendre une perception favorable ou défavorable du service; c'est un moment de vérité. Si l'organisation ne reconnaît pas l'importance de cette relation et ne fournit pas à ses collaborateurs les outils, le soutien et surtout la marge de manoeuvre nécessaire pour qu'il puisse bien satisfaire le client, ce dernier reste insatisfait tandis que l'employé se sent frustré et démoralisé.

LES PHRASES DE COMMIS DE MAGASIN (p. 41)

[...] Parce que je me suis rendu compte ce matin-là, qu'il y a des phrases de commis de magasin que je ne suis pas capable de comprendre. Un exemple.

Un exemple de phrases de commis de magasin que je ne suis pas capable de comprendre :

« C'est supposé de marcher. »

J'ai une piscine, moi. Pour la visite, là... Et je vous jure que je suis le genre de gars qui suit les instructions pareil comme un bébé canard suit sa mère, même les instructions traduites de l'anglais au français par un Coréen. J'ai tout mis dans ma piscine ce qu'ils m'ont dit de mettre. J'ai mis du chlore, de l'algicide, du pH-moins, du flatulent, du traitement choc, de la petite vache, de la poudre, des pilules. J'ai mis de l'acide. J'ai tout mis ce qu'ils m'ont dit de mettre. On est rendu au 30 juillet, 9 h 10 du matin : l'eau de ma piscine n'est pas regardable. Elle bout. Je retourne au magasin. Le commis me dit :

– As-tu fait tes deux *backwashs*?
– J'en ai fait vingt-quatre.
– As-tu pris ton test le matin?
– Tous les matins depuis la Fête des mères.
– As-tu frotté avec le produit que je t'avais donné?
– J'ai frotté avec, j'ai gratté, j'ai « *scrapé* ». Je pense que j'ai sablé ma toile, je vois l'eau au travers.
– Tu as fait ça avec le produit que je t'avais donné?
– Vous ne me l'aviez pas donné. Vous me l'aviez vendu.
– C'est supposé de...
– Bien oui, c'est supposé de marcher.
– Non, non. Je ne dis pas ça pour te baver. Mais, dans mon cours que j'ai suivi**...**
– Dans son cours, ça marchait. Dans ma cour, ça ne marche pas.

Une autre : **« Combien ça fait de temps que tu l'as? »**

Il existe des choses pour lesquelles le temps depuis lequel tu l'as a une grande importance, exemple : du steak haché six mois. Mais un *barbecue* au propane qui ne chauffe pas assez chaud. Pensez-y, juste dix secondes, là. Que ça fasse une semaine ou un mois que tu l'as, la différence que ça peut faire est infime, la pierre de lave qu'ils mettent là-dedans a 450 millions d'années. Combien est-ce que ça fait de temps que tu l'as?

Une autre : **« Il n'y a rien. »**

J'achète quatre pneus pour mon auto. Je les fait poser, je les fait balancer, je fais vérifier l'alignement. Test sur la route : à 90 km/h, le volant de mon auto devient schizophrène.
Lui, il est convaincu que dans une vie antérieure, il travaillait dans une quincaillerie comme malaxeur à peinture. Ramène l'auto. Fais tout revérifier. Deuxième test sur la route. Je reviens. Le commis dit :

– Puis?

– Bien là, écoute. Je ne sais pas si la schizophrénie du volant est une maladie transmise mécaniquement, là. Mais je peux, je suis capable aujourd'hui de te décrire le *feeling* d'un gars qui fait du ski nautique sur un chemin de fer. Je te jure, je le peux.
– Ce n'est pas un problème, on va le mettre sur ma machine électronique.
Il branche toute son affaire :
– Puis?
– Il n'y a rien.
– C'est impossible. Il *shake* encore.
– Écoute. Je l'ai mis sur ma machine électronique. Tiens! Tu le vois comme moi. Tiens, tiens, tiens, tiens, tiens, tiens, tiens, tiens! Il n'y a rien!
– Ta machine électronique. Ça fait combien de temps que tu l'as?

Une autre : **« L'as-tu pris ici? »**

– Je ne m'en souviens plus. Non mais, il me semble que ça ne doit pas être si important que ça. C'est la marque que vous annoncez en avant de votre magasin, là. Seize pieds de long par quatre pieds de haut.
– Ouais. Mais, c'est parce que nous autres, celles que nous autres on vend ici, nous autres, elles vont bien. C'est parce que nous autres, ici, on ne fait pas juste les vendre, nous autres ici, en plus, on les répare, nous autres.
– Ça fait pas mal que vous réparez?
– Trois ou quatre cents, certain.
– Elles vont bien...?

Une autre : **« Ça ne sert à rien. »**

– *Hey! hey!* mon... mon trouble, ça pourrait être ce morceau-là, moi ici?
– Non ça, ça ne sert à rien.

Mais comment est-ce que ça fonctionne dans cette compagnie-là, là? J'imagine qu'ils ont un employé qui s'appelle, je ne sais pas, Bruno, bon. Et malgré la récession, Bruno est payé 38 piastres de l'heure, temps et demi après 40 heures, temps double les fins de semaines plus les bénéfices marginaux, pour poser un morceau importé qui nous revient à 122 piastres américains, plus la douane et l'accise, et ce morceau-là, ne sert strictement à rien.

RÉUNION (10 h)

Méthodologie	Outils		Durée
AMORCE	P	phonétique	45 min
▸ Trouver des termes et leurs cooccurrents liés aux réunions. (Remue-méninges)			
▸ Comparer avec la liste proposée.	L15	réunion	
HABILITATION/ENTRAÎNEMENT			
Activité 1			1 h
▸ En sous-groupes, identifier des plaintes liées aux réunions.	F6 F9 F10 F19	généralisation et exception insistance cause et conséquence digression	30 min
▸ Choisir un animateur et mettre en commun.	F1	animation	15 min
▸ Comparer avec la liste proposée. (Discussion)	 F5 F7	annexe 1 (p. 57) accord opinion	15 min
Activité 2			1 h 45
▸ Prendre connaissance de l'extrait de réunion ci-après, puis, en sous-groupes :			20 min
– trouver les diverses causes de plaintes dont cette réunion pourrait faire l'objet;	F4 F18 G	évidence ajout subjonctif	20 min
– choisir des exemples de dysfonctionnements de cette réunion et expliquer la façon dont on procéderait à la place de la personne responsable.	F3 F14 F21 G	exemple conseil but conditionnel	20 min

Méthodologie	Outils	Durée

EXTRAIT DE RÉUNION[16]

Bonjour! J'ai commandé de la pizza au cas où la réunion dépasserait midi. Oui! Oui! Pierre. Je sais bien que tu n'aimes pas assister à des réunions, mais il faut bien en faire : ça fait partie de la vie, c'est comme faire le ménage!

Maintenant, je vais vous passer l'ordre du jour. Je l'ai écrit ce matin en déjeunant. Je n'ai pas assez de photocopies, alors arrangez-vous. J'aimerais d'abord commencer par le deuxième point. C'est le plus important, il devrait durer entre quinze minutes et deux heures, ça dépend de vous. Au fait, tout le monde aime le pepperoni? Ensuite, on verra si on a le temps pour le premier et le troisième point.

Là, il faut que je vous parle de quelque chose d'important. En passant, j'ai suivi un cours très intéressant sur comment parler en public. O.K. Voici. Ça fait assez longtemps que je me fais blâmer par en-haut parce que vous ne faites pas ce qu'il faut. Aujourd'hui, vous n'aurez plus de raisons de dire que vous n'étiez pas au courant. Hier, la directrice générale m'a convoqué à son bureau et elle m'a dit que...

André, tu as des commentaires à faire? Non? Alors pourquoi tu déranges Annette? Quoi? Il y a un problème? Ce n'est pas le moment : les problèmes, ça ne sert à rien. Ce que je veux, c'est qu'on soit tous d'accord tout le temps, qu'on vive dans l'harmonie. Alors, silence!

La DG m'a dit qu'on avait un problème de communication. Je ne sais pas quoi au juste. Un problème de communication verticale, ou peut-être horizontale, un problème de communication en tout cas.

Est-ce que quelqu'un a des commentaires là-dessus?

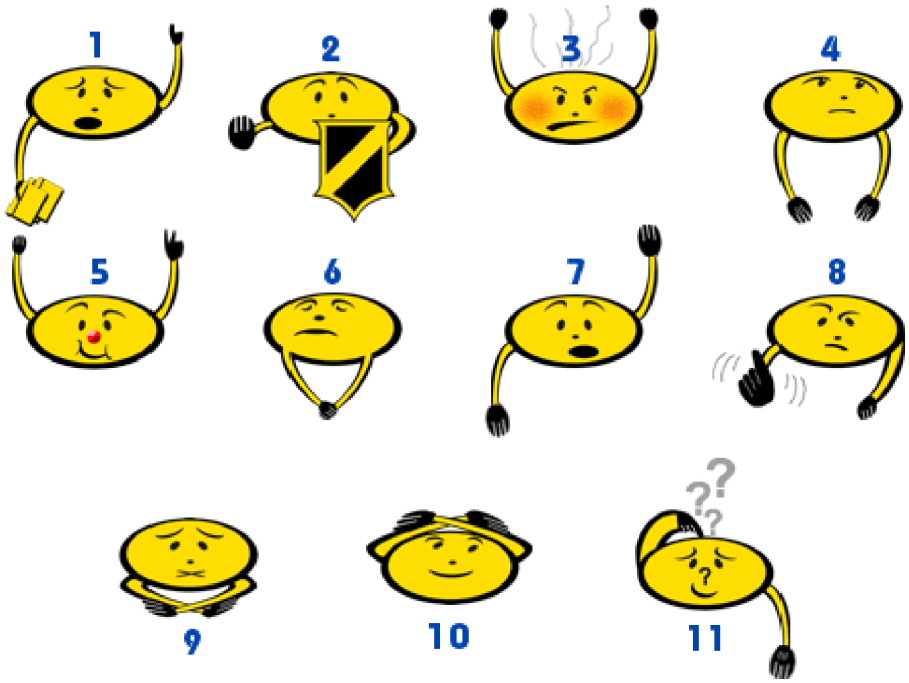
> La réunion se poursuit ainsi : tout le monde parle, parfois ensemble, parfois en petits groupes. Personne ne prend de notes. Une heure et demie plus tard...

... Ouais, c'est bien beau tout ça. Je suis content qu'on ait parlé à coeur ouvert. On va sûrement faire beaucoup de choses dans les semaines et les mois à venir avec les suggestions qu'on a faites ce matin. Mais il faut maintenant clore la réunion : le livreur de pizza vient d'arriver.

▸ Choisir un animateur et mettre en commun. (Discussion)	F1 F15	animation reformulation	15 min
▸ Répondre à la question suivante : Quel type de réunions tient-on le plus souvent dans votre section? Si vous pouviez changer quelque chose, que changeriez-vous?	F6 F20 G G	généralisation et exception hypothèse conditionnel subjonctif	30 min

Méthodologie	Outils		Durée
Activité 3			1 h
▸ En sous-groupes, s'entendre sur une série de principes généraux qu'il serait bon de suivre pour accroître l'efficacité des réunions.	F2 F21 G	ordre but subjonctif	30 min
▸ Choisir un animateur et mettre en commun. (Discussion)	F1 F2 F5	animation ordre accord	15 min
▸ Établir les « dix commandements » de la tenue de réunions efficaces.	F13 G G G	suggestion futur impératif subjonctif	15 min
Activité 4			2 h
▸ En sous-groupes, identifier dans le dessin suivant les différents types d'attitudes que l'on peut retrouver en réunion. **Les mots pour le dire** C'est la personne **qui**... C'est celle **qui**... C'est celui **qui**...	F5 F10 F19 G	accord cause et conséquence digression pronoms relatifs	30 min

Méthodologie	Outils	Durée



▸ Choisir un animateur et mettre en commun. (Discussion)	F1 animation F5 accord	30 min
▸ Comparer avec la liste proposée. (Discussion)	annexe 2 (p. 58)	15 min
▸ Répondre aux questions suivantes : 1. Parmi ces attitudes, quelles sont celles qui vous dérangent le plus? Pourquoi? 2. Comment réagissez-vous? 3. D'après vous, qu'est-ce que la personne qui anime la réunion pourrait faire pour minimiser l'impact des attitudes négatives? Donner des exemples.	F3 exemple F7 opinion F10 cause et conséquence F12 précisions G conditionnel	45 min

Les mots pour le dire

Moi, **ce qui** me dérange, c'est quand...
Ce qui m'énerve, c'est quelqu'un qui...
Ce qui me tombe sur les nerfs, c'est...
Ce que j'aime pas, c'est...

Méthodologie	Outils		Durée
Activité 5			2 h
▸ Lire le texte suivant[17], puis : – donner son opinion sur la méthode proposée pour réduire le nombre de réunions; – dire si elle serait applicable à la fonction publique.	F7 F10 F20 G	opinion cause et conséquence hypothèse subjonctif	1 h

« Par tempérament, je crois au travail d'équipe fondé sur une communication franche et honnête. Il y a quelques années, mes collaborateurs et moi-même n'étions pas satisfaits de nos réunions longues et improductives. J'ai alors opté pour la gestion participative. Selon cette approche, le directeur décide seul, mais il tient compte des meilleures idées de ses collaborateurs. Ce qui l'oblige, avant chaque décision, à expliquer ses contraintes ainsi que ses objectifs, à écouter et à faire s'exprimer les uns et les autres. Pour présenter ce projet aux cadres, j'ai organisé une retraite. Quand je leur ai annoncé que j'allais me faire accompagner par un spécialiste, que nous allions mesurer nos progrès en réunion en remplissant des questionnaires une fois tous les six mois, ils m'ont suivi. Nous avons validé nos grilles d'évaluation ensemble. C'est en me proposant comme cobaye que j'ai convaincu mon équipe. Je me suis fait coacher pendant deux ans. Puis mon expérience s'est répandue dans tout le service. Aujourd'hui, près de 100 cadres et superviseurs pratiquent la gestion participative. Les résultats sont patents : le temps passé en réunion a diminué de moitié, la mise en oeuvre des décisions est nettement plus facile. »

▸ En sous-groupes, trouver des solutions non conventionnelles aux problèmes qu'on retrouve fréquemment lors de réunions (pertes de temps, mauvaise communication, etc.).	F5 F13 F17 G	accord suggestion opposition subjonctif	30 min
▸ Choisir un animateur et mettre en commun. (Discussion)	F1	animation	30 min

Méthodologie	Outils	Durée
PERFORMANCE		1 h 15
Vous faites partie d'une agence de spécialistes de l'efficacité en milieu de travail. La direction d'une petite entreprise fait appel à vos services pour accroître l'efficacité de ses réunions. Votre client vous a remis un échantillon d'une réunion tenue récemment et vous demande vos commentaires.	P phonétique P phénomènes L15 réunion F3 exemple F4 évidence F6 généralisation F7 opinion F10 cause et conséquence F13 suggestion F17 opposition F21 but G conditionnel G subjonctif	
▸ Regarder l'extrait de réunion[18] (3 min 40 s). Utiliser au besoin le scénario qui suit, puis : – Identifier les aspects à améliorer; – proposer des solutions.	vidéo	35 min
▸ À tour de rôle, présenter ses conclusions. S'enregistrer.		40 min

Scénario

PIERRE. – Il me semble qu'on ne devrait pas débuter sans Réal.

LA DIRECTRICE. – Ça fait 15 minutes qu'on l'attend. Moi, je pense qu'il est temps qu'on commence. Bon, la rencontre d'aujourd'hui va porter sur la remise du rapport annuel de formation, le déménagement dans nos nouveaux locaux. On va aussi tenter de planifier ledit déménagement. Excusez-moi, voulez-vous vous asseoir s'il vous plaît, qu'on commence? Merci.

RÉAL. – *Hey*, salut tout le monde. Je m'excuse d'être en retard. J'étais en réunion avec Françoise. Françoise Dumoulin est une spécialiste en communication pour la compagnie de téléphone, ce qui fait que je lui ai demandé de venir nous... nous parler des exigences de sa compagnie, euh... pour s'assurer qu'on aura le téléphone à temps, hein. Puis, euh... bien, on a juste à ajouter ça à l'ordre du jour, là, lorsqu'on parlera du déménagement. Puis, en s'en venant, bien Françoise et moi, on a ramassé du café pour tout le monde.

JACQUES. – Bon, laisse-moi t'aider.

RÉAL. – Bonjour Renée. Tiens, Pierre a amené sa secrétaire. C'est à ton tour de prendre des notes?

LA DIRECTRICE. – Non, c'est moi qui ai décidé ça. Aujourd'hui, les minutes* vont être claires, ce qui n'était vraiment pas le cas la dernière fois avec les tiennes. Bon, maintenant que tout le monde est enfin là...

*Anglicisme. Il faudrait utiliser procès-verbal.

Méthodologie	Outils	Durée

NICOLE. – Pierre! Passe-moi le sucre, s'il vous plaît.

LA DIRECTRICE. – Je disais donc que, Réal étant finalement arrivé, on peut entreprendre la discussion sur le premier sujet qui est le rapport annuel de formation. Réal?

RÉAL. – Ouais, bien, écoutez, vous auriez dû commencer sans moi hein, je n'ai pas eu le temps de ramasser l'information qu'il nous fallait. Moi, je suggère qu'on reporte le tout à la réunion, c'est ça, à la réunion de la semaine prochaine.

JACQUES. – Ouais, bien pour la semaine prochaine, là, hein, pourrais-tu le rédiger, ton fameux rapport?

LA DIRECTRICE. – Bon, bon, O.K. on passe au sujet nº2 : le déménagement.

JACQUES. – Bon, bien, moi, je pense que mon équipe devrait être localisée au premier étage.

PIERRE. – Comment ça euh... au premier?

NICOLE. – Ouais, pourquoi pas mon groupe? J'aimerais ça qu'on en discute. J'ai des très bons points à apporter.

PIERRE. – Bien, moi aussi. Je pense que j'ai l'unité de travail la plus importante et, comme je suis celui qui a le plus d'expérience, je devrais au moins avoir le premier choix, non?

LA DIRECTRICE. – Bon, on s'arrête ici! Je vous ai déjà rencontrés individuellement à ce propos et ma décision est prise. D'ailleurs, ma secrétaire est en train de dactylographier le tout. Je m'excuse, j'avais tout simplement oublié de vous en parler. C'est Jacques qui va avoir le premier étage.

PIERRE. – O.K., O.K. Que Jacques l'obtienne, le premier étage, comme d'habitude. Mais en tout cas, il est bien mieux d'y rester sur son étage, hein. Qu'il ne vienne pas me demander des espaces libres sur mon plancher, il ne les aura pas.

NICOLE. – Est-ce qu'on peut revenir sur le sujet, s'il vous plaît? Merci. Je me porte encore volontaire pour coordonner le déménagement.

PIERRE. – J'espère en tout cas que ça va être mieux que la dernière fois.

LA DIRECTRICE. – Pierre!

RÉAL. – *Hey*, moi aussi, j'aimerais ça m'en occuper du déménagement, hein. Vous allez me dire quels sont vos besoins puis je planifie le tout.

LA DIRECTRICE. – Bon, ça va être Nicole qui va être responsable du déménagement. Ce n'était pas si mal que ça la dernière fois. Puis de toute façon, comme c'est la seule qui a de l'expérience et que le temps presse, on n'a pas le choix.

PIERRE. – J'espère que cette fois-ci, elle va au moins nous consulter.

LA DIRECTRICE. – Ce sera à Nicole de décider si c'est nécessaire de vous consulter ou pas.

RÉAL. – Nicole, c'est ton ordinateur. Ça a l'air que c'est le disque qui ne prend pas les commandes.

NICOLE. – Excusez-moi, j'en ai juste pour cinq minutes.

LA DIRECTRICE. – Fais ça vite, on t'attend.

Méthodologie	Outils	Durée
RÉTROACTION ▸ Appréciation de la performance par la personne-ressource.		15 min

PLAINTES LIÉES AUX RÉUNIONS (p. 49)

- Digressions
- Durée (réunions trop longues)
- Indiscipline
- Interruptions trop nombreuses
- Manque de préparation
- Manque de suivi
- Nombre (réunionite)
- Non respect de l'horaire
- Pas d'ordre du jour ou non respect de celui-ci
- Retards
- Etc.

LES DIFFÉRENTS TYPES D'ATTITUDES QU'ON RETROUVE EN RÉUNION (p. 52)

1. Le savant, qui coupe les cheveux en quatre
2. La personne sur la défensive
3. La personne agressive
4. La personne pas intéressée, indifférente
5. La personne qui amuse les autres, qui se pense comique
6. La personne arrogante et hautaine
7. La personne bavarde, qui pose tout le temps des questions
8. La personne plutôt sceptique
9. La personne qui ne dit jamais rien, qui ne participe pas vraiment
10. La personne trop décontractée
11. La personne indécise

VALEURS ET ÉTHIQUE (5 h)

Méthodologie	Outils		Durée
AMORCE	P	phonétique	45 min
▸ Trouver des termes et leurs cooccurrents liés au thème des valeurs et de l'éthique à la fonction publique. (Remue-méninges)			
▸ Comparer avec la liste proposée.	L16	valeurs et éthique	
HABILITATION/ENTRAÎNEMENT			
Activité 1			20 min
▸ Répondre à la question suivante :			
Pourquoi un code d'éthique est-il devenu nécessaire à la fonction publique?	F4 F7 F10 F12 G G	évidence opinion cause et conséquence précisions passé subjonctif	
Activité 2			1 h 15
▸ En sous-groupes, essayer de définir chacune des valeurs mentionnées ci-après et citer un exemple de comportement attendu qui la respecte :	F2 F5 F6 F8 F15 F17	ordre accord généralisation et exception comparaison reformulation opposition	45 min
1. Respect de la démocratie 2. Respect envers les personnes 3. Intégrité 4. Intendance 5. Excellence			
▸ Comparer avec l'extrait du Code de valeur et d'éthique du secteur public à la page suivante.			

Méthodologie	Outils	Durée

Comportements attendus[19]

Les fonctionnaires fédéraux sont censés se conduire conformément aux valeurs du secteur public et aux comportements attendus suivants.

1. **Respect de la démocratie** *Les fonctionnaires préservent le régime canadien de démocratie parlementaire et ses institutions.*
   1.1 Ils respectent la primauté du droit et exercent leurs fonctions conformément aux lois, aux politiques et aux directives de façon non partisane et impartiale.
   1.2 Ils exécutent avec loyauté les décisions prises par leurs dirigeants conformément à la loi et aident les ministres à rendre compte au Parlement et à la population canadienne.
   1.3 Ils communiquent aux décideurs l'information, les analyses et les conseils nécessaires en s'efforçant d'être toujours ouverts, francs et impartiaux.
2. **Respect des personnes** *Les fonctionnaires respectent la dignité humaine et reconnaissent la valeur de chaque personne en adoptant les comportements suivants :*
   2.1 Ils traitent chaque personne avec respect et équité.
   2.2 Ils valorisent la diversité et l'avantage que présentent les qualités uniques et les forces propres à une main-d'ouvre diversifiée.
   2.3 Ils favorisent l'établissement et le maintien de milieux de travail sûrs et sains, exempts de harcèlement et de discrimination
   2.4 Ils travaillent ensemble dans un esprit d'ouverture, d'honnêteté et de transparence qui favorise l'engagement, la collaboration et la communication respectueuse.
3. **Intégrité** *Les fonctionnaires servent l'intérêt public.*
   3.1 Ils se conduisent toujours avec intégrité et d'une manière qui puisse résister à l'examen public le plus approfondi; cette obligation ne se limite pas à la simple observation de la loi
   3.2 Ils n'utilisent jamais leur rôle officiel en vue d'obtenir de façon inappropriée un avantage pour eux-mêmes ou autrui ou en vue de nuire à quelqu'un.
   3.3 Ils prennent toutes les mesures possibles pour prévenir et résoudre, dans l'intérêt public, tout conflit d'intérêts réel, apparent ou potentiel entre leurs responsabilités
4. **L'intendance** *Les fonctionnaires utilisent les ressources de façon responsable.*
   4.1 Ils veillent à l'utilisation efficace et efficiente des fonds, des biens et des ressources publics dont ils ont la responsabilité.
   4.2 Ils tiennent compte des répercussions à court et à long terme de leurs actions sur les personnes et sur l'environnement.
   4.3 Ils acquièrent, conservent et mettent en commun les connaissances et l'information de la façon indiquée.
5. **Excellence** *Les fonctionnaires font preuve d'excellence professionnelle dans l'exercice de leurs fonctions.*
   5.1 Ils fournissent des services équitables, opportuns, efficients et efficaces dans le respect des langues officielles du Canada.
   5.2 Ils améliorent continuellement la qualité des politiques, des programmes et des services qu'ils fournissent.
   5.3 Ils privilégient un environnement de travail qui favorise l'esprit d'équipe, l'acquisition du savoir et l'innovation.

Méthodologie	Outils	Durée
Activité 3		1 h 30
▸ Lire le texte suivant puis, en sous-groupes : – faire ressortir le message principal du texte; – dire en quoi évoluent les valeurs de la fonction publique au Canada.	F2 ordre F11 résumé F17 opposition	1 h

DES VALEURS ET DE L'ÉTHIQUE DANS LA GESTION DES AFFAIRES PUBLIQUES

Chaque jour, sur la scène internationale, des bulletins d'informations rapportent de nouveaux scandales politiques ou financiers impliquant politiciens, représentants du secteur privé ou public. Épidémie de corruption ou vérité mise à nu grâce à la liberté de presse, les institutions publiques se retrouvent régulièrement sur la sellette. Cette image désolante que les médias renforcent n'est pas sans conséquence, car elle a considérablement contribué à ternir la réputation de la fonction publique. Toutefois, les douches froides répétées ont provoqué dans les institutions publiques comme ailleurs une vaste prise de conscience concernant la transparence et ses corollaires. Constamment sous le projecteur, le fonctionnaire doit répondre aux pressions venant de citoyens de plus en plus exigeants en matière de service. C'est donc pour toutes ces raisons qu'une révolution des préceptes du service public est en marche.

Au Canada, c'est en 1996, avec la parution du rapport Tait sur les valeurs et l'éthique dans la fonction publique, qu'une vision novatrice du rôle des valeurs et de l'éthique dans la gestion de la fonction publique a pris forme. Depuis, la fonction publique canadienne a quand même dû faire face à la tourmente médiatique, éclaboussée par une série de scandales politiques. Ces événements déplorables ont tout de même eu l'effet positif d'accélérer la prise d'actions visant à promouvoir les valeurs et l'éthique chez les fonctionnaires fédéraux à tous les niveaux. Les déconvenues passées ont aussi forcé une gestion plus rigoureuse des fonds publics pour plus de transparence, d'efficacité et d'efficience.

Pourtant, les principes sur lesquels repose la fonction publique continuent d'être mis à rude épreuve par la critique qui utilise le secteur privé comme étalon. Les arguments en faveur du maintien d'un modèle « autre » pour la fonction publique sont chancelants, pour la simple et bonne raison qu'il relève du tour de force de démontrer sans équivoque l'efficacité ou l'efficience d'une organisation dont les bénéfices ne sont pas quantifiables en profits. De cette comparaison défavorable ressort un dilemme redoutable entre les principes et les coûts. Dans un cas comme dans l'autre, aucun extrême n'est souhaitable, l'un étant lent et coûteux, l'autre menant aux conflits d'intérêts et à la corruption.

Méthodologie	Outils	Durée

Malgré les réserves, on peut observer la transformation et la fragmentation des structures des fonctions publiques partout dans le monde. Jugées moins efficaces, les procédures uniformes sont devenues désuètes. On encourage dorénavant le fonctionnaire à calquer son comportement sur le secteur privé, ce qui est grandement attribuable à la prévalence des agences exécutives; à la sous-traitance; à la distinction entre les systèmes de recrutement et de rémunération; et à la recherche délibérée d'intervenants extérieurs à la fonction publique chargés d'améliorer le rendement et la prestation des services au public.

Inspiré des milieux concurrentiels, ce désir d'accroître la performance contribue à fragiliser une institution vouée au bien-être de ses citoyens. Visionnaire, monsieur Tait nous avait mis en garde contre l'effritement des valeurs à la fonction publique du Canada en recommandant à la haute gestion d'assurer le leadership d'un environnement axé sur les valeurs et l'éthique. Et vous, que pensez-vous des aspirations actuelles du secteur public? Quel degré d'affinité ont-elles avec les recommandations du rapport de John Tait?

▸ Choisir un animateur et mettre en commun. (Discussion)	F1	animation	30 min
PERFORMANCE			55 min
▸ En vue d'un débat sur la question des valeurs, prendre connaissance de l'extrait suivant : « Une récente enquête du Vérificateur général du Canada révèle qu'en dépit des normes éthiques globalement élevées appliquées dans la fonction publique canadienne, 30 % des fonctionnaires interrogés ne verraient aucun mal à engager leur beau-frère pour exécuter un contrat. Ont-ils tort, en particulier si ce beau-frère est le candidat le plus compétent pour cette tâche[20]? »			5 min

Méthodologie	Outils		Durée
▸ Se préparer au débat : – diviser la classe en deux sous-groupes; un sous-groupe « pour », l'autre « contre »; – préparer ses arguments (chaque membre du sous-groupe présentera un ou plusieurs arguments au moment du débat).	P L16 F2 F4 F5 F6 F7 F8 F10 F11 F12 F15 F17 G	phonétique valeurs et éthique ordre évidence accord généralisation et exception opinion comparaison cause et conséquence résumé précisions reformulation opposition subjonctif	20 min
▸ Débat : – présentation des arguments (pendant qu'un sous-groupe fait sa présentation, l'autre prend des notes en vue du débat ouvert); – débat. S'enregistrer.			30 min
RÉTROACTION ▸ Appréciation de la performance par la personne-ressource.			15 min

ÉVALUATION DE FIN DE MODULE (4 h)

Méthodologie	Outils	Durée
MISE EN CONTEXTE		10 min
À tour de rôle, chaque participant exposera brièvement au reste du groupe (2 à 3 min maximum) un sujet lié à un des thèmes du module et animera la discussion qui s'ensuit.		
PRÉPARATION		1 h 50
▸ Revoir les éléments langagiers qui feront l'objet de l'évaluation.	F1 animation F9 insistance F11 résumé F13 suggestion F16 condition F17 opposition F20 hypothèse G conditionnel G discours indirect G gérondif G pronominaux G pronoms relatifs G subjonctif	30 min
▸ Choisir un sujet lié à un thème du module et en faire part aux autres : – Collaboration et compétition – Convention collective – La mondialisation – Le service à la clientèle – Réunion – Valeurs et éthique	 L11 collaboration et compétition L12 convention collective L13 mondialisation L14 service à la clientèle L15 réunion L16 valeurs et éthique	10 min
▸ Individuellement, se préparer à présenter son sujet et à animer la discussion.		1 h 10

Évaluation de fin de module

Méthodologie	Outils	Durée
PERFORMANCE		1 h 30
▸ Faire son exposé et animer la discussion. Enregistrer son exposé et ses interventions.		
RÉTROACTION		30 min
▸ Donner une rétroaction d'ensemble sur l'activité.		20 min
▸ Planifier les rencontres individuelles pour les corrections de l'enregistrement et le tutorat.	annexe (p. 67)	10 min

IMPORTANT
Se procurer les documents relatifs à ses tâches (description de tâches, avis de concours, brochures, etc.) en prévision du thème « Mon ministère : mes tâches ».

GRILLE DE RÉTROACTION (p. 66)

Nom : _____ Date : _____

Contexte : _____

Habiletés	Objectifs	Commentaires
Compréhension ❶	• comprend bien les propos de l'interlocuteur • saisit bien le contexte	
Enchaînement des idées ❷	• développe ses idées de façon : – organisée – détaillée	
Aisance ❸	• maintient un débit fluide – peu d'hésitations – peu de répétitions	
Prononciation ❹	• respecte la chute du « E », les enchaînements et les liaisons • respecte l'intonation française • prononce correctement les sons français	
Vocabulaire et fonctions ❺	• maîtrise le vocabulaire en contexte • emploie un lexique juste, varié et nuancé • accomplit les fonctions langagières	
Grammaire ❻	• situe l'action dans le temps • effectue les accords, etc.	
Stratégies de communication ❼	• maintient la communication de façon habile et constante • exploite au maximum les éléments langagiers étudiés	

Impression générale :

Habiletés	Recommandations
Compréhension ❶	
Enchaînement des idées ❷	
Aisance ❸	
Prononciation ❹	
Vocabulaire et fonctions ❺	
Grammaire ❻	
Stratégies de communication ❼	

ACTIVITÉ CULTURELLE (3 h)

Méthodologie	Outils	Durée
OBJECTIF ▸ Se familiariser avec la culture francophone en général. ▸ Pratiquer la langue en milieu « authentique ».		
DÉMARCHE PROPOSÉE ▸ Choisir une activité d'intérêt pour les membres du groupe. ▸ Préparer l'activité : – collecte du vocabulaire nécessaire; – révision des fonctions langagières appropriées; – renseignements pertinents à connaître sur l'activité. ▸ Faire un retour sur l'activité immédiatement après ou lors du cours suivant, selon l'horaire.		1 h
SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS Film francophone; Spectacle musical francophone; Pièce de théâtre en français; Visite : – d'un musée en français; – d'un lieu particulier; Conférence en français; Invitation d'une personnalité francophone; Émission de télévision en français; Excursion en français, selon les activités de la saison.		2 h

RÉFÉRENCES

1. RÉSEAU CANOË. (En ligne, consulté le 2004-02-06), Internet : <http://www2.canoe.com/infos/dossiers/archives/2003/11/20031124-160302.html> et UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL. (En ligne, consulté le 2004-02-06), Internet : <http://www.unites.uquam.ca/cese/taon_repertorie/taon_V2/taon_V2_No3/art37.html>.

2. CANADA. COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE. *PBFT-Niveau C, Trousse Argumentation*, Ottawa, la Commission, 1995, p. 90-91.

3. *Ibid.*, p. 88-89.

4. *Ibid.*, p. 86-87.

5. *Ibid.*, p. 90-91.

6. *Ibid.*, p. 88-89.

7. *Ibid.*, p. 86-87.

8. CAMERON, David, et Janice GROSS STEIN. (En ligne), *La mondialisation s'impose ou la mondialisation bat en retraite : les conséquences pour le Canada* (consulté le 2004-04-05), Internet : <http://canada.justice.gc.ca/fr/ps/rs/rep/RP2002-6.pdf>. Texte adapté.

9. TÉLÉ-QUÉBEC. (En ligne), *Émission du 1999-10-11: La mondialisation culturelle* (consulté le 2004-04-02), Internet : http://www.telequebec.qc.ca/idees/chasseurs_idees_1999/archives/19991011/theme.html

10. Cameron, David, et Janice GROSS STEIN. (En ligne), *La mondialisation s'impose ou la mondialisation bat en retraite : les conséquences pour le Canada* (consulté le 2004-04-05), Internet : <http://canada.justice.gc.ca/fr/ps/rs/rep/RP2002-6.pdf>. Texte adapté.

11. LAÏDI, Zaki. *La mondialisation comme phénoménologie du monde* (consulté le 2006-03-08), Internet : <http://www.laidi.com/papiers/monde.pdf>.

12. CANADA. Travaux publics et Services gouvernementaux. L'économie canadienne. (En ligne, consulté le 2004-05-09), Internet : <http://www.canadianeconomy.gc.ca/francais/economy/globalization.html>.

13. RÉSEAU IN-TERRE-ACTIF. (En ligne) *Trousse pédagogique sur la mondialisation* (consulté le 2006-01-07), Internet : <http://www.cstm.qc.ca/troussemondialisation2/web/index.html>. Texte adapté reproduit avec la permission du Comité de Solidarité de Trois-Rivières.

14. CANADA. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA. (En ligne), *Publication des résultats du sondage 2002* (consulté le 2004-08-22), Internet : <http://www.tbs-sct.gc.ca/media/nr-cp/2002/1202_f.asp>.

15. *Légaré 2 - L'intégral, Les phrases de vendeurs* (enregistrement), écrit et réalisé par Pierre Légaré, Étiquette G.S.I., GSIC2994. 2 disques compacts.

16. THÉRIAULT, Serge A. *Les réunions : études de cas*, Ottawa, Groupe CTC, 1988.

17. GUILLOTEAU, Anne-Marie. (En ligne), *Communiquer ses décisions en interne* (consulté le 2004-07-15), Internet : <http://www.lentreprise.com/casdentreprise/3.46.html?dossier=77>.

18. *Réunions* (enregistrement vidéo), réalisé par Revenu Canada, Douanes et accise, Ottawa,1998. 1 vidéocassette.

19. CANADA. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. (En ligne, consulté le 2012-04-02, Internet :<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25049&section=text#cha5>.

20. *Ibid*.