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

PRÉPARATION À L'ÉVALUATION DU FRANÇAIS LANGUE SECONDE : COMPÉTENCE ORALE - NIVEAUX B ET C

MODALITÉ : SALLE DE CLASSE - À TEMPS PLEIN

Cahier de la ressource enseignante

École de la fonction publique du Canada

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS
Téléphone (sans frais) : 1-866-703-9598
Téléphone (RCN) : 819-953-5400
Téléscripteur (TTY) : 819-934-6194
Courriel : info@csps-efpc.gc.ca
Site Web : www.monecole.gc.ca

www.monecole.gc.ca

Canada

PRÉPARATION À L'ÉVALUATION DU FRANÇAIS LANGUE SECONDE : COMPÉTENCE ORALE –

Niveaux B et C

Cahier de la ressource enseignante

École de la fonction publique du Canada
Centre de formation linguistique
Recherche et développement

Nos plus sincères remerciements à toutes les personnes qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce projet.

Ce document est rédigé au masculin pour alléger le texte.

Note : Ce cours permet de se préparer pour le T.C.O., il n’en garantit toutefois pas la réussite.

Catalogue: SC103-29/8-2011-1F-PDF
ISBN : 978-0-660-26330-4

Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission de l’École de la fonction publique du Canada.

©Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'École de la fonction publique du Canada, 2011

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION : Objectif, organisation, durée, matériel, horaires suggérés 2

SECTION 1 : Accueil.....11

SECTION 2 : Activités d'encadrement et de stratégies (ENC).....15

SECTION 3 : Activités de compréhension et transcriptions.....47

3.1 Courts messages téléphoniques (MES).....52

3.2 Brèves conversations (BC).....82

3.3 Longues conversations (LC) 118

SECTION 4 : Activités d'expression orale (EO) 147

SECTION 5 : Activités d'interaction orale (IO) 171

SECTION 6 : Documents d'accompagnement.....187

6.1 Matériel pour les rencontres individuelles (RI) 189

6.2 Aide-mémoire linguistiques 196

6.3 Description des niveaux B et C 212

6.4 Entrevue de classement.....214

6.5 Matériel pour le suivi et la rétroaction.....216

PRÉSENTATION

OBJECTIF

Ce cours a pour objet la préparation au test de compétence orale de l'évaluation de la langue seconde (TCO - ELS), à la fois pour les niveaux B et C. Il vise à rafraîchir les connaissances et à consolider les compétences langagières vérifiées au test pour la compréhension, l'expression et l'interaction orales.

ORGANISATION

Le cours a été conçu de manière à s'harmoniser avec la démarche utilisée lors du TCO – ELS au cours de laquelle le niveau est déterminé selon la compétence démontrée d'une partie à l'autre du test. Le cours propose donc des banques d'activités communes aux niveaux B et C dans lesquelles la ressource enseignante choisit les activités qui permettent de s'ajuster à la compétence démontrée par les participants.

Le cours comprend six sections. La première est la présentation du cours. La deuxième contient la banque d'activités d'encadrement et de stratégies. Elle propose des outils qui permettent aux participants d'optimiser leur apprentissage. Les sections trois, quatre et cinq contiennent les banques d'activités de compréhension, d'expression et d'interaction, directement liées aux compétences évaluées au test. Enfin, la section six est constituée de la banque de documents d'accompagnement. Ceux-ci ont pour but de faciliter la rétroaction, le suivi et le déroulement général du cours.

Les activités se font en groupe, en sous-groupes ou individuellement.

DURÉE

Trois semaines à temps plein

MATÉRIEL

Un cahier pour la ressource enseignante
Un cahier pour le participant
Des documents audio

Horaire proposé L503/L504 Pré-ELS niveaux B/C (TCO 3 semaines)

Ministère ou agence :	**Semaine 1** : du / / au / /	P1 :
Groupe :	Pièce :	P2 :
Agent pédagogique :		

Pér.	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
AG1	• Accueil • Présentation du cours • Déroulement d'une journée type	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____
AG2	• ENC act. 1 Activité brise-glace • ENC act. 2 Au-delà des attentes	• ENC act. 5 La compréhension • MES 4-5-6, BC 4-5, LC 2	• MES 8-9, BC 6-7, LC 4	• ENC act. 8 D'un style à l'autre	• MES 15-16, BC 12-13, LC 7
RI1/ AA	(Période en classe) • Distribution de l'horaire et planification des mises en train et des rencontres individuelles	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____
RI2/ AA	* (Période de AA) • Préparation de la MET • Exploration du site : MonDossier	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____
AG3	• ENC act. 3 Qu'est-ce que le TCO? • MES 1-2, BC 1-2, LC 1	• ENC act. 6 L'expression • EO act. 1	• ENC act. 7 Création et utilisation du lexique personnel • EO act. 2	• MES 11-12-13, BC 9-10, LC 5 • ENC act. 9 L'interaction	• EO act. 6 • EO act. 18
AG4	• ENC act. 4 Le travail en AA • Bilan de la journée	• IO act. 1 • Bilan de la journée	• IO act. 4 • Bilan de la journée	• IO act. 5 • Bilan de la journée	• Présentation de l'horaire 2e semaine • Bilan de la 1re semaine

***Durant la première journée, il n'y a qu'une seule période de AA.**

AG : activités de groupe, RI : rencontres individuelles, AA : autoapprentissage, ENC : activités d'encadrement, MET : mises en train, MES : courts messages téléphoniques, BC : brèves conversations, LC : longues conversations, EO : activités d'expression orale, IO : activités d'interaction orale

Horaire proposé L503/L504 Pré-ELS niveaux B/C (TCO 3 semaines)

Ministère ou agence :	**Semaine 2** : du / / au / /	P1 :
Groupe :	Pièce :	P2 :
Agent pédagogique :		

Pér.	Jour 6	Jour 7	Jour 8	Jour 9	Jour 10
AG1	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____
AG2	• MES 18-19, BC 14-15, LC 8	• MES 22-23-24, BC 17-18, LC 9	• MES 26-27, BC 19-20, LC 11	• MES 30-31-32, BC 22-23, LC 12	• MES 34-35, BC 24-25, LC 13
RI1/ AA	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____
RI2/ AA	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____
AG3	• ENC act. 10 La partie 0 du TCO • EO act. 14	• EO act. 4 • EO act. 10	• EO act. 22 • EO act. 19	• EO act. 7 • EO act. 26	• EO act. 3
AG4	• ENC act. 11 Le plus grand défi	• IO act. 10 • Bilan de la journée	• IO act. 3 • Bilan de la journée	• IO act. 2 • Bilan de la journée	• Présentation de l'horaire 3e semaine • Bilan de la 2e semaine

AG : activités de groupe, RI : rencontres individuelles, AA : autoapprentissage, ENC : activités d'encadrement, MET : mises en train, MES : courts messages téléphoniques, BC : brèves conversations, LC : longues conversations, EO : activités d'expression orale, IO : activités d'interaction orale

Horaire proposé L503/L504 Pré-ELS niveaux B/C (TCO 3 semaines)

Ministère ou agence :	**Semaine 3** : du / / au / /	P1 :
Groupe :	Pièce :	P2 :
Agent pédagogique :		

Pér.	Jour 11	Jour 12	Jour 13	Jour 14	Jour 15
AG1	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____	• Mise en train _____ _____
AG2	• MES 37-38, BC 26-27, LC 14	• MES 40-41-42, BC 29-30, LC 16	• MES 44-45, BC 32-33, LC 17	• MES 47-48-49, BC 35-36, LC 19	• MES 51-52, BC 38-39, LC 20
RI1/ AA	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____	• Renc.1 _____ • Renc.2 _____
RI2/ AA	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____	• Renc.3 _____ • Renc.4 _____
AG3	• EO act. 9 • EO act. 12	• EO act. 15 • EO act. 17	• EO act. 25 • EO act. 11	• EO act. 24 • EO act. 21	• EO act. 23 • IO act. 12
AG4	• IO act. 17 • Bilan de la journée	• IO act. 7 • Bilan de la journée	• IO act. 11 • Bilan de la journée	• ENC act. 12 Le maintien des acquis • Bilan de la journée	• Bilan de la session (Retour sur les attentes et les objectifs personnels) • Clôture de la session

AG : activités de groupe, RI : rencontres individuelles, AA : autoapprentissage, ENC : activités d'encadrement, MET : mises en train, MES : courts messages téléphoniques, BC : brèves conversations, LC : longues conversations, EO : activités d'expression orale, IO : activités d'interaction orale

Horaire synthèse L503/L504 Pré-ELS niveaux B/C (TCO 3 semaines)

Sem. 1	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
AG 1	Accueil, présentation du cours et journée type	Mise en train	Mise en train	Mise en train	Mise en train
AG 2	ENC 1 ENC 2	ENC 5 MES 4-5-6, BC 4-5, LC 2	MES 8-9, BC 6-7, LC 4	ENC 8	MES 15-16, BC 12-13, LC 7
RI 1	Horaire + Planification MET et RI	AA	AA	AA	AA
RI 2	AA	AA	AA	AA	AA
AG 3	ENC 3 MES 1-2; BC 1-2; LC 1	ENC 6 EO 1	ENC 7 EO 2	MES 11-12-13, BC 9-10, LC 5; ENC 9	EO 6 EO 18
AG 4	ENC 4 Bilan de la journée	IO 1 Bilan de la journée	IO 4 Bilan de la journée	IO 5 Bilan de la journée	Présentation 2e semaine Bilan 1re semaine
Sem. 2	**Jour 6**	**Jour 7**	**Jour 8**	**Jour 9**	**Jour 10**
AG 1	Mise en train	Mise en train	Mise en train	Mise en train	Mise en train
AG 2	MES 18-19, BC 14-15, LC 8	MES 22-23-24, BC 17-18, LC 9	MES 26-27, BC 19-20, LC 11	MES 30-31-32, BC 22-23, LC 12	MES 34-35, BC 24-25, LC 13
RI 1	AA	AA	AA	AA	AA
RI 2	AA	AA	AA	AA	AA
AG 3	ENC 10 EO 14	EO 4 EO 10	EO 22 EO 19	EO 7 EO 26	EO 3
AG 4	ENC 11	IO 10 Bilan de la journée	IO 3 Bilan de la journée	IO 2 Bilan de la journée	Présentation 3e semaine Bilan 2e semaine
Sem. 3	**Jour 11**	**Jour 12**	**Jour 13**	**Jour 14**	**Jour 15**
AG 1	Mise en train	Mise en train	Mise en train	Mise en train	Mise en train
AG 2	MES 37-38, BC 26-27, LC 14	MES 40-41-42, BC 29-30, LC 16	MES 44-45, BC 32-33, LC 17	MES 47-48-49, BC 35-36, LC 19	MES 51-52, BC 38-39, LC 20
RI 1	AA	AA	AA	AA	AA
RI 2	AA	AA	AA	AA	AA
AG 3	EO 9 EO 12	EO 15 EO 17	EO 25 EO 11	EO 24 EO 21	EO 23 IO 12
AG 4	IO 17 Bilan de la journée	IO 7 Bilan de la journée	IO 11 Bilan de la journée	ENC 12 Bilan de la journée	Bilan de la session Clôture de la session

AG : activités de groupe, RI : rencontres individuelles, ENC : activités d'encadrement, MET : mises en train, MES : courts messages téléphoniques, BC : brèves conversations, LC : longues conversations, AA : autoapprentissage, EO : activités d'expression orale, IO : activités d'interaction orale

SECTION 1

Accueil

SECTION 1 : ACCUEIL, PRÉSENTATION DU COURS, JOURNÉE TYPE

*	**ACCUEIL** Présentez-vous puis demandez aux participants de se présenter brièvement à tour de rôle. N'oubliez pas qu'il y aura plus tard une activité brise-glace pour permettre aux participants de se présenter plus en détail. **PRÉSENTATION DU COURS** (Cahier du participant p. 2) Présentez le cours à l'aide du document **Présentation** de la page 2. **JOURNÉE TYPE** (Cahier du participant p. 4) Expliquez le déroulement d'une journée type à l'aide du document de la page suivante. Mentionnez qu'une journée type comprend six périodes, dont quatre d'activités de groupe (AG) et deux de rencontres individuelles (RI) et autoapprentissage (AA). Indiquez aux participants que certaines modifications peuvent être apportées à l'horaire en fonction des besoins particuliers du groupe.

* Ces encadrés contiennent des notes et directives qui s'adressent à la ressource enseignante. On les retrouve uniquement dans le Cahier de la ressource enseignante.

DÉROULEMENT D'UNE JOURNÉE TYPE

Pér.	Journée type	Description
AG1	**Activité de groupe 1** • Mise en train *Peter B.* *Mohamed K.*	La mise en train est une période où deux participants animent chacun leur tour une activité selon un calendrier établi. Cette période peut prendre la forme d'une présentation de 10 à 20 minutes sur un thème choisi suivie d'une discussion. On peut également y présenter un article sur un sujet d'actualité, des extraits d'une émission de télé, une chanson et son auteur, etc. La mise en train doit être préparée à l'avance.
AG2	**Activité de groupe 2** Compréhension de l'oral • Courts messages (MES) • Brèves conversations (BC) • Longues conversations (LC)	Pendant la période de compréhension, les participants sont invités à écouter des messages et des conversations comme ils le font au test. Pour chacun des documents audio, on leur demande d'accomplir des tâches qui mesurent leur compréhension : résumer, formuler des hypothèses sur la suite des événements, etc.
RI 1 et AA	**Rencontre individuelle 1** *Shelley P.* **Rencontre individuelle 2** *Mohamed K.* **+ autoapprentissage**	Les rencontres individuelles permettent de discuter de sujets variés avec la ressource enseignante et ainsi développer la confiance à communiquer en face à face. Ces rencontres permettent aussi de faire le bilan de la performance linguistique et de suggérer des pistes de travail pour l'améliorer. Les périodes d'autoapprentissage permettent d'accomplir le travail personnel afin de consolider les tâches langagières des niveaux B et C. Elles permettent également de préparer les activités de groupe qui nécessitent un travail avant leur réalisation.
RI 2 et AA	**Rencontre individuelle 3** *Peter B.* **Rencontre individuelle 4** *Darlene H.* **+ autoapprentissage**	
AG3	**Activité de groupe 3** • Activités d'expression orale (EO) • Activités d'encadrement et de stratégies (ENC)	Pendant la période d'expression orale, les participants prennent part à des activités qui les encouragent à développer leurs idées et à produire un message substantiel. L'accent est mis sur la capacité à structurer et à organiser le discours. Des activités de stratégies de communication sont également proposées durant cette période.
AG4	**Activité de groupe 4** • Activités d'interaction orale (IO) • Bilan de la journée	Pendant la période d'interaction orale, les participants réalisent des activités qui les encouragent à échanger entre eux. L'accent est mis sur la capacité à réagir spontanément et naturellement aux interventions des autres.

SECTION 2

Activités d'encadrement et de stratégies (ENC)

SECTION 2 : ACTIVITÉS D'ENCADREMENT ET DE STRATÉGIES (ENC)

Activité 1 : Activité brise-glace : Ma vie sur un sou....17
Activité 2 : Au-delà des attentes....18
Activité 3 : Qu'est-ce que le TCO?....21
Activité 4 : Le travail en autoapprentissage....26
Activité 5 : Stratégies pour la compréhension....28
Activité 6 : Stratégies pour l'expression....30
Activité 7 : Création et utilisation du lexique personnel....32
Activité 8 : D'un style à l'autre....34
Activité 9 : Stratégies pour l'interaction....38
Activité 10 : Stratégies pour la partie 0 du TCO....41
Activité 11 : Le plus grand défi....43
Activité 12 : Stratégies pour le maintien des acquis....44

ACTIVITÉ 1 : BRISE-GLACE : MA VIE SUR UN SOU

Le but de cette activité est d'établir un premier contact en français entre les participants. Évitez de les corriger pendant cette activité.

Préparation
Se procurer des sous noirs dont les années varient entre 1970 et 2011.

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 7)

1. À tour de rôle, pigez un sou et prenez connaissance de l'année.

2. À tour de rôle, expliquez où vous étiez et ce que vous avez fait au cours de cette année-là ou parlez d'un événement qui a été important pour vous cette année-là.

3. Répondez aux questions de vos collègues.

ACTIVITÉ 2 : AU-DELÀ DES ATTENTES

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 8)

1. Individuellement, indiquez pour chacun des énoncés 1 à 9 s'il est vrai ou faux.
2. En groupe, comparez vos réponses à celles de la ressource enseignante puis discutez-en.
3. Individuellement, répondez à la dernière question.

Énoncés

1. Apprendre une langue est un processus long et complexe qui n'est jamais vraiment terminé.

vrai ☐

faux ☐

VRAI. L'apprentissage d'une langue est un processus long, continu et complexe qui exige au départ une grande motivation, un engagement fort et beaucoup de discipline. Il faut donc se rappeler que pour apprendre une langue, il est essentiel de s'engager et de persévérer dans l'effort à long terme.

2. La motivation est aussi importante que les aptitudes dans l'apprentissage d'une langue.

vrai ☐

faux ☐

VRAI. Règle générale, la motivation est aussi importante que les aptitudes ou sa capacité d'apprentissage. C'est elle qui incite la personne à s'engager dans l'atteinte de ses buts et à persévérer dans son accomplissement.

3. Les erreurs sont permises aux niveaux B et C pourvu que le message passe bien.

vrai ☐

faux ☐

VRAI. Il est normal de faire des erreurs dans l'utilisation d'une langue seconde et avec le temps elles diminuent. Même les locuteurs natifs commettent des erreurs dans leur langue maternelle. L'important, c'est de s'assurer de se faire comprendre et de se rappeler que les erreurs sont permises aux niveaux B et C pourvu que le message soit clair.

4. En trois semaines, je peux passer du niveau B au niveau C ou encore, du niveau C à l'exemption si je travaille fort.

vrai ☐

faux ☐

FAUX. Pour développer votre compétence à l'oral, des durées de formation sont suggérées pour chaque niveau à atteindre. Par exemple, pour une personne qui possède déjà un niveau B, le nombre de semaines suggérées pour atteindre un niveau C est en moyenne de 19 semaines à temps plein.

5. Seules les activités prévues à l'horaire me permettent de me préparer au test de compétence orale.

vrai ☐

faux ☐

FAUX. Il est recommandé de profiter de toutes les occasions pour parler la langue seconde. Multipliez les occasions de communiquer en français : écoutez la radio, regardez la télévision et parlez avec vos collègues et amis.

6. La seule façon efficace de me préparer au test de compétence orale est d'en pratiquer les différentes parties en entrevue avec la ressource enseignante.

vrai ☐

faux ☐

FAUX. Au contraire, il est recommandé de varier les façons de se préparer au test. En pratiquer les différentes parties avec la ressource enseignante est un moyen parmi d'autres. Exposez-vous à l'inattendu et saisissez toutes les occasions d'interagir en français avec votre entourage : les amis, les voisins, les collègues, un jumeau linguistique, etc.

7. C'est la ressource enseignante qui est responsable de gérer le travail que je fais dans les périodes d'autoapprentissage.

vrai ☐

faux ☐

FAUX. Vous êtes responsable de gérer le contenu de vos périodes d'autoapprentissage. Vu la grande variété d'activités possibles à réaliser durant ces périodes, il est important de les planifier soigneusement et de bien gérer votre temps.

8. Je n'aurai pas à travailler en dyade durant mes périodes d'autoapprentissage puisque c'est une perte de temps.

vrai ☐

faux ☐

FAUX. Les autres participants représentent une ressource facilement accessible pendant les périodes d'autoapprentissage. Travailler en dyade vous permet de profiter des forces de votre coéquipier et de faire profiter celui-ci de vos propres forces. Vous pouvez vous encourager mutuellement, vous entraider dans vos difficultés, vous lancer des défis et varier le type d'activités que vous pouvez faire ensemble : conversations, enrichissement de vocabulaire, systématisation de verbes, etc.

9. La ressource enseignante est la seule personne qui peut me corriger.

vrai ☐

faux ☐

FAUX. Un participant pour qui un aspect de la langue est plus difficile peut profiter grandement de l'aide d'un autre participant qui maîtrise bien cet aspect de la langue. Vous pouvez également demander l'aide de votre jumeau linguistique, de vos collègues francophones ou bilingues, etc.

Quels sont mes attentes et mes objectifs personnels par rapport à ce cours?

ACTIVITÉ 3 : QU'EST-CE QUE LE TCO?

À l'aide du document, **Description du test de compétence orale**, expliquez aux participants chacune des quatre parties du test. Répondez ensuite à leurs questions en vous assurant de respecter le document officiel de la Commission de la fonction publique (C.F.P.), sans interpréter ce dernier.

Rappelez aux participants qu'ils seront en présence d'une seule personne. Celle-ci sera normalement assise, en face d'eux, de l'autre côté d'une table sur laquelle est posé un ordinateur utilisé tout au long du test.

Suggérez aux participants de relire attentivement ce document avant le test et de consulter le site de la C.F.P. à l'adresse indiquée dans le document.

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 10)

1. En groupe, prenez connaissance du document **Description du test de compétence orale.**

2. Posez toutes les questions de clarification nécessaires à la ressource enseignante.

DESCRIPTION DU TEST DE COMPÉTENCE ORALE

Renseignements tirés du site Internet de la Commission de la fonction publique du Canada : http://www.psc-cfp.gc.ca/ppc-cpp/sle-els/top-tco-i-fra.htm

ELS - Test de compétence orale dans la seconde langue officielle : information

Description du test

Le Test de compétence orale de l'évaluation de langue seconde (TCO-ELS) évalue votre capacité de parler et de comprendre votre seconde langue officielle (français ou anglais). Un évaluateur accrédité administre le test qui comprend des activités langagières portant sur des sujets liés au travail. Le test est administré par téléphone, ou en personne, et dure de 20 à 40 minutes. Il comporte les quatre parties qui suivent.

Partie 1 : Questions et réponses sur le travail ou sur d'autres activités familières

1. Vous devrez répondre à de courtes questions sur votre travail ou sur d'autres activités familières (p. ex. les études ou des activités de bénévolat si vous ne travaillez pas en ce moment) en formulant des réponses brèves et factuelles.
2. Durée : de deux à six minutes.

Partie 2 : Évaluation de la compréhension et de l'expression orale – courts messages et brèves conversations

1. L'évaluateur vous fera entendre deux courts messages téléphoniques (10 à 15 secondes chacun) et deux brèves conversations liées au travail (30 à 35 secondes chacune).
2. Après avoir écouté chaque enregistrement deux fois, vous devrez déterminer la raison de l'appel, ce qui doit être fait ou l'aide qui est offerte.
3. Durée : environ sept minutes.

Partie 3 : Court exposé et questions de suivi

1. L'évaluateur vous proposera trois sujets.
2. Vous devrez choisir un sujet et vous disposerez d'une minute et demie pour préparer un court exposé sur ce sujet.
3. Votre exposé durera de deux à trois minutes.
4. À la suite de votre court exposé, vous devrez répondre à des questions de suivi.
5. Durée : 10 à 12 minutes.

Partie 4 : Évaluation de la compréhension et de l'expression orale – longue conversation

1. L'évaluateur vous fera entendre l'enregistrement d'une conversation liée au travail, entre deux personnes, dans le cadre d'une réunion (2 minutes).
2. Après avoir écouté chaque enregistrement deux fois, vous devrez faire un court résumé du contenu de l'enregistrement et répondre à des questions qui y sont liées.
3. Durée : 11 à 13 minutes.

Le degré de difficulté du TCO augmente graduellement. L'évaluateur vous informera des différentes étapes du test. Selon le degré de compétence que vous démontrerez pendant le test, il déterminera si vous devez passer les quatre parties du test, ou seulement les deux ou trois premières. L'évaluateur utilise un ordinateur pour choisir les questions et faire entendre les enregistrements, ainsi que pour sauvegarder l'ensemble du test.

Vous devez vous présenter 15 minutes avant l'heure prévue du test afin de remplir des formulaires administratifs.

Le contenu du TCO-ELS est **protégé**. Il est très important d'en assurer la confidentialité. Veuillez ne pas discuter du contenu du test avec d'autres personnes.

Vos réponses

À partir de vos réponses, l'évaluateur mesure votre habileté à communiquer clairement dans votre seconde langue officielle. Il n'est pas rare qu'une personne perde le fil de ses idées, même quand elle s'exprime dans sa première langue. Cela peut être également le cas lorsqu'une personne est nerveuse ou stressée. Si cela devait vous arriver pendant le test, n'hésitez pas à le dire à l'évaluateur. Il vous aidera à reprendre le fil de vos idées et cela n'aura pas d'incidence sur votre résultat.

De plus, si vous ne connaissez pas la réponse à une question, ou si vous ne pouvez parler d'un sujet pour des raisons personnelles ou confidentielles, faites-en part à votre évaluateur qui changera de sujet, ou posera une autre question, sans pour autant que cela n'ait d'incidence sur votre résultat.

Le rôle de l'évaluateur consiste à vous guider tout au long du test, de façon à obtenir l'échantillon nécessaire pour évaluer adéquatement vos compétences en communication orale. À cette fin, il peut, à l'occasion, réorienter la conversation même si vous estimez ne pas avoir dit tout ce que vous auriez pu dire sur le sujet.

Le test est enregistré afin d'établir un dossier aux fins administratives. Tous les renseignements enregistrés dans le cadre du test demeureront confidentiels, et sont protégés en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Évaluation

Le TCO-ELS évalue vos compétences à communiquer oralement dans votre seconde langue officielle dans une situation de travail. Les évaluateurs suivent une formation poussée pour administrer le test et évaluer vos activités langagières, ainsi que la clarté avec laquelle vous communiquez votre message. Ils vont également s'efforcer de vous mettre à l'aise pendant le déroulement du test.

Le résultat final est une **évaluation globale** de votre capacité à vous acquitter des activités langagières à un degré approprié de précision, et ce, dans diverses situations liées au travail. Les activités langagières et le degré de précision requis deviennent de plus en plus exigeants du niveau A au niveau C. Selon votre performance au test vous obtiendrez le niveau A, B ou C, ou une exemption de subir le test de compétence orale à nouveau. Une telle exemption est accordée aux candidats qui ont obtenu le niveau C et dont la performance ne contient pas de faiblesses majeures. Si votre performance ne satisfait pas aux exigences minimales du niveau A, vous obtiendrez un X.

Les évaluateurs utilisent les critères globaux suivants pour attribuer les niveaux de compétence linguistique.

Critères globaux de compétence orale du TCO-ELS

Niveau C

Peut comprendre un discours complexe sur le plan linguistique qui est énoncé dans une langue standard, à un débit normal, et qui porte sur des sujets liés au travail. Peut faire des descriptions claires et détaillées sur des sujets complexes et résumer une discussion. Peut donner et soutenir son opinion et répondre à des questions complexes et hypothétiques. L'élocution est relativement naturelle et constante, hésite à l'occasion, mais en général, plutôt pour chercher ses idées. Possède un vaste répertoire lexical et une gamme étendue de structures grammaticales qui lui permettent de parler de sujets complexes et abstraits avec une maîtrise relativement élevée. Des erreurs peuvent survenir, mais causent rarement des malentendus. La prononciation est claire même si un accent d'une autre langue est perceptible. Fait des fautes de prononciation à l'occasion, mais elles entravent rarement la communication.

Niveau B

Peut comprendre les points principaux d'un discours qui porte sur des sujets concrets liés au travail, et qui est énoncé dans une langue standard, à un débit normal. Peut faire une description simple sur un sujet concret et donner les points principaux d'un discours de façon compréhensible. Peut comparer et discuter diverses options lorsque des complications surviennent. Peut parler avec une certaine spontanéité, même si les pauses pour réfléchir à la grammaire, au vocabulaire et pour faire des corrections sont évidentes dans les séquences plus longues. Possède un vocabulaire et une variété de structures grammaticales simples pour se débrouiller dans des situations et des sujets concrets et non courants. Des problèmes de communication peuvent survenir, mais la plupart des passages sont clairs. La prononciation est en général suffisamment claire pour être comprise, même si un accent d'une autre langue est évident. L'interlocuteur devra parfois faire répéter ou demander des clarifications.

Niveau A

Peut comprendre la majeure partie d'un discours qui porte sur des sujets concrets et courants qui est énoncé lentement et clairement dans une langue standard. Peut se faire comprendre par de brèves interventions, même si les pauses et les faux départs sont très évidents. Peut parler de ses activités routinières et soutenir un échange de questions et réponses simples. Possède un vocabulaire et des structures grammaticales élémentaires pour mener des transactions courantes dans des situations et sur des sujets familiers. L'utilisation de mots et de structures calqués d'une autre langue peuvent nuire à la clarté du message. L'interlocuteur devra prêter une attention particulière à la prononciation, mais aucune longue séquence n'est obscure.

X : La performance ne satisfait pas aux exigences minimales du niveau A.

Exemption : Exemption de subir tout autre test parce que la performance linguistique ne contient pas de faiblesses majeures. Peut faire face à la plupart des situations dans sa seconde langue officielle en démontrant une excellente maîtrise de la langue et une grande aisance.

Prise de notes

Des stylos, des crayons et un bloc-notes vous sont fournis pour que vous puissiez prendre des notes durant le test. Vous pouvez vous reporter à vos notes pour répondre aux questions mais vous ne devriez pas en faire la lecture mot-à-mot.

L'évaluateur ou la personne responsable sur place récupérera vos notes après le test. Celles-ci seront déchiquetées et ne seront **pas** utilisées pour effectuer votre évaluation.

Résultats au test et rétroaction

Le centre d'examens transmettra les résultats, **dans les 5 jours ouvrables** suivant le test, à la personne-ressource de l'organisation qui a soumis la demande, laquelle vous communiquera vos résultats peu après. Si vous ne recevez pas vos résultats dans un délai raisonnable, veuillez effectuer un suivi avec la personne responsable.

Vous recevrez une rétroaction écrite sur votre performance au test.

Renseignements supplémentaires

1. Apportez une pièce d'identité avec signature et photo et, si vous êtes fonctionnaire **fédéral**, votre code d'identification de dossier personnel.
2. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation en raison d'un handicap, veuillez en informer l'agent responsable de l'organisation qui a demandé l'évaluation.
3. Si vous éprouvez un malaise avant ou pendant le test, veuillez en informer l'évaluateur ou l'agent responsable. Autrement, il vous faudra accepter votre résultat et vous conformer aux restrictions établies concernant la reprise du test.

Conseils pratiques

1. Avant de passer le test, multipliez les occasions de communiquer dans votre seconde langue officielle. Vous pouvez écouter la radio, regarder la télévision et vous entretenir dans votre seconde langue officielle avec vos collègues et amis.
2. Arrivez à l'heure et parlez d'emblée dans votre seconde langue officielle à votre évaluateur. Cette démarche vous aidera à vous adapter plus rapidement à la situation.
3. Nous vous recommandons de **prendre des notes durant le test**.
4. **Ne vous inquiétez pas outre mesure de vos erreurs**. Si vous ne trouvez pas un mot en particulier, utilisez-en un autre pour expliquer ce que vous voulez dire. Si vous prenez conscience de vos erreurs et pensez être plus à l'aise en les corrigeant, faites-le. Cependant, le fait de se corriger trop souvent peut entraver la communication.
5. Consultez les **Questions et réponses** de l'ELS sur le site Web de la Commission de la fonction publique.

Date de modification : 2011-04-01

ACTIVITE 4 : LE TRAVAIL EN AUTOAPPRENTISSAGE (AA)

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 15)

1. En groupe, faites un remue-méninges des activités que vous pouvez réaliser pendant les périodes d'autoapprentissage.

2. Prenez connaissance du document **Optimiser les périodes d'autoapprentissage**.

3. Choisissez les activités que vous aimeriez réaliser durant ces périodes.

OPTIMISER LES PÉRIODES D'AUTOAPPRENTISSAGE

Vous aurez des périodes d'autoapprentissage chaque jour au cours des trois prochaines semaines. La meilleure stratégie pour optimiser ces périodes est de suivre les quelques conseils suivants :

1. Identifiez vos forces et vos faiblesses afin de cibler ce que vous devez travailler en priorité.

2. Formulez des objectifs clairs et réalistes que vous voulez atteindre au cours des trois prochaines semaines.

3. Assurez-vous de bien planifier vos périodes d'autoapprentissage et de gérer votre temps de façon efficace.

4. Personnalisez votre apprentissage en consultant les documents du travail qui vous sont propres et en créant votre lexique personnel. Utilisez votre description de tâches, le rapport annuel du ministère, les publications, le site Internet du ministère, etc.

5. Profitez de chacune des périodes de AA pour préparer vos mises en train, vos rencontres avec la ressource enseignante et les périodes de classe (trouver des questions, des documents et des articles). Assurez-vous d'accomplir tout travail demandé par la ressource enseignante.

Exemples d'activités à faire pendant la période d'autoapprentissage

1. Pour améliorer la compréhension orale

    - Écoutez un document audio ou vidéo tel qu'un reportage, un documentaire, une publicité, une émission à la radio, à la télévision ou sur Internet (ex. clip sur YouTube) en vous posant les questions suivantes : quoi? qui? où? quand? comment? pourquoi?

2. Pour améliorer la capacité à interagir oralement

   - Reprenez certaines questions et réponses qui ont causé des problèmes et retravaillez-les.
   - Pratiquez avec un collègue ou un jumeau linguistique certains points de langue, fonctions langagières et stratégies de communication.
   - Choisissez un sujet et préparez-vous à en parler pendant 2 à 3 minutes. Enregistrez votre exposé. Écoutez l'enregistrement et relevez les difficultés rencontrées. Améliorez les éléments qui ont posé problème. Enregistrez-vous de nouveau.

3. Pour consolider les notions grammaticales

   - Révisez certains points grammaticaux, conjugaisons de verbes, utilisation des différents pronoms, comparatif/superlatif, etc. Complétez oralement ou par écrit des exercices à partir des produits en ligne de l'École (MonDossier), d'un site Internet, d'un cahier d'exercices, etc.

4. Autres idées

ACTIVITÉ 5 : STRATÉGIES POUR LA COMPRÉHENSION

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 17)

1. En groupe, prenez connaissance du document **Stratégies pour une communication efficace / L'écoute.**

2. Écoutez une première fois le document audio présenté par la ressource enseignante en procédant à une écoute globale.

3. Écoutez une deuxième fois le document audio en procédant à une écoute analytique.

4. Mettez en commun vos observations sur les deux méthodes.

5. Poursuivez l'écoute des documents audio.

> Comme au T.C.O., ne donnez aucun indice aux participants quant au contenu des messages.
>
> Documents audio suggérés : MES 4-5-6; BC 4-5; LC 2

STRATÉGIES POUR UNE COMMUNICATION EFFICACE / L'ÉCOUTE

Il n'est pas toujours facile de noter tous les détails contenus dans les documents audio. Pour la plupart des gens, l'écoute se fait à deux niveaux en même temps. À un niveau macro, où l'on essaie de saisir le message dans son intégralité et à un niveau micro, où l'on s'intéresse davantage aux détails. Toutes les activités d'écoute demandent aux participants de trouver dans le message des éléments particuliers d'information qui répondent généralement aux questions commençant par, qui, quand, comment, où, pourquoi, etc. dans le but d'en arriver à former un message cohérent et complet.

Pour optimiser votre écoute d'un document audio qui vous sera présenté seulement deux fois, il peut être profitable de varier votre approche.

Nous vous proposons d'essayer une méthode qui pourrait s'avérer efficace dans l'écoute des documents audio que vous ferez aujourd'hui. Nous vous demandons de faire d'abord une première écoute globale et ensuite une deuxième écoute analytique.

<u>Écoute globale</u>

N'essayez pas de saisir toutes les parties du message, mais bien l'idée maîtresse qu'il contient. Portez attention au ton et à l'expression de la voix qui peuvent donner des indices précieux sur le contenu du message.

Écoute analytique

Crayon en main, notez les **mots-clés** qui répondent aux questions suivantes :

Qui? Quand? Où? Comment? Pourquoi? Combien?

Même un message contenant plusieurs détails ne devrait vous donner que quelques **mots-clés** à noter.

À la fin de l'audition, votre écoute à la fois globale et analytique devrait vous permettre de répondre en une courte phrase aux questions suivantes. Pourquoi la personne téléphone-t-elle? Quel est le sujet de ce message ou discussion? Quelles mesures seront prises en fonction de ce message ou discussion?

ACTIVITÉ 6 : STRATÉGIES POUR L'EXPRESSION

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 18)

1. En groupe, prenez connaissance du document **Stratégies pour une communication efficace / L'expression** de la page suivante et discutez-en.

2. Choisissez dans la liste un élément parmi les dix que vous aimeriez améliorer plus particulièrement dans vos productions orales.

3. Appliquez ce modèle lors de vos prochaines productions : présentations orales, mises en train, activités, etc.

Vous pouvez utiliser la **Grille de retour sur l'expression orale** qui se trouve à la section 6.5 pour donner de la rétroaction. Elle respecte exactement le modèle proposé dans cette activité.

STRATÉGIES POUR UNE COMMUNICATION EFFICACE / L'EXPRESSION

Tout au long de ce cours de trois semaines, vous devrez réaliser plusieurs productions orales soit lors de mises en train, de rencontres individuelles, d'activités. Pour vous aider à atteindre de meilleurs résultats, vous pouvez utiliser ce modèle.

La structure	
1.	Trois phases Phase 1 : Idéalement, la production orale commence par un énoncé qui permet de prendre contact avec les personnes qui écoutent et d'annoncer le sujet. Phase 2 : C'est la phase pendant laquelle on développe les idées. Il est possible de choisir une approche : chronologique, problème-solution, avantage-inconvénient, par sujets, etc. Phase 3 : Pour terminer, on résume sa pensée grâce à une phrase claire qui ne laisse pas d'ambigüité sur sa position. IMPORTANT : Bien que la production orale gagne à être bien structurée, il faut qu'elle reste naturelle.
2.	Les idées présentées sont bien liées entre elles.
3.	La gestion du temps est efficace.
Le vocabulaire	
4.	Le vocabulaire est précis et varié.
La clarté	
5.	Les phrases sont complètes.
6.	Le recours aux exemples, reformulations, justifications et explications rend le message plus clair.
7.	L'autocorrection est utilisée pour éviter la confusion.
L'aisance	
8.	L'expression est spontanée.
9.	Le débit est soutenu et capte l'attention des personnes qui écoutent. Le recours à la paraphrase permet d'éviter les pauses.
10.	Le volume est assez fort et l'articulation est adéquate.

ACTIVITÉ 7 : CRÉATION ET UTILISATION DU LEXIQUE PERSONNEL

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 20)

1. En groupe, faites un remue-méninges des stratégies et des activités utiles pour la création et l'utilisation de votre lexique personnel.

2. Prenez connaissance du document **Stratégies pour la création et l'utilisation de son lexique personnel.**

3. Identifiez les activités qui vous semblent les plus utiles pour vous.

STRATÉGIES POUR LA CRÉATION ET L'UTILISATION DE SON LEXIQUE PERSONNEL

1. Choisissez le support qui vous convient le mieux pour gérer votre lexique personnel (sur papier, outils électroniques, site Web, wiki, etc.).

2. Développez et précisez le vocabulaire spécifique au travail en insérant dans votre lexique des mots et des expressions qui permettent de mieux décrire et expliquer votre travail.

3. Organisez votre lexique par thèmes, par catégories (ex. : noms, adjectifs, verbes, etc.), par équivalents français-anglais, etc.

4. Consultez quotidiennement votre lexique.

5. Échangez avec un ou des collègues des idées et des techniques d'intégration de vocabulaire pendant les périodes de AA.

6. Réutilisez régulièrement les mots et les expressions de votre lexique dans vos discussions ou par écrit.

7. Fixez-vous des objectifs réalistes en ce qui a trait à l'intégration des nouveaux mots ou nouvelles expressions dans votre discours. (Par exemple, intégrez deux nouveaux mots ou expressions chaque jour.)

<u>Suggestions d'activités pour la création et l'utilisation du lexique personnel</u>

- Choisissez un document du travail : description de tâches, rapport, etc. Comparez la version française et la version anglaise. Relevez les mots et les expressions qui conviennent le mieux pour décrire et expliquer votre travail et intégrez-les à votre lexique personnel.

- Relevez les nouveaux mots et les nouvelles expressions dans les reportages, les documentaires, les émissions de radio et télévision, sur Internet, etc. et ajoutez-les à votre lexique personnel. Cherchez leur équivalent anglais et leur définition dans un dictionnaire. Consultez au besoin un collègue ou la ressource enseignante.

- Choisissez un texte dans un journal, un magazine, Internet, etc., lisez-le et relevez les nouveaux mots et les nouvelles expressions, les mots difficiles et les mots utiles. Ajoutez-les à votre lexique personnel. Cherchez leur équivalent anglais et leur définition dans un dictionnaire. Consultez au besoin un collègue ou la ressource enseignante.

- Dressez une liste de mots à réemployer en vue d'une discussion ou d'une présentation sur un sujet en particulier.

- Enregistrez des phrases contenant de nouveaux mots, de nouvelles expressions et des mots difficiles et écoutez l'enregistrement plusieurs fois.

- Dites à haute voix les mots et les expressions difficiles de votre lexique pour les mémoriser et maîtriser leur prononciation.

- Pratiquez en dyades des mots et des expressions de vos lexiques respectifs.

- Partagez les mots et les expressions de votre lexique lors d'une activité de groupe.

ACTIVITÉ 8 : D'UN STYLE À L'AUTRE

Le but de cette activité est de conscientiser les participants à l'utilité du discours indirect pour rapporter les paroles de quelqu'un. Étant donné que l'activité débouche sur une réflexion, ne donnez aucune indication aux participants sur le fait qu'elle porte sur le discours indirect.

Partie 1

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 22)

1. En dyades, prenez connaissance des situations proposées ci-dessous.

2. À tour de rôle, choisissez une situation et exprimez-vous sur le sujet. Vous pouvez choisir de dire la vérité ou de mentir.

3. En groupe, à tour de rôle, rapportez ce que votre collègue de dyade vous a dit. Terminez votre intervention en posant la question : Croyez-vous qu'il m'a dit la vérité?

Situation 1 : Parlez d'une expérience cocasse qui vous est arrivée au travail depuis que vous êtes au gouvernement fédéral. Expliquez la situation, ce qui s'est passé et quelles ont été les conséquences de cet événement.

Situation 2 : Parlez d'une rencontre exceptionnelle que vous avez faite. Expliquez les circonstances, votre réaction lorsque vous avez vu la personne, ce qu'elle a fait ou dit qui vous a impressionné, etc.

Situation 3 : Parlez de votre loisir préféré. Expliquez pourquoi vous aimez cette activité, à quelle fréquence et où vous la pratiquez, etc.

Situation 4 : Parlez d'une compétence que vous avez développée au cours des années soit en suivant des cours, soit en pratiquant une activité de façon assidue, etc. Vous pourriez par exemple expliquer que vous êtes un photographe hors pair ou que vous avez votre permis pour piloter des hélicoptères, etc.

Situation 5 : Parlez d'une situation embarrassante qui vous est arrivée au bureau. En quoi cette situation était-elle embarrassante pour vous ou vos collègues? Expliquez comment vous avez résolu cette situation.

Situation 6 : Parlez d'une formation que vous avez déjà suivie dans la cadre de votre travail et qui vous a marqué par sa qualité exceptionnelle ou encore, à l'opposé, par sa médiocrité. Expliquez en quoi cette formation se démarquait, en bien ou en mal, des autres formations que vous aviez déjà suivies.

Partie 2

Durant la discussion, il pourrait être approprié d'indiquer aux participants que la capacité à utiliser le discours indirect n'est pas une exigence absolue. Son emploi aide toutefois à démontrer la maîtrise de structures grammaticales complexes et à s'exprimer avec naturel, critères d'évaluation importants, particulièrement au niveau C.

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 22)

1. Individuellement, remplissez la grille de réflexion de la page suivante.
2. En groupe, mettez en commun vos réponses.
3. Prenez connaissance du document **Exemples de discours indirect.**

GRILLE DE RÉFLEXION

1. Est-ce qu'il a été facile ou difficile de rapporter au groupe les paroles de mon collègue? Pourquoi?

2. Si j'avais fait cet exercice dans ma langue maternelle, est-ce que ma façon de rapporter les paroles de mon collègue aurait été différente? Pourquoi?

3. Est-ce que certaines structures de phrases ont été utilisées plus souvent que d'autres? Si oui, lesquelles?

   Ex. : Robert a dit que...; Lynn a déclaré que...; Peter a raconté que...;

   Conclusion vers laquelle il faut guider les participants : On utilise spontanément le **discours indirect** (***reported speech*** en anglais) pour rapporter ce que quelqu'un d'autre a dit.

4. Quel rapprochement est-il possible de faire entre cet exercice et le test? En d'autres mots, à quelles parties du test cet exercice est-il lié?

   Conclusion vers laquelle il faut guider les participants : L'exercice rappelle les **parties 2 et 4 du test** durant lesquelles il faut rapporter les paroles de quelqu'un.

5. Est-ce que les structures pour rapporter les paroles de quelqu'un se ressemblent en anglais et en français? Expliquez.

   Conclusion vers laquelle il faut guider les participants : Les structures sont **pratiquement identiques** en français et en anglais.

EXEMPLES DE DISCOURS INDIRECT

Voir aussi Aide-mémoire 5

PRESENT ⇨⇨⇨ PAST | PRÉSENT ⇨⇨⇨ IMPARFAIT

I **am** tired. ⇨⇨⇨ She *said* she **was** tired.
Je **suis** fatiguée. ⇨⇨⇨ Elle *a dit* qu'elle **était** fatiguée.

We **can't** . . . ⇨⇨⇨ They *began by saying* they **couldn't** . . .
Nous **ne pouvons pas**… ⇨⇨⇨ Ils *ont commencé en disant* qu'ils **ne pouvaient pas**...

You **don't have to** do that. ⇨⇨⇨ She *told me* that I **didn't have to** do that.
Tu **n'as pas** besoin de le faire. ⇨⇨⇨ Elle *m'a dit* que je **n'avais pas** besoin de le faire.

PRESENT PERFECT / PAST ⇨⇨⇨ PAST PERFECT | PASSÉ COMPOSÉ ⇨⇨⇨ PLUS-QUE-PARFAIT

She **has finished** . . . ⇨⇨⇨ He *said* that she **had finished** . . .
Elle **a fini**… ⇨⇨⇨ Il *a dit* qu'elle **avait fini**…

We **had** fun. ⇨⇨⇨ They *said* they **had had** fun.
On **a eu** du plaisir. ⇨⇨⇨ Ils ont *dit* qu'ils **avaient eu** du plaisir.

We **weren't** able to . . . ⇨⇨⇨ They *said* they **hadn't been** able to . . .
On **n'a pas été** capable de... ⇨⇨⇨ Ils *ont dit* qu'ils **n'avaient pas été** capables de...

FUTURE *WILL* ⇨⇨⇨ PAST MODAL *WOULD* | FUTUR SIMPLE ⇨⇨⇨ CONDITIONNEL

When **will** you leave? ⇨⇨⇨ She *asked me* when I **would** leave.
Quand **partiras**-tu? ⇨⇨⇨ Elle *m'a demandé* quand je partirais.

PRESENT CONTINUOUS ⇨⇨⇨ PAST CONTINUOUS | PRÉSENT ⇨⇨⇨ imparfait

Are you **going**? ⇨⇨⇨ He *asked* if I **was going**.
Y **vas**-tu? ⇨⇨⇨ Il *a demandé* si j'y **allais**.

Are you **attending** the meeting? ⇨⇨⇨ He *asked* whether I **was attending** the meeting.
Vas-tu **assister** à la réunion? ⇨⇨⇨ Il *a demandé* si j'**allais assister** à la réunion.
(N.B. C'est aussi la structure du futur proche.)

IMPERATIVE ⇨⇨⇨ INFINITIVE | IMPÉRATIF ⇨⇨⇨ INFINITIF

Finish the report for Friday. ⇨⇨⇨ She *told me* **to finish** the report for Friday.
Finis le rapport pour vendredi. ⇨⇨⇨ Elle *m'a dit* **de finir** le rapport pour vendredi.
(N.B. La préposition de est ajoutée en français.)

ACTIVITÉ 9 : STRATÉGIES POUR L'INTERACTION

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 25)

1. En groupe, faites un remue-méninges des stratégies de communication que vous utilisez dans votre langue maternelle et classez-les en deux catégories, les stratégies d'écoute et les stratégies d'interaction.

2. Prenez connaissance du document **Stratégies pour une communication efficace / L'interaction.**

3. Individuellement, remplissez le document **Autoévaluation de mes stratégies d'interaction.**

4. Choisissez une stratégie que vous voulez développer davantage.

STRATÉGIES POUR UNE COMMUNICATION EFFICACE / L'INTERACTION

Les personnes qui interagissent efficacement avec leur interlocuteur lors du test de compétence orale, ont en général recours à trois types de stratégies pendant leur interaction. Elles utilisent les stratégies liées à la compréhension du message, celles liées à la production de leur message et celles liées au maintien du contact avec l'interlocuteur.

<u>Stratégies liées à la compréhension</u>

1. Assurez-vous de bien comprendre la question avant d'y répondre; au besoin, vérifiez votre compréhension auprès de l'interlocuteur en reformulant la question.

2. Demandez de répéter.

3. Restez actif lorsque vous écoutez l'interlocuteur, mais ne vous égarez pas en essayant d'anticiper ce que l'interlocuteur va dire ou demander. Restez à l'écoute en tout temps, jusqu'à ce qu'il ait fini de parler.

<u>Stratégies liées à la production de votre message</u>

1. L'interlocuteur a besoin de vous entendre parler pour vous évaluer efficacement. Ne soyez pas laconique. Donnez des exemples, des justifications, des explications.

2. Même si on vous demande de développer vos réponses, assurez-vous premièrement de répondre directement à la question de l'interlocuteur. Ne vous perdez pas dans une introduction sans fin. Évitez la confusion, allez droit au but puis développez.

3. Ayez recours à l'autocorrection si des erreurs nuisent à la bonne compréhension de votre message.

<u>Stratégies liées au maintien du contact avec l'interlocuteur</u>

1. Ne vous arrêtez pas. Si un mot vous manque, donnez un synonyme, une explication, un exemple, et continuez à communiquer.

2. Maintenez le contact visuel avec l'interlocuteur et lisez les messages qu'il vous envoie. Semble-t-il vouloir vous interrompre pour passer à une autre question? Semble-t-il comprendre ce que vous lui dites?
3. Vérifiez à l'occasion que l'interlocuteur vous suit bien en utilisant les phrases appropriées.
4. Utilisez des expressions pour démontrer à l'interlocuteur que vous l'écoutez attentivement et le suivez.
5. Assurez-vous de parler assez fort.

AUTOÉVALUATION DE MES STRATÉGIES D'INTERACTION

STRATÉGIES D'INTERACTION	TOUJOURS	PARFOIS	JAMAIS
1. Je m'assure de bien comprendre la question avant de répondre.			
2. Je demande de répéter si je n'ai pas compris.			
3. Je reste concentré sur ce que l'interlocuteur dit; je n'essaie pas d'anticiper ce qu'il va dire.			
4. Je suis généreux, je parle suffisamment.			
5. Je réponds directement à la question, puis je développe.			
6. Je m'autocorrige quand mes erreurs nuisent à la compréhension de mon message.			
7. Je maintiens le contact visuel avec l'interlocuteur et lis les signaux qu'il me donne.			
8. Je ne m'arrête pas. Je donne des synonymes ou des explications quand un mot m'échappe.			
9. Je vérifie que l'interlocuteur me suit bien. Ex. : Vous me suivez?			
10. J'utilise de courtes expressions qui témoignent à l'interlocuteur que je suis à l'écoute. Ex. : Oui, en effet.			
11. Je parle assez fort.			

La stratégie que je veux développer davantage est : _____

ACTIVITÉ 10 : STRATÉGIES POUR LA PARTIE 0 DU TCO

Le but de cette activité est de faire en sorte que la prise de contact avec l'interlocuteur, avant le début du test, soit facile et naturelle. À cette fin, il est bon de connaître quelques expressions d'usage pour entamer la conversation du bon pied.

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 28)

1. En groupe, notez au tableau les expressions que vous utilisez naturellement dans votre langue maternelle lorsque vous rencontrez quelqu'un pour la première fois puis trouvez l'équivalent en français.

2. Comparez votre inventaire à celui du document **Pour commencer du bon pied**.

Notes personnelles :

POUR COMMENCER DU BON PIED

Parler du temps qu'il fait
• Il fait beau, il fait soleil, il pleut, il fait froid, il fait chaud. • C'est frais, c'est humide, c'est couvert. • Quelle belle journée! • J'adore... / Je déteste ce temps-là. • Autre :
Parler de son trajet
• J'ai eu de la difficulté à trouver... / Je n'ai eu aucun problème à trouver... • Il y a beaucoup de circulation. • Je suis venu en autobus, en taxi, en auto, à pied. • J'ai stationné mon auto... • Autre :
Faire connaissance
• Bonjour, moi c'est... • Ça me fait plaisir. • Enchanté! • Autre :
Remercier
• Merci beaucoup, merci bien. • Je vous remercie. • Autre :
Prendre congé
• Au revoir. • Bonne fin de journée. • Autre :

ACTIVITÉ 11 : LE PLUS GRAND DÉFI

Le but de cette activité est de permettre aux participants d'échanger de bonnes pratiques, des trucs, des stratégies afin d'atteindre leurs objectifs linguistiques.

Vous pouvez profiter de cette occasion pour faire remplir le **Plan d'action individuel pour l'autoapprentissage par les participants** (voir section 6.5). Le plan devrait contenir des objectifs réalistes et mesurables.

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 30)

A. Individuellement, réfléchissez à la question suivante :

Quel est votre plus grand défi dans la formation jusqu'à maintenant?

1. En groupe, répondez à tour de rôle à la question et notez les défis au tableau.

2. Faites ensuite un remue-méninges des bonnes pratiques, trucs et stratégies utiles pour relever les défis soulevés.

3. Individuellement, prenez en note les suggestions utiles que vous pourrez mettre en pratique d'ici la fin de la formation.

Continuez la discussion à l'aide des questions de réflexion au besoin.

<u>Questions de réflexion supplémentaires</u>

1. Quelles sont les meilleures stratégies pour intégrer et élargir votre vocabulaire?

2. Avez-vous des trucs à partager avec les autres participants pour mémoriser et utiliser les temps de verbes?

3. Avez-vous des trucs à suggérer aux autres participants pour améliorer l'aisance et la spontanéité?

4. Quelles sont les bonnes pratiques qui favorisent un autoapprentissage efficace pendant les périodes de AA?

ACTIVITÉ 12 : STRATÉGIES POUR LE MAINTIEN DES ACQUIS

Le but de cette activité est de conscientiser les participants à l'importance de réaliser des activités de maintien des acquis pour conserver leur niveau linguistique. Rappelez-leur les efforts investis pour obtenir leur niveau qu'ils pourraient voir anéantis en l'absence d'une stratégie efficace de maintien des acquis.

Profitez également de l'occasion pour présenter, en ligne si possible, certains produits de l'École à l'aide de la liste proposée.

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 31)

1. En groupe, faites un remue-méninges des stratégies que vous pouvez utiliser et des activités que vous pouvez réaliser pour le maintien des acquis.

2. Prenez connaissance du document **Stratégies pour le maintien des acquis.**

3. Identifiez les stratégies qui vous semblent les plus utiles pour vous.

4. Choisissez une ou des activités que vous aimeriez réaliser pour maintenir vos acquis linguistiques une fois la formation terminée.

STRATÉGIES POUR LE MAINTIEN DES ACQUIS

1. Soyez proactif. Profitez de toutes les occasions officielles et officieuses pour parler votre seconde langue officielle.

2. Demandez le soutien et l'aide de vos collègues pour maintenir et améliorer votre compétence à communiquer.

3. Visez des objectifs réalistes et évaluez-les régulièrement.

4. Prenez des risques et ne vous laissez pas abattre par vos erreurs.

5. Gardez votre lexique personnel « vivant » et continuez à l'enrichir.

6. Et surtout, prenez plaisir à parler votre deuxième langue officielle.

Suggestions d'activités

- Variez les moyens de pratiquer votre seconde langue officielle :

  - écoutez la radio en français (ex. les nouvelles, les annonces);
  - regardez la télévision en français (ex. les émissions d'information, les téléromans);
  - visitez les sites en français des médias sociaux;

- favorisez les rencontres amicales avec des collègues, des amis, des voisins francophones;
- inscrivez-vous à des activités professionnelles (ex. formation), sportives et culturelles pour francophones;
- visitez des villes, des lieux, des institutions francophones;
- etc.

- Inscrivez-vous au cours *Cycle du maintien et de l'acquis linguistiques* (C248) sur le site de l'École de la fonction publique dans « MonDossier ».

- Réservez une heure dans votre horaire hebdomadaire pour participer à un échange linguistique avec un collègue ou un ami francophone qui désire pratiquer l'anglais. Conversez 30 minutes en français, puis 30 minutes en anglais et vice versa.

- Placez un message d'accueil bilingue dans votre boîte vocale afin d'encourager les personnes à laisser leur message en français.

- Faites vos appels de services en choisissant l'option de langue « français » (ex. : service de dépannage informatique, centre de contact avec la clientèle, aide téléphonique, etc.).

- Prenez vos pauses et votre dîner en compagnie de personnes qui parlent en français.

- Animez vos réunions ou vos groupes de discussion en français.

- Suivez une formation professionnelle, un cours ou un atelier en français.

- Assistez à des conférences, des colloques ou des présentations en français sur des sujets liés à votre travail.

- Lisez vos courriels en français puis lisez-les en anglais au besoin.

- Consultez la version française du site Internet et de l'intranet de votre ministère. Comparez-les à la version anglaise.

- Lors de vos lectures en français, prenez l'habitude de répondre aux questions Qui? Quoi? Quand? Où? Pourquoi? et n'oubliez pas de consigner les nouveaux mots dans votre lexique personnel.

- Participez en français à un forum, à un wiki ou à un blogue sur un sujet lié à l'actualité ou à votre travail.

- Rédigez en français ou dans les deux langues officielles les courriels ou messages destinés à vos collègues. Créez une banque de courriels, de messages en français et réutilisez-les en y apportant les modifications nécessaires.

- Traduisez vos présentations PowerPoint[MD] ou autre et, au besoin, faites vérifier le contenu par un collègue francophone. Risquez-vous ensuite à faire vos présentations en français.

MATÉRIEL DISPONIBLE EN LIGNE*

► Autoévaluation de ses niveaux linguistiques	
C248	Cycle du maintien et de l'acquis linguistiques
C188	Self-Assessment Tool for Oral Interaction in French
► Grammaire	
C157	Mot à mot
C172	La grammaire « C » facile!
C182	Grammaire-minute
C184	L'essentiel de la communication
► Compréhension de l'oral	
C170	Pouvoir donner son opinion
C214	Mini-épisodes : Une saison au ministère de l'Habitation
C213	Aide-mémoire niveau C

*Sur le site Internet de l'École : www.myschool-monecole.gc.ca dans « MonDossier »

SECTION 3

Activités de compréhension et transcriptions (MES, BC, LC)

SECTION 3 : ACTIVITÉS DE COMPRÉHENSION ET TRANSCRIPTIONS

3.1 Courts messages téléphoniques (MES)

Numéro	Titre du message	Durée (min:sec)	Page
1	Demande d'informations pour un concours	0:19	53
2	Photocopieur en panne	0:23	53
3	Rappel de réunion	0:25	54
4	Message pour un remplacement	0:25	54
5	Report d'échéance	0:25	54
6	Quatre colis	0:28	55
7	Boîtes à livrer	0:28	55
8	Absence à une réunion	0:28	56
9	Absence d'une journée	0:28	56
10	Problème de ventilation	0:31	57
11	Fluorescents brûlés	0:31	57
12	Chevauchement de calendrier	0:33	58
13	Confirmation pour le Château Larose	0:35	58
14	Prolongation de contrat	0:33	59
15	Report d'une réunion	0:36	59
16	Rachat d'années de service	0:34	60
17	Changement à l'horaire	0:35	60
18	Conseiller en carrière	0:35	61
19	Publication sur le site intranet	0:34	61
20	Message au sujet d'une carte	0:38	62
21	Levée de fonds	0:37	62
22	Petit service 1	0:40	63
23	De l'avion au train	0:38	63
24	Bogue	0:41	64
25	Transfert de budget	0:40	64
26	Collaboration professionnelle	0:41	65
27	Tâches de dernière minute	0:41	65
28	Organisation d'une sortie de groupe	0:41	66
29	Problème d'abonnement	0:42	66
30	Machine en panne	0:45	67
31	Départ à la retraite	0:43	67
32	Étude statistique	0:45	68
33	Communauté de pratique	0:43	68

34	Une demande de traduction	0:41	69
35	Rapport d'écarts mensuels	0:44	69
36	Prise de références	0:45	70
37	Petit service 2	0:44	71
38	Inventaire d'outils	0:46	71
39	Problème d'inscription	0:46	72
40	Mauvaise nouvelle	0:46	72
41	Bris de fenêtre	0:47	73
42	Programme informatisé de gestion des congés	0:43	73
43	Rédaction d'une conclusion	0:48	74
44	Demande d'affectation	0:50	74
45	Un nouvel employé	0:48	75
46	Au sujet d'une réunion	0:52	75
47	L'installation de meubles ergonomiques	0:51	76
48	Propriété intellectuelle	1:01	77
49	La publication d'un rapport	0:57	77
50	Infos au sujet d'un concours	1:07	78
51	Courriels perdus	1:06	79
52	PowerPoint[MD]	1:13	79
53	Examen	1:14	80

3.2 Brèves conversations (BC)

Numéro	Titre du message	Durée (min:sec)	Page
1	Problème de projecteur	0:36	83
2	Clé brisée	0:35	83
3	Mise au point	0:33	84
4	Une réunion surprise	0:37	85
5	Plainte	0:40	85
6	Retard	0:46	86
7	Blackberry[MD]	0:47	87
8	Campagne de publicité	0:48	88
9	Aux Affaires étrangères	0:38	89
10	Séance d'information	0:50	89
11	Discuter d'un projet	0:42	90
12	Demande de rappeler	0:52	91
13	Formation d'une journée	0:47	92

14	Un espace de travail	0:41	92
15	Chèque en retard	0:54	93
16	L'emploi idéal	0:52	94
17	Mauvaise réunion	0:57	95
18	Clavier inondé	0:57	95
19	Heures supplémentaires	0:51	96
20	Un clavier spécial	0:53	97
21	Objets trouvés	0:58	98
22	La disponibilité d'un nouveau produit	0:58	99
23	Changement de bureau	0:59	100
24	Un nouveau chef	0:55	101
25	Les droits de stationnement	1:01	102
26	Une présentation	1:02	103
27	Équipement informatique désuet	1:01	103
28	Outils promotionnels	0:59	104
29	Un document à la traduction	1:06	105
30	Un avis de concours	1:11	106
31	Carte d'accès	1:17	107
32	Une commande incomplète	1:10	108
33	Réorganisation	1:21	109
34	La banque de congés	1:13	110
35	Problème de transmission de courriels	1:12	111
36	Smog au-dessus de la ville	1:19	112
37	Un nouveau programme de cueillette sélective	1:12	113
38	Sondage sur l'installation d'une garderie	1:22	114
39	Vol	1:26	115
40	Banque de vacances	1:24	116

3.3 Longues conversations (LC)

Numéro	Titre du message	Durée (min:sec)	Page
1	Changement de directeur général	1:33	119
2	Participation à un concours	1:34	120
3	Panne d'ordinateur	1:40	121
4	Problème en perspective	1:38	122
5	Le mauvais clavier	1:47	123
6	Choix d'un conférencier	1:48	125

7	Réunion pour un nouveau wiki	1:51	126
8	Nomination intérimaire	1:51	127
9	Préparation d’une rencontre importante	1:48	129
10	Redistribution de tâches	1:58	130
11	Travailler à la maison	2:03	131
12	Une attitude hautaine	2:06	133
13	Ressources matérielles	2:08	134
14	La réunion de Monica	2:07	135
15	L’absence de Mélodie	2:11	137
16	Le système de gestion des données	2:12	138
17	Attribution de places de stationnement	2:21	139
18	Répartition des tâches	2:32	141
19	Le retour de Jack	2:36	142
20	Participation à un colloque sur la gestion de projet	2:37	144

3.1 COURTS MESSAGES TÉLÉPHONIQUES (MES)

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 37)

1. Écoutez deux fois un message téléphonique, sans regarder la transcription.

2. Produisez un court résumé de ce que vous venez d'entendre.

   - Déterminez la raison de l'appel;
   - ce qui doit être fait;
   - l'aide qui est offerte.

3. Au besoin, réécoutez le message et faites-en l'analyse.

4. Discutez de la situation entendue.

   - Avez-vous déjà vécu une expérience similaire?
   - Est-ce que cette situation vous rappelle quelque chose?

Comme au TCO, ne donnez aucun indice aux participants quant au contenu des messages.

Il y a suffisamment de messages pour couvrir l'ensemble des périodes d'activités de groupe (AG) du cours. Il est suggéré, comme la planification le recommande, d'en écouter quelques-uns chaque jour. Les messages 3, 7, 10, 14, 17, 20, 21, 25, 28, 29, 33, 36, 39, 43, 46, 50 et 53 qui ne sont pas inscrits à l'horaire peuvent être utilisés durant les rencontres individuelles.

Transcription des messages pour les participants : Cahier du participant, section 6, p. 106

Court message téléphonique 1
Demande d'informations pour un concours

(0:19)

Bonjour, je suis employé de la fonction publique et je voudrais des informations sur le concours que vous avez affiché sur Publiservice pour le poste de conseiller principal en ressources matérielles.

Pouvez-vous me rappeler s'il vous plaît au 613-947-9211?

Merci.

Questions

B. À propos de quoi la personne qui appelle voudrait-elle des informations?
B. Où a été affiché le concours dont il est question dans ce message?
B. Quel est le poste qui a été annoncé pour le concours?

Court message téléphonique 2
Photocopieur en panne

(0:23)

Bonjour! Luc Beauséjour, à l'appareil. J'appelle pour signaler qu'il y a un problème avec le photocopieur. Il faudrait qu'un technicien vienne le réparer. C'est à l'édifice du 373, Sussex, salle C118. Vous pouvez me rappeler au 613-943-7826.

Merci.

Questions

B. Est-ce qu'il y a un problème avec l'appareil ou avec le photocopieur?
B. Pour quelle raison est-ce qu'un technicien devrait se rendre au 373 Sussex?
B. Est-ce que le technicien doit rappeler Monsieur Beauséjour?

Court message téléphonique 3
Rappel de réunion

(0:25)

Salut Marie, c'est Sylvette. Je te rappelle que nous avons une réunion mensuelle aujourd'hui à trois heures. N'oublie pas d'apporter l'analyse des procédures qu'on a finalisée ensemble la semaine dernière. Ce serait bien que tu en fasses une copie pour tout le monde. Si tu as des questions, appelle-moi! Je suis au bureau jusqu'à midi.

À tantôt.

Questions

B. Qu'est-ce que Marie fera aujourd'hui à trois heures?
B. Qu'est-ce que Marie doit apporter à la réunion?
B. Jusqu'à quelle heure Marie peut-elle poser des questions à Sylvette aujourd'hui?

Court message téléphonique 4
Message pour un remplacement

(0:25)

Bonjour! Alice Lebel à l'appareil. Je vous téléphone pour vous annoncer que ma collègue Julie Biradar a un empêchement et qu'elle ne pourra pas assister à la réunion du 8. C'est moi qui la remplacerai. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter. Mon numéro est le 613-957-6251.

Questions

B. Pour quelle raison est-ce que Julie ne participera pas à la réunion?
B. Qui va aller à la réunion?

Court message téléphonique 5
Report d'échéance

(0:25)

Bonjour Renée, c'est Michel. Je te laisse un message pour t'informer que le report de la date d'échéance de notre projet a finalement été approuvé par la direction. Tu pourras donc en parler

de façon officielle à la prochaine réunion de la section. Merci encore de ton aide. C'est grâce à ton rapport détaillé que notre demande a pu être acceptée.

À bientôt.

Questions

B. Qu'est-ce qui a finalement été approuvé?
B. À quelle réunion Renée pourra annoncer officiellement le report de date d'échéance du projet?
C. Grâce à quel document la demande a pu être acceptée? Qui avait préparé ce document?

Court message téléphonique 6
Quatre colis

(0:28)

Bonjour, ici le Service du courrier. Nous avons reçu quatre colis pour vous en provenance de la Commission de la fonction publique. Pouvez-vous nous rappeler s'il vous plaît pour nous indiquer si nous devons vous les monter à votre bureau du 15e? Je suis au 819-947-7722. Demandez Bernard ou Mohamed.

Merci.

Questions

B. Qui a envoyé les colis livrés à ce bureau?
B. Est-ce que les colis sont destinés à Bernard et Mohamed?
B. Est-ce que les colis seront livrés au 15e étage?

Court message téléphonique 7
Boîtes à livrer

(0:28)

Bonjour. Je voudrais envoyer trois grosses boîtes à Citoyenneté et Immigration. Pouvez-vous me rappeler s'il vous plaît pour m'indiquer si les boîtes peuvent être livrées par le courrier interne ou si je dois contacter un service de messagerie? Si c'est le ce cas, j'aimerais savoir lequel. Je suis Anne Dufour au 613-953-6233. J'attends votre appel, c'est assez urgent.

Merci.

Questions

B. Est-ce qu'il est vrai de dire qu'Anne Dufour attend des boîtes en provenance de Citoyenneté et Immigration?
B. De qui est-ce qu'Anne Dufour attend un appel?
B. Est-ce qu'il est vrai de dire qu'Anne Dufour voudrait savoir si le courrier interne est plus rapide qu'un service de messagerie?

Court message téléphonique 8
Absence à une réunion

(0:28)

Bonjour! Martin Girard à l'appareil. J'aimerais vous informer que je ne pourrai malheureusement pas participer à la réunion du comité d'évaluation mercredi prochain. Je vais cependant vous envoyer par courriel l'ébauche d'analyse que j'ai préparée et que je devais présenter en début de réunion.

J'espère que mon absence ne dérangera pas trop l'avancement de nos travaux. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter.

Merci.

Questions

B. Que devait faire Martin Girard à la réunion de mercredi prochain?
B. Qu'est-ce que Martin va envoyer par courriel?
B. Qu'est-ce que l'absence de Martin risque de faire?

Court message téléphonique 9
Absence d'une journée

(0:28)

Bonjour Claudette, c'est Nicole. J'appelle pour te dire que je ne pourrai pas venir au travail aujourd'hui. Mon fils est vraiment malade et il faut que je m'occupe de lui. Écoute, j'étais supposée avoir une réunion avec Camille et Philippe à 10 h et malheureusement je n'ai pas leur numéro de téléphone avec moi. Est-ce que je peux te demander de leur faire le message? Dis-leur de faire la réunion quand même et de m'appeler s'ils ont des questions. Merci et à demain.

Questions

B. Qu'est-ce que Nicole était supposée faire aujourd'hui?
B. Qu'est-ce que Nicole demande à Claudette de faire?
B. Pourquoi Nicole ne va-t-elle pas au bureau?
B. Est-ce que Nicole sera au bureau demain?
C. Les fonctionnaires devraient-ils pouvoir convertir leur congé pour obligations familiales en congé annuel à la fin de l'année? Cette situation serait-elle plus juste pour les employés qui n'ont pas d'enfants ou de parents à charge?

Court message téléphonique 10
Problème de ventilation

(0:31)

Bonjour, je vous appelle pour vous signaler un problème de ventilation dans la salle 6188 du 6e étage à l'édifice qui se trouve au 250, chemin Tremblay. J'ai l'impression que le thermostat ne fonctionne plus, parce qu'il fait très chaud dans la salle et il ne semble plus y avoir de circulation d'air. Pourriez-vous envoyer un technicien, s'il vous plaît? Vous pouvez me contacter au 613-957-9579. Je suis Jacqueline Wolanski. Merci.

Questions

B. Qu'est-ce qui ne fonctionne pas dans la salle 6188?
B. Est-ce que Madame Wolanski est certaine qu'il n'y a pas de circulation d'air?

Court message téléphonique 11
Fluorescents brûlés

(0:31)

Bonjour. Je travaille au 200, rue Laurier, au 15e étage. Je voudrais signaler que les lumières fonctionnent très mal dans la salle A1552. Certains fluorescents sont brûlés ou clignotent. Ce n'est pas possible de travailler dans cette salle avec des fluorescents qui clignotent. Pouvez-vous nous envoyer un technicien assez rapidement s'il vous plaît pour les remplacer?

Merci à l'avance. Vous pouvez me joindre au 613-962-3456.

Questions

B. Pourquoi la personne qui appelle considère-t-elle son appel plutôt urgent?
B. Vrai ou faux : tous les fluorescents clignotent.

Court message téléphonique 12
Chevauchement de calendrier

(0:33)

Bonjour! C'est François à l'appareil. J'appelle pour demander si la réunion que nous avions prévue le 15 tient toujours parce que je viens d'apprendre que notre direction générale organise une assemblée générale le même jour. Je suppose que, comme moi, beaucoup d'employés devront assister à l'assemblée générale. Serait-il possible de reporter notre réunion au jeudi suivant, le 22? Rappelez-moi s'il vous plaît au 819-957-2864.

Questions

B. Est-ce que la réunion aura lieu le 22?
B. Qu'est-ce que la direction générale de François organise et quand?
B. Qu'est-ce que François suggère de faire au sujet de la réunion?

Court message téléphonique 13
Confirmation pour le Château Larose

(0:35)

Bonjour, je suis Jeanne Martel et je voudrais laisser un message à l'attention de Monsieur Robert Laurier. Je confirme notre rendez-vous de vendredi prochain, à 10 h 30 dans le hall d'entrée du Château Larose. Après une courte rencontre, nous irons rejoindre la délégation officielle pour participer aux ateliers qui se tiendront tout au long de la journée. Vous trouverez la description détaillée des ateliers dans la brochure que je vous ai remise lors de ma dernière visite. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter.

Merci et au plaisir de se voir vendredi.

Questions

B. Que feront Monsieur Laurier et Madame Martel avant d'aller rejoindre la délégation officielle?
B. Où Monsieur Laurier peut-il trouver la description des ateliers auxquels il va participer?
B. Combien de temps vont durer les ateliers?
B. Quand est-ce que Monsieur Laurier a reçu la brochure qui décrit les ateliers?

Court message téléphonique 14
Prolongation de contrat

(0:33)

Bonjour Jeff, c'est Maryse. Jeff, j'ai une bonne nouvelle pour toi, ce matin. Je viens d'apprendre qu'il va être possible de prolonger ton contrat d'au moins six mois. Je dis au moins six mois parce que j'ai fait la demande pour jusqu'en avril et on n'a pas pu me confirmer avril encore, mais pour décembre, c'est certain. Tu peux passer voir Charlotte au 3e étage dès demain. En principe, tu pourras signer le contrat à ce moment-là, ce qui va éviter des délais pour tes prochaines paies. Je te tiens au courant pour avril. J'ai bon espoir que ça va fonctionner, mais je ne peux rien te promettre pour le moment. Pas encore.

Questions

B. Quelle bonne nouvelle Maryse annonce-t-elle à Jeff?
B. Pourquoi Jeff doit-il aller voir Charlotte?
B. Qu'est-ce qui pourrait arriver en avril?
C. On entend parfois dire que les employés à contrat sont plus motivés que les autres. Qu'en pensez-vous?

Court message téléphonique 15
Report d'une réunion

(0:36)

Bonjour. C'est Karim à l'appareil. Je te téléphone pour te dire que la réunion du comité qui était initialement prévue ce matin à 10 h aura finalement lieu à 2 h cet après-midi, dans la grande salle de conférence. On a dû changer de salle en raison d'un problème d'électricité et la grande salle n'était pas libre le matin. On a essayé de prévenir tous les participants, mais c'est difficile de joindre tout le monde à si court terme. Pourrais-tu, s'il te plaît, mettre une affiche sur la porte pour indiquer le changement d'heure et de salle?

Je compte sur toi. Merci et au revoir.

Questions

B. Quand devait avoir lieu la réunion à l'origine?
B. Pourquoi est-ce que l'heure de la réunion a été changée?
B. Pourquoi est-ce qu'il est difficile de joindre tous les participants pour les informer du changement?
B. Quelle solution a trouvé Karim pour tenter de joindre le plus de gens possible pour les avertir au sujet de la réunion?

Court message téléphonique 16
Rachat d'années de service

(0:34)

Bonjour, mon nom est Martin Leclerc de la rémunération. J'appelle concernant votre demande pour le rachat d'années de service. Je pense que ce serait une bonne idée qu'on se rencontre parce qu'il manque quand même pas mal de renseignements à votre dossier avant de procéder à l'analyse. Je vous suggère d'entrer en communication avec moi le plus tôt possible, parce que je vais être très occupé dans les prochains mois et je vois à votre dossier que votre demande initiale à été faite il y a quand même assez longtemps.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Martin veut rencontrer son client?
B. Pourquoi veut-il rencontrer son client le plus tôt possible?
B. Est-ce que la demande faite par le client est récente?
C. Vaut-il vraiment la peine de racheter des années de service? Expliquez.

Court message téléphonique 17
Changement à l'horaire

(0:35)

Bonjour Mathieu, c'est Évelyne. Écoute, je viens d'avoir un appel du directeur et il me dit qu'il a besoin de moi pour régler une question qui a l'air pas mal urgente. Je sais que je devais te rencontrer à 10 h pour ton évaluation de rendement. Ce ne sera pas possible encore aujourd'hui parce que je n'ai aucune idée du temps que je vais devoir passer avec le directeur et je passe l'après-midi en comité de sélection. Appelle Brigitte et dis-lui de te trouver une petite place dans mon horaire demain. On n'aura pas besoin de plus d'une vingtaine de minutes. Encore une fois, je suis désolée, je pense que c'est la troisième fois que je reporte ton évaluation, n'est-ce pas?

Questions

B. Qu'est-ce qu'Évelyne ne pourra pas faire aujourd'hui?
B. Pourquoi est-ce que le directeur veut voir Évelyne?
B. Qu'est-ce qu'Évelyne va faire pendant l'après-midi?
C. Comment expliquez-vous que les évaluations de rendement ne soient pas toujours de la même importance, d'une direction à une autre ou d'un ministère à un autre?
C. D'après vous, comment une bonne évaluation de rendement doit-elle se faire, tant sur le plan du contenu que sur les moyens et la forme de communication utilisés?

Court message téléphonique 18
Conseiller en carrière

(0:35)

Allô Jacques, c'est Martin. Écoute, pourrais-tu me rappeler quand tu vas avoir deux minutes? J'ai besoin de tes conseils, je suis un peu mêlé en ce moment à cause des choix de carrière qui se présentent, tous en même temps, on dirait bien. On m'offre une promotion ici à Santé Canada, mais je pourrais aussi avoir un poste équivalent à Statistique et puis franchement, je ne sais pas quoi faire. Il faut que je donne une réponse d'ici le 15, alors, évidemment, j'aimerais pourvoir t'en parler le plus rapidement possible. Si tu n'es pas disponible, je comprends ça aussi. Merci Jacques. À la prochaine.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Martin téléphone à Jacques?
B. Quand est-ce que Martin doit donner une réponse et à qui?
B. Pourquoi Martin changerait-il de poste?
C. Quels conseils donneriez-vous à Martin dans une telle situation?
C. Parlez d'un choix de carrière que vous avez dû faire et expliquez en quoi vous avez des regrets ou n'en avez pas par rapport à ce choix.

Court message téléphonique 19
Publication sur le site intranet

(0:34)

Bonjour André, c'est Gilles des communications. J'appelle concernant le message que vous voulez faire afficher sur le site intranet. J'aurais besoin d'avoir quelques détails supplémentaires au sujet des dates que vous avez indiquées. Pour moi, ce n'est pas tout à fait clair. Je ne sais pas si les dates que vous avez mentionnées sont les dates de l'événement que vous voulez publiciser ou les dates auxquelles vous aimeriez que je place votre annonce sur le site. Alors si vous pouviez me rappeler à ce sujet là. Je suis au 333-2323. Merci. Bonne journée.

Questions

B. Pour quelles raisons est-ce que Gilles téléphone à André?
B. Qu'est-ce que Gilles veut savoir au sujet des dates mentionnées par André?
B. Quel suivi doit assurer André?

Court message téléphonique 20
Message au sujet d'une carte

(0:38)

Allô Julie! Bonjour, c'est Françoise. Dis donc, je t'appelle parce que je ne viendrai pas au bureau aujourd'hui. Mon fils est malade. Il a pas mal de fièvre, je dois rester à la maison avec lui. Je voulais te demander de faire circuler la carte de félicitations qu'on a achetée pour la naissance du bébé de Jacques. Il faudrait que tout le monde dans l'équipe la signe et mette quelques dollars dans l'enveloppe pour le cadeau. J'ai laissé la carte dans le tiroir supérieur du classeur, dans mon bureau. Tu trouveras facilement, c'est dans le premier dossier à droite, une chemise rose.

Merci Julie. Je te rappelle plus tard. Au revoir.

Questions

B. Pour quelle raison est-ce que Jacques recevra une carte?
B. Que doit faire Julie avec la carte?
B. Où se trouve la carte?

Court message téléphonique 21
Levée de fonds

(0:37)

Bonjour Rémi, c'est Stéphane. Rémi, je t'appelle concernant la levée de fonds que Suzanne et toi avez mise en place le mois dernier. C'est pour un organisme qui vient en aide aux enfants en difficulté d'apprentissage, je crois. Au départ, je n'étais pas trop convaincu de votre idée, c'est vrai, parce que je pensais que c'était délicat de solliciter en parallèle aux activités déjà en place au sein du ministère. Mais à bien y repenser, je crois que, compte tenu du fait que toutes vos activités vont se faire à l'heure du lunch, il n'y aurait peut-être pas de problème. Laisse-moi vérifier le tout auprès des instances appropriées et je vous reviens là-dessus. D'accord? Bonne journée.

Questions

B. Pour quel type d'organisme est-ce que Suzanne et Rémi font une levée de fonds?
B. Pourquoi Stéphane n'est-il pas certain de pouvoir appuyer leur initiative au début?
B. Stéphane a-t-il donné un accord définitif à Suzanne et Rémi?
C. Selon vous, est-il approprié de faire une levée de fonds en milieu gouvernemental hormis les activités déjà en place? Justifiez votre réponse.

Court message téléphonique 22
Petit service 1

(0:40)

Bonjour Chantal, c'est Aline. Je laisse un message dans ta boîte vocale pour te demander un petit service. Je viens de rentrer chez moi et je me suis rendu compte que j'avais oublié de redonner à Jacques le dossier de révision des politiques. Il me l'avait prêté pour que je le consulte. Je serai absente la semaine prochaine et j'ai peur qu'il en ait besoin. Pourrais-tu, s'il te plaît, aller lui redonner pour moi. Tu verras, c'est le gros cartable vert que j'ai laissé sur la petite table ronde dans mon bureau. Merci beaucoup. Et pendant que j'y pense, j'ai aussi oublié d'arroser mes plantes. Peux-tu le faire pour moi, s'il te plaît?

Un gros merci et bon courage pour la semaine prochaine.

Questions

B. À qui appartient le dossier de révision des politiques?
B. Où est le dossier de révision des politiques au moment de l'appel?
B. Où est la personne qui appelle?
B. À quelle chose pense-t-elle au moment de l'appel?

Court message téléphonique 23
De l'avion au train

(0:38)

Bonjour Danielle. Je sais que tu ne peux pas prendre d'appel aujourd'hui, mais je tenais quand même à te faire savoir tout de suite que je viens de voir la directrice pour faire autoriser tes déplacements pour la semaine du 9 décembre. La bonne nouvelle, c'est que le voyage est autorisé. La mauvaise nouvelle, c'est que le budget alloué te permet d'y aller en train seulement et pas en avion comme tu l'avais demandé. J'ai réservé tes billets pour le train, alors si ça ne te convient pas, il faudrait me prévenir le plus rapidement possible pour que je puisse annuler. J'ai pris un départ pour le 9 à 8 h 30 et un retour pour le 12 à 13 h. OK? Merci.

Questions

B. Quel moyen de transport Danielle devra utiliser pour faire son voyage?
B. Qu'est-ce que la directrice a autorisé et n'a pas autorisé?
B. Est-ce que les places de Danielle sont réservées?
B. Préférez-vous voyager en train ou en avion? Pourquoi?
C. Quels sont les motifs qui font que certaines rencontres doivent avoir lieu en face à face plutôt qu'en ayant recours à la technologie?

Court message téléphonique 24
Bogue

(0:41)

Oui, bonjour, le message est pour monsieur Sylvain Trudeau. Vous nous avez laissé un message pour nous faire savoir qu'il semblait y avoir un bogue dans le programme interne de gestion des demandes de contribution. On appelle pour vous informer qu'il y en avait effectivement un et que le problème a été réglé ce matin. Désolé pour le retard que cela a pu causer dans le traitement de vos dossiers. On vous remercie de nous avoir fourni le renseignement et s'il y a quoi que ce soit d'autre que vous voyez qui pourrait nous aider à améliorer le système, n'hésitez pas à communiquer avec nous à nouveau. Bonne fin de journée.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Sylvain avait téléphoné au service informatique?
B. Est-ce que Sylvain avait téléphoné pour une bonne raison?
B. L'employé s'excuse en disant qu'il est désolé. Pour quelle raison spécifique s'excuse-t-il?

Court message téléphonique 25
Transfert de budget

(0:40)

Salut, c'est encore moi, Jim. Je viens de terminer de regarder la planification budgétaire pour l'année prochaine et j'ai quelques questions pour toi. Je me demande s'il ne serait pas possible de prendre un peu d'argent dans l'achat d'équipement pour le transformer en salaire parce que, comme tu sais, on va avoir besoin de monde pour faire la saisie de données que le ministère de la justice doit nous fournir. D'après moi, il va nous falloir au moins trois personnes sur une période de trois ou quatre mois. Je ne vois pas le budget pour ces salaires-là dans le rapport que j'ai entre les mains. Est-ce que c'est parce qu'il y a quelque chose que je ne comprends pas? Rappelle-moi quand tu auras une minute, OK? Merci. À plus tard.

Questions

B. Est-ce que c'est la première fois que Jim téléphone à cette personne?
B. Dans quel budget Jim veut-il aller chercher l'argent pour payer des salaires?
B. Pourquoi Jim va-t-il devoir embaucher des employés temporaires?

Court message téléphonique 26
Collaboration professionnelle

(0:41)

Bonjour madame Sinclair. Mon nom est Françoise. Je travaille pour un programme de recherches à l'Université. J'ai appris par une collègue que vous étiez en train de mettre en place un projet pilote pour l'apprentissage des langues secondes. Je me demandais si votre projet comportait un volet pour les personnes pour qui le français ou l'anglais n'est pas la langue maternelle. Si vous prévoyez intégrer ce type de personnes à votre projet, pourriez-vous communiquer avec moi? On s'intéresse nous aussi à ce phénomène présentement et je me demande s'il n'y a pas de l'information que nous pourrions partager. Mon numéro est le 999-787-5656. Merci.

Questions

B. Dans quel type d'institution est-ce que Françoise travaille?
B. Le projet pilote dont madame Sinclair est responsable porte sur quoi?
B. Qu'est-ce que Françoise veut partager avec madame Sinclair?
C. Considérez-vous que la fonction publique établit trop peu ou trop de partenariats avec des institutions comme les universités? Expliquez.

Court message téléphonique 27
Tâches de dernière minute

(0:41)

Allô Line, je suis en route pour le centre-ville. J'ai oublié de te mentionner dans le courriel que je t'ai envoyé tantôt une couple de petites choses que j'aimerais que tu fasses. La première, c'est que j'ai reçu un appel de la gestion de l'édifice me demandant de faire un rappel aux employés à l'effet que le gymnase est à la disposition de ceux qui ont reçu une carte de membre au début de l'année seulement. Il faudrait écrire un petit message et l'envoyer à tout le monde pour dire que ceux qui n'ont pas de carte n'ont jamais accès au gymnase, même pendant les périodes moins occupées. La deuxième, c'est que Brigitte attend un appel important aujourd'hui concernant le dossier sur la présentation pour le sous-ministre. Comme elle est absente, peux-tu prendre ses appels et me faire suivre ceux qui viennent du bureau du sous-ministre? Merci beaucoup. À tantôt.

Questions

B. Qui a accès au gymnase selon ce message?
B. Quand ont été distribuées les cartes de membre?
B. Qui n'est pas au bureau aujourd'hui?

Court message téléphonique 28
Organisation d'une sortie de groupe

(0:41)

Oui, bonjour madame. Mon nom est Sylvie Lachance de Service Canada. On s'est déjà parlé brièvement la semaine dernière au sujet de la possibilité qu'un groupe de nos employés fassent un séjour de deux nuits chez vous en novembre prochain. J'appelle pour confirmer le nombre de personnes et aussi j'aimerais avoir plus d'information sur une activité de groupe que vous avez mentionnée la semaine dernière. J'ai cru comprendre que c'était un genre de rallye dans la nature? J'aimerais savoir si vous avez de la documentation que vous pourriez me faire parvenir sur cette activité parce que j'ai besoin de savoir le coût, la durée et tout ça. Pour ce qui est du nombre de personnes, c'est 22. Alors, j'attends de vos nouvelles. À bientôt.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Sylvie téléphone à cette dame?
B. Est-ce que c'est la première fois que Sylvie téléphone à cet endroit?
B. Quelle est l'activité de groupe à propos de laquelle Sylvie aimerait avoir plus d'information?
B. Qu'est-ce que Sylvie est en train d'organiser selon vous et pour combien de personnes?
B/C. En général, aimez-vous participer à ce genre d'activités? Pourquoi?
C. Que pensez-vous de la valeur des activités de groupe à l'extérieur du bureau? À quoi servent-elles selon vous et leur coût est-il justifié?
C. Quelle est la clé d'une retraite de groupe réussie selon-vous?

Court message téléphonique 29
Problème d'abonnement

(0:42)

Bonjour madame. On m'informe que c'est avec vous que je dois communiquer au sujet d'un problème avec un abonnement. Mon nom est Viviane Lacroix, je travaille à Statistique Canada. Notre institution a payé un abonnement de deux ans, il y a huit mois de cela, pour recevoir chaque mois 22 exemplaires de votre magazine. On a reçu les 22 exemplaires sans problème pendant les six premiers mois, mais depuis juin dernier nous ne recevons que 12 exemplaires chaque mois. Est-ce que vous pourriez me rappeler à ce sujet pour clarifier la situation? Je suis au 819-999-8877. Merci. Ah oui, si je n'ai pas joint la bonne personne, auriez-vous la gentillesse de faire suivre mon appel à la personne responsable? Merci.

Questions

B. Depuis quand est-ce qu'il y a un problème avec l'abonnement?
B. Combien d'exemplaires manquent chaque mois?
B. Comment sait-on que Viviane n'est pas certaine de parler à la bonne personne?

B/C. Votre service est-il abonné à une publication que vous lisez/consultez régulièrement? Dans l'affirmative, décrivez cette publication et dites en quoi elle vous est utile.

Court message téléphonique 30
Machine en panne

(0:45)

Bonjour. J'appelle pour signaler que la machine pour payer le stationnement au 100, Montcalm ne fonctionne pas. J'ai mis 6 $ dans la machine, mais elle ne m'a pas donné de billet. J'ai quand même laissé mon auto dans le stationnement. J'ai placé un mot sur le pare-brise indiquant que j'avais payé mais que la machine ne marchait pas. C'est un VUS blanc immatriculé au Québec, numéro de plaque 520 AFG. J'espère que je n'aurai pas de contravention, car j'ai bel et bien payé. Si vous voulez me joindre, je suis Carole Maréchal. Mon numéro de téléphone est le 613-953-6284.

Questions

B. Est-ce qu'il est vrai de dire que Carole devra payer une contravention de 6 $?
B. Où est-ce que Carole a décidé de laisser sa voiture?
B. Qu'est-ce que Carole a mis sur son pare-brise?
C. Que dit le mot écrit par Carole?

Court message téléphonique 31
Départ à la retraite

(0:43)

Salut Annick, c'est Paula. Je ne sais pas si tu le savais, mais Réjean a décidé de prendre sa retraite. C'est une décision un peu inattendue, je ne sais pas s'il a gagné le gros lot ou quoi mais en tout cas, la patronne me demande d'organiser quelque chose pour lui. Elle voudrait qu'on fasse une petite célébration vendredi de la semaine prochaine. Comme ça ne me laisse pas beaucoup de temps, je me demandais si je pouvais compter sur toi pour m'aider un peu avec ça. Je me souviens que tu avais eu plein de bonnes idées pour le départ de Luc alors…

Je vais faire circuler une carte avec une enveloppe pour ramasser des sous dès cet après-midi parce qu'il y a plusieurs personnes qui ne seront pas au bureau dans les deux prochains jours. Donne-moi de tes nouvelles. À plus tard.

Questions

B. Qu'est-ce que Paula doit organiser?
B. Pourquoi est-ce que Paula pense qu'Annick est une bonne personne pour l'aider?

B. Qu'est-ce que Paula fait circuler?
B/C. Parlez de la fête de départ à la retraite la plus réussie à laquelle vous avez assisté?
C. Selon vous, quelles sont les circonstances qui peuvent amener un employé à décider subitement de prendre sa retraite?

Court message téléphonique 32
Étude statistique

(0:45)

Oui, bonjour monsieur. Je ne sais pas si je m'adresse à la bonne personne. C'est monsieur Marc Juneau du ministère de Service Canada qui m'a donné votre nom. Mon nom à moi est Joannie St-Jacques. Je suis étudiante à la Maîtrise en sociologie et je fais présentement une étude sur la place des femmes de minorités visibles dans les postes de direction à la fonction publique. Je cherche à obtenir des statistiques sur le profil des personnes qui occupent des postes de niveau EX 1 à EX 3 au sein d'au moins trois ministères différents. On m'a dit que vous pouviez me guider sur la façon d'obtenir ces statistiques-là. Est-ce que vous pourriez me rappeler à ce sujet? Encore une fois, mon nom est Joannie St-Jacques et mon numéro de téléphone est le 418-999-3462. Merci.

Questions

B. Comment Joannie a-t-elle obtenu le nom de la personne à qui elle laisse ce message?
B. En quoi est-ce que Joannie étudie?
B. Dans quelle catégorie d'emplois sont les personnes qui intéressent Joannie pour son son étude?

Court message téléphonique 33
Communauté de pratique

(0:43)

Bonjour Rolande. J'appelle pour répondre à ta question au sujet de la communauté de pratique. Malheureusement, non, ce ne serait pas possible pour tes employés d'y participer pour le moment parce que nous avons acheté une trentaine de licences qui ont déjà été distribuées et qui sont en vigueur pour six mois. Par contre, on est en train de penser à négocier une nouvelle entente pour renouveler les licences en question et peut-être que si on a plus de personnes, on pourra obtenir un meilleur prix. Je te dis ça sous toute réserve, mais quand même rappelle-moi pour me faire savoir combien de personnes dans ta direction seraient intéressées et voir ce qu'on peut faire pour une prochaine fois.

Questions

B. Combien de licences ont été achetées pour le moment?
B. Pourquoi est-ce que la personne est intéressée à savoir combien d'autres employés voudraient avoir des licences?
B. Qu'est-ce que la personne demande à Rolande de faire?
C. Croyez-vous en la valeur des communautés de pratique comme outil de travail au sein du gouvernement?

Court message téléphonique 34
Une demande de traduction

(0:41)

Oui, bonjour M. Rousseau. Vous avez fait une demande de traduction pour un document dernièrement. J'ai le regret de vous informer que je ne peux pas donner suite à cette demande puisque le document en question est pour usage interne. On demande maintenant aux employés de traduire eux-mêmes leurs documents avec l'aide de leurs collègues pour ce qui concerne les documents diffusés seulement à l'interne. Par contre, s'il s'agit d'un document qui sera envoyé ailleurs que dans votre propre ministère, nous pouvons faire une demande à un service de traduction.

Si la situation n'est pas claire ou si vous avez d'autres questions au sujet des politiques en matière de traduction, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

Questions

B. Comment peut-on résumer ce message?
B. Quand les employés peuvent-ils faire appel à un service externe de traduction?
B/C. Est-ce que cette situation vous rappelle quelque chose? Relatez en détail une situation semblable que vous avez vécue.

Court message téléphonique 35
Rapport d'écarts mensuels

(0:44)

Guylaine, c'est David. Je viens de me rendre compte que Steve était supposé m'avoir envoyé son rapport d'écarts mensuels par courriel avant de partir en vacances, sauf qu'il a oublié de mettre le rapport en question en pièce jointe. J'en ai absolument besoin pour demain. Je sais que ça ne va pas t'enchanter, mais pourrais-tu essayer de le joindre à la maison pour qu'il nous donne accès à son fichier? Si tu penses à une autre méthode pour le trouver, vas-y, mais comme je te le dis, ça me prend absolument le rapport pour demain. Si jamais tu ne réussis pas à le joindre, appelle

Jacques parce que je pense que lui et Steve travaillent sur des fichiers communs des fois. En fait, commence donc par appeler Jacques, tiens. Tiens-moi au courant, OK?

Questions

B. Qu'est-ce que Steve a oublié de faire dans son courriel?
B. Quand est-ce que David doit avoir le rapport au plus tard?
B. Pourquoi David suggère-t-il d'appeler Jacques?
C. Dans cette situation, est-il justifié selon vous de téléphoner à l'employé qui est en vacances? Expliquez votre point de vue.

Court message téléphonique 36
Prise de références

(0:45)

Bonjour madame Leclerc. Mon nom est Judith Lemay de Santé Canada. Un de vos employés, monsieur André Lalonde, a participé à un concours dans notre direction et nous en sommes à l'étape de prise de références. Comme monsieur Lalonde a donné votre nom, j'aimerais pouvoir m'entretenir avec vous à son sujet. J'ai une dizaine de questions à vous poser. En général cela prend une quinzaine de minutes et ça peut se faire par téléphone. Nous aimerions pouvoir compléter le processus de sélection au plus vite, alors si vous pouviez communiquer avec moi le plus tôt possible, ce serait grandement apprécié. Je vous rappelle mon nom, c'est Judith Lemay. Mon téléphone est le 819-987-6543 et c'est au sujet d'André Lalonde. Merci.

Au revoir.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Judith Lemay téléphone à madame Leclerc?
B. Combien de questions seront posées à madame Leclerc?
B. Pour quel ministère travaille Judith?
B/C. Avez-vous déjà eu à prendre ou à donner des références dans le cadre d'un exercice de recrutement? Comment cela s'est-il passé?
C. Quelle est la valeur réelle des prises de références dans un concours? Peuvent-elles faire gagner ou perdre un poste à quelqu'un?

Court message téléphonique 37
Petit service 2

(0:44)

Allô Sylvain, c'est encore moi. Excuse-moi de te déranger à nouveau. Écoute, j'ai oublié de remettre le dossier des soumissions à Paul avant de partir et je pense qu'il va en avoir besoin pour sa rencontre avec le comité exécutif la semaine prochaine. Étant donné que tu as accès à mon compte, est-ce que je peux te demander de faire suivre le dossier en question à Paul? J'ai nommé le dossier « Soumissions trimestre 2 ». Tu vas le trouver sous la rubrique « Administration, soumissions ».

Merci beaucoup. Je pense que là je n'ai plus rien oublié. À dans deux semaines!

Questions

B. Qu'est-ce que la personne a oublié de faire avant de partir?
B. Quel comité est-ce que Paul va rencontrer?
B. Sous quelle rubrique est-ce que Sylvain va pouvoir trouver le dossier pour Paul?
B/C. Racontez en détail le pire oubli que vous avez fait au cours de votre carrière.

Court message téléphonique 38
Inventaire d'outils

(0:46)

Bonjour Myrta, c'est Nancy de la Direction de la recherche. Myrta, tu as peut-être été mise au courant qu'on est en train de créer un inventaire d'outils technologiques pour le ministère. On veut répertorier l'ensemble des outils actuellement disponibles dans le ministère et ceux qui vont l'être sous peu. Est-ce qu'on pourrait avoir la collaboration de tes gestionnaires de projets pour ça? Si tu voulais nous envoyer leur nom et adresse courriel, on leur ferait parvenir un tableau dans lequel ils pourraient inscrire les outils qui sont déjà utilisés et ceux qui vont être disponibles au plus tard le 1er avril prochain. Merci beaucoup. Évidemment, si tu as des questions, tu peux m'appeler au 845-9078.

Questions

B. Qu'est-ce que l'équipe de Nancy est en train de créer?
B. De qui est-ce que Nancy veut avoir la collaboration pour mener à bien son projet?
B. Qu'est-ce que Nancy va faire parvenir aux personnes qu'elle veut consulter?

Court message téléphonique 39
Problème d'inscription

(0:46)

Bonjour, mon nom est René Girard. J'appelle au sujet de mon inscription pour le cours que vous offrez en gestion des ressources humaines. Je me suis inscrit en ligne pour la session du 9 février, mais dans la confirmation que vous m'avez envoyée, vous indiquez le 19 février. Je me demande si c'est simplement une erreur de frappe ou si vous offrez aussi une session le 19. Est-ce que je suis inscrit à la mauvaise session? Il y a aussi une erreur dans mon nom, c'est bien René sans e à la fin, comme vous voyez, je ne suis pas une femme. Je ne sais pas si la confusion de la date est en rapport avec ça. De toute façon, j'aimerais que vous me rappeliez pour démêler tout ça le plus tôt possible parce que si la session a bien lieu le 19 plutôt que le 9 je ne pourrai pas y assister. J'ai déjà des engagements à cette date-là. Merci beaucoup.

Questions

B. Par quel moyen est-ce que René s'est inscrit au cours en gestion des ressources humaines?
B. De quelle sorte d'erreur est-ce que René croit qu'il s'agit?
B. René est-il prêt à changer de date si nécessaire? Pourquoi?

Court message téléphonique 40
Mauvaise nouvelle

(0:46)

Jérôme, j'ai une assez mauvaise nouvelle à t'annoncer. Aline m'a téléphoné pour me dire qu'elle avait rencontré son médecin hier et les nouvelles ne sont pas trop bonnes. Bref, elle va devoir s'absenter du bureau pour une période assez longue. Alors, je pense que tu as accès à sa liste de clients… J'aimerais que tu prennes leurs coordonnées et que tu assures le suivi avec eux. Si on te pose des questions concernant Aline, je sais que je peux compter sur toi pour être discret. Aline a été très spécifique hier quand elle m'a parlé. Elle veut que son absence passe la plus inaperçue possible. Je suis en réunion pas mal toute la journée, mais j'aimerais qu'on se rencontre demain pour réorganiser le travail. On va probablement devoir embaucher une personne pour quelques semaines. Je te rappelle demain matin. Garde-moi une place dans ton horaire en matinée.

Questions

B. Pourquoi est-ce qu'Aline ne sera pas au bureau pendant quelques semaines?
B. Qu'est-ce que Jérôme doit faire si on lui pose des questions au sujet d'Aline?
B. Quel sera le but de la rencontre entre Jérôme et sa patronne prévue pour le lendemain?
C. Que diriez-vous à un de vos collègues pour lui signifier avec tact que vous n'appréciez pas le fait qu'il ne respecte pas la demande d'être discret au sujet de la vie privée d'un des membres de votre équipe?

Court message téléphonique 41
Bris de fenêtre

(0:47)

Oui, bonjour. Mon nom est Karine Plouffe. J'ai un bureau au 200, du Parc. Je voulais mentionner que ce matin, quand je suis arrivée dans mon bureau, j'ai remarqué que la fenêtre avait un genre de fissure dans le coin supérieur gauche et là je vois que la fissure en question a l'air de vouloir descendre encore plus bas dans la fenêtre. Ça ne me paraît pas être une urgence, mais j'aimerais mieux que quelqu'un passe examiner la situation, s'il vous plaît. Je suis, comme je l'ai dit, au 200, du Parc et ma pièce est le 1621. Est-ce que vous pourriez m'appeler pour me dire vers quelle heure vous allez passer? Parce que je reçois des clients dans mon bureau… Je vais m'arranger pour être dans une autre pièce quand vous allez venir. Merci.

Questions

B. Qu'est-ce qui est brisé dans le bureau de Karine?
B. Pourquoi Karine demande-t-elle à la personne de l'appeler avant de venir à son bureau?
B. Où travaille Karine?

Court message téléphonique 42
Programme informatisé de gestion des congés

(0:43)

Bonjour madame Li. Mon nom est Jeff. J'appelle parce que j'ai des difficultés avec notre programme de gestion des congés. Je n'arrive pas, entre autres, à sélectionner le nom de mon superviseur pour obtenir son approbation. Aussi, il y a plusieurs termes utilisés pour désigner les différents types de congés que je ne suis pas certain de comprendre et je ne sais pas comment avoir accès à mon historique de congés. Bref, il y a beaucoup de choses qui font que je trouve le système difficile à utiliser. Est-ce que de la formation sera offerte pour les employés? Je pense que cela serait très utile parce que je sais qu'il y a pas mal de collègues qui ont les mêmes problèmes que moi.

Si vous pouviez me rappeler à ce sujet, j'apprécierais. Mon numéro est le 819-934-2615.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Jeff téléphone à madame Li?
B. Qu'est-ce que Jeff propose à madame Li pour améliorer la situation?
B. Qu'est-ce que Jeff veut que madame Li fasse?
C. Que pensez-vous de l'idée d'offrir aux fonctionnaires une banque de congés uniques, c'est-à-dire une banque qui ne contiendrait qu'un type de congés que l'employé pourrait utiliser à sa discrétion, maladie, vacances, etc.?

Court message téléphonique 43
Rédaction d'une conclusion

(0:48)

Bonjour Jasmine, j'espère que tu vas pouvoir entendre ce message avant ton départ aujourd'hui, sinon bien ma foi, je vais devoir attendre à demain. C'est au sujet de la conclusion que je dois écrire. Je voulais juste m'assurer que j'avais bien compris ce qui a été décidé en réunion cet après-midi. On va mettre seulement les deux premiers éléments de la planification pour le moment et on va garder le troisième pour plus tard. C'est bien ça? Aussi, je me demandais si on mettait les résultats du sondage là-dedans ou non. Ce n'est pas tout à fait clair pour moi, ce qui a été décidé. Si tu pouvais m'appeler pour me confirmer ça, je suis au 819-987-6543. Tu peux aussi me joindre sur mon portable au 616-8778. Merci. À plus tard.

Questions

B. Qu'est-ce que la personne doit écrire?
B. Pourquoi la personne a-t-elle besoin de consulter Jasmine?
B. Qu'est-ce que la personne va faire si Jasmine a déjà quitté le bureau?
C. Qu'est-ce que l'employé aurait dû faire pour éviter la situation dans laquelle il se trouve? Quelles recommandations lui feriez-vous pour préparer sa prochaine réunion?

Court message téléphonique 44
Demande d'affectation

(0:50)

Bonjour Sonia, c'est Justine. Madame Sirois voudrait te voir au sujet de ta demande d'affectation. Elle pense que tu vas pouvoir remplacer Marie-Ève pendant son congé de maternité. Elle voudrait savoir si tu peux terminer les projets auxquels tu travailles présentement d'ici trois semaines parce qu'elle voudrait que tu passes une semaine complète avec Marie-Ève avant son départ pour prendre connaissance de ses dossiers. Elle a aussi dit que si c'était nécessaire que tu fasses des heures supplémentaires pour terminer tes projets, elle débloquerait les fonds nécessaires. Elle m'a demandé de t'appeler parce qu'elle aimerait que tu te présentes à la rencontre avec un échéancier pour tes projets. Alors appelle-moi quand tu auras une minute pour qu'on fixe un moment pour la rencontre. Merci. À plus tard.

Questions

B. Où s'en va Marie-Ève?
B. Qu'est-ce qu'on accorde à Sonia pour finir ses projets?
B. Pourquoi est-ce que Sonia doit rappeler Justine?
B/C. Avez-vous déjà « sauté sur une occasion » au cours de votre carrière? Expliquez.

C. Faites-vous partie de ceux qui croient que les promotions sont davantage une question d'être là au bon moment ou croyez-vous que l'avancement professionnel relève plutôt de l'établissement d'une stratégie planifiée qu'il faut suivre rigoureusement? Expliquez.

Court message téléphonique 45
Un nouvel employé

(0:48)

Bonjour Éric, c'est Josh. Écoute, je vais être à l'extérieur du bureau cette semaine et il y a un nouvel employé qui arrive.

Son poste de travail est prêt et j'ai déjà laissé quelques directives pour lui sur son bureau, mais il va avoir besoin d'un coup de main dans les premiers jours pour se familiariser avec les dossiers. En gros, il va faire le même travail que toi alors j'aimerais que tu lui expliques un peu notre routine, les procédures et que tu lui présentes un peu les projets auxquels nous travaillons présentement. Tu lui diras de passer voir Talie pour régler les questions administratives habituelles. Et si tu pouvais le présenter au reste de l'équipe, ce serait très apprécié.

Je suis désolé de t'avertir aussi tard, mais j'avais tellement de choses en tête la dernière semaine que ça m'a complètement échappé.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Josh téléphone à Éric?
B. Qu'est-ce que le gestionnaire demande à Éric de faire?
B. Qu'est-ce que le gestionnaire a déjà fait pour préparer l'arrivée du nouvel employé?
B. Qui est Talie?
B/C. Quelles sont les procédures habituelles dans votre service lorsque vous accueillez un nouvel employé?
C. Que pensez-vous de l'énoncé suivant : « C'est toujours les meilleurs employés qui se retrouvent avec le plus de travail. »

Court message téléphonique 46
Au sujet d'une réunion

(0:52)

Bonjour Andrea et bon retour de vacances! Écoute, je ne sais pas si tu as eu le temps de consulter ton agenda électronique, mais tu vas voir que je t'ai convoquée à une réunion cet après-midi à 14 h. Je veux revoir l'ensemble des projets et des priorités pour les trois prochains mois. J'ai invité tous les employés, pas seulement les gestionnaires de projets, parce que je veux que tous les employés se familiarisent un peu avec l'ensemble des projets que nous allons mener. Certains des employés travailleront d'ailleurs à quelques projets en même temps, alors je trouvais ça

important qu'ils soient tous là. Ça va aussi donner à tout le monde la chance de s'exprimer sur les préoccupations qu'ils pourraient avoir par rapport à certains des projets.

Ah! oui, la réunion devrait se terminer vers 16 h 30 et, s'il te plaît, apporte la liste des projets auxquels tu travaillais avant ton départ pour les vacances et celle des idées que tu avais pour les projets des trois prochains mois.

Questions

B. Quel est le but de ce message?
B. Quand aura lieu la réunion?
B. Qui assistera à la réunion?
B. Que doit apporter Andrea à la réunion?
C. En quoi, selon vous, cette personne représente-t-elle une bonne ou une mauvaise gestionnaire? Expliquez.

Court message téléphonique 47
L'installation de meubles ergonomiques

(0:51)

Bonjour, mon nom est Karl du Groupe santé et ergonomie 3000. Nous avons reçu une commande pour un fauteuil ergonomique fait sur mesure pour vous. Pour pouvoir préparer la chaise en question, nous avons besoin de quelques renseignements sur vous. Nous avons besoin de savoir combien vous mesurez, votre poids, la longueur de votre dos, de vos jambes, etc. Pourriez-vous, s'il vous plaît, téléphoner à notre experte en mesures? Son nom est Glenda Davis, au 519-564-4367, poste 111. Elle va vous expliquer comment procéder pour prendre des mesures exactes.

Si vous avez des questions au sujet de votre commande, vous pouvez téléphoner à un de nos agents de services à la clientèle qui va se faire un plaisir de vous répondre. Le numéro est le 519-564-4370.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Karl téléphone?
B. Qu'est-ce que Karl veut savoir?
B. Qui est-ce qui va prendre les mesures?
C. Diriez-vous que l'aspect ergonomique des postes de travail est un aspect dont on s'occupe trop ou pas assez au gouvernement? Justifiez votre réponse.

Court message téléphonique 48
Propriété intellectuelle

(1:01)

Bonjour Maryse, c'est Rémi de la Direction des communications. Je t'appelle parce que j'ai fait des démarches pour que quelques-uns de mes employés assistent à une conférence sur la propriété intellectuelle qui va avoir lieu ici dans la région au début décembre. Il paraît que le conférencier est vraiment très bon. En fait, je pense qu'il en est à près d'une centaine de prestations en Amérique du Nord et, ce qui est assez rare, c'est que si on lui demande, il fait la conférence en français et en anglais. Le gars est complètement bilingue. Je viens d'apprendre que si on inscrit un certain nombre de participants à la fois, on obtient une réduction sur le coût des inscriptions. J'ai pensé que le sujet intéresserait sûrement quelques-unes des personnes dans ta direction. Il faut faire assez vite, et c'est pour ça que je t'appelle, parce que je pense que les places partent rapidement. Si ça t'intéresse, appelle-moi quand tu auras une minute. Salut.

Questions

B. Sur quoi porte la conférence à laquelle Rémi fait référence?
B. Est-ce que Rémi veut participer lui-même à cette conférence?
B. Est-ce que cette conférence est nouvellement donnée en Amérique par le présentateur?
B. Pourquoi est-ce que Rémi trouve que ce serait une bonne idée que Maryse inscrive certains de ses employés à cette conférence?
C. Considérez-vous que les fonctionnaires fédéraux comprennent suffisamment la question de la propriété intellectuelle? Expliquez.
C. Avez-vous déjà eu connaissance d'une fraude en matière de propriété intellectuelle? Racontez.
C. Que conseilleriez-vous à un collègue qui viendrait vous confier qu'une des personnes avec qui il travaille lui vole ses idées afin de se faire valoir auprès des autres et surtout auprès des patrons?

Court message téléphonique 49
La publication d'un rapport

(0:57)

Bonjour Jim, c'est Andros de la Direction des ressources humaines. J'appelle pour te signaler que le rapport qui fait suite au sondage sur le bien-être en milieu de travail sera disponible en ligne pour tous les employés à compter du 5 septembre prochain.

Les employés vont y avoir accès par le biais du site Internet sous la rubrique « Quoi de neuf ». Tous ceux qui voudront une copie papier vont pouvoir en obtenir une en communiquant avec Lynn Bernhart au 418-776-1876.

Aussi, il va y avoir un lancement officiel à la mi-septembre où les membres de la Direction et les employés qui ont travaillé au sondage vont être présents pour une discussion informelle sur les résultats obtenus.

Si tu as des questions, tu peux me joindre au 418-776-9867.

Questions

B. Pourquoi est-ce qu'Andros téléphone à Jim?
B. Comment les employés auront-ils accès au rapport?
B. Qu'est-ce que les employés qui veulent une copie papier du rapport devront faire pour en obtenir une?
C. Selon vous, la fonction publique offre-t-elle des conditions de travail concurrentielles à celles du secteur privé? Expliquez.
C. Parlez d'un sondage auquel vous avez participé ou que vous avez organisé. Quel en était le but, les résultats et les suites qu'on y a données?

Court message téléphonique 50
Infos au sujet d'un concours

(1:07)

Bonjour, Anne Jolicœur à l'appareil. Je voudrais laisser un message à l'attention de madame Laurent.

J'ai participé au concours AS05-35-67-89 pour le poste d'agente des ressources humaines et j'ai reçu un message qui m'informait que je m'étais qualifiée pour la dernière étape, c'est-à-dire celle de la prise des références. Mais c'était il y a quatre mois déjà et on n'a pas encore appelé les personnes que j'avais désignées pour la prise de références. Étant donné que j'ai changé de bureau et de téléphone plusieurs fois, j'ai peur que vous ayez eu de la difficulté à me joindre, surtout que j'ai entendu dire que le concours et la constitution du bassin de candidats se terminaient la semaine prochaine.

Pouvez-vous me contacter pour me rassurer et me dire que je n'ai pas été oubliée et m'informer de l'avancement du processus de sélection?

Je vous remercie. Mon numéro de téléphone, c'est le 613-957-9579. Je vous rappelle mon nom, c'est Anne Jolicœur. Merci beaucoup.

Questions

B. Pourquoi madame Jolicœur est-elle inquiète?
B. Pour quel type d'emploi madame Jolicœur a-t-elle postulé?

B. Pourquoi est-ce qu'il peut avoir été difficile de joindre madame Jolicœur au cours des derniers mois?
B. Qu'est-ce qui se termine la semaine prochaine?

Court message téléphonique 51
Courriels perdus

(1:06)

Bonjour, c'est Mélinda du bureau de service informatique. Vous avez laissé un message disant que vous ne recevez plus aucun courriel depuis qu'on vous a installé un nouvel ordinateur. En fait, le problème est assez facile à régler. Vous devez sortir du programme Outlook, puis cliquer sur le bouton « Démarrer ». Ensuite, cliquez sur le bouton « Rechercher ». Il y a un menu déroulant qui va apparaître. Sélectionnez « Fichiers » puis cliquez sur « Tous les fichiers et tous les documents ». Tous vos messages devraient apparaître. Si ça ne fonctionne pas, téléphonez-moi au bureau de service, au 613-234-1234 et je le ferai pour vous à distance.

Merci d'avoir utilisé nos services et s'il y avait tout autre problème d'ordre informatique, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Le numéro de référence pour cette demande est le B876657.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Mélinda téléphone et laisse un message?
B. Quelle sorte d'aide est-ce que Mélinda fournit à l'employé?
B. Qu'est-ce que Mélinda propose de faire si le problème persiste?
B/C. Parlez d'un problème informatique auquel vous avez eu à faire face et expliquez comment il a été réglé.
C. À quelle sorte d'outils informatiques aimeriez-vous avoir accès à votre bureau et pourquoi?
C. Comment réagissez-vous lorsque vous avez un problème avec votre ordinateur?

Court message téléphonique 52
***PowerPoint*[MD]**

(1:13)

Bonjour Ravi, c'est Jamilla. J'aurais préféré te parler directement pour t'expliquer comment faire une présentation PowerPoint, mais comme ce n'est pas très compliqué, je vais essayer comme ça et puis si tu ne comprends pas, bien, tu me rappelles.

Bon. Tu appuies sur le bouton « Démarrer » dans le coin inférieur gauche de ton écran et là tu choisis « Nouveau document ». Ensuite, tu sélectionnes « Nouvelle présentation ». Un écran va apparaître dans lequel il y aura deux boîtes pour écrire un titre et des sous-titres. Tu peux écrire directement dans ces boîtes. Quand tu as terminé, tu cliques sur le bouton « Nouvelle diapositive »

qui est dans la barre de menu en haut à droite. À la droite de ton écran, tu vas voir des modèles de disposition parmi lesquels tu peux choisir, si tu veux placer un graphique ou un tableau par exemple. Tu choisis ce qui te convient, tu entres ton contenu et tu cliques à nouveau sur « Nouvelle diapositive ».

Quand tu as terminé, tu sauvegardes ta présentation en cliquant sur « Fichier » dans le coin supérieur gauche de ton écran puis en cliquant sur « Enregistrer sous… »

C'est tout. J'espère que ça va t'aider. Je te rappelle de ne pas te gêner pour m'appeler si ça ne va pas. À bientôt!

Questions

B. Pourquoi est-ce que Jamilla appelle Ravi?
B. Qu'est-ce que Jamilla explique dans son message?
B. Qu'est-ce que Ravi doit faire s'il a des questions?
C. Quels sont les éléments qui caractérisent une présentation PowerPoint réussie?
C. Que diriez-vous à un collègue qui vous embête avec des questions d'ordre technique?

Court message téléphonique 53
Examen

(1:14)

Bonjour, c'est Théo Crawford de la Commission de la fonction publique du Canada. J'appelle pour vous convoquer à l'Examen de compétence générale de la fonction publique. L'examen va avoir lieu lundi prochain, le 12 mai. Il dure deux heures, c'est-à-dire de 13 h 30 à 15 h 30. Veuillez vous présenter une demi-heure à l'avance au 300, rue Laurier, à la pièce 215.

Tout ce dont vous aurez besoin pour l'examen vous sera fourni sur place. Il est donc inutile d'apporter avec vous, crayons, papier ou tout équipement électronique. Vous n'aurez pas l'autorisation de les garder avec vous dans la salle d'examen. Par contre, vous devez apporter deux pièces d'identité dont une avec photo.

Veuillez noter qu'il n'y a pas de services de garde sur les lieux et qu'il vous faut faire les arrangements nécessaires à l'avance au besoin.

Vos résultats vont vous parvenir par la poste ou par courriel, selon la préférence que vous allez indiquer au moment de l'examen.

Pour confirmer votre présence ou pour toute autre question, veuillez, s'il vous plaît, communiquer le plus tôt possible avec Sylvie Legault au 613-955-2615.

Questions

B. Quelle est la raison de cet appel?
B. Combien de temps dure l'examen?
B. Où doit aller la personne pour faire l'examen?
B. Qu'est-ce que la personne doit apporter à l'examen?
B/C. Parlez d'un examen que vous avez dû passer dans le cadre d'un processus de dotation.
C. Que diriez-vous à un employé qui se plaint qu'il n'y ait aucun service de garde offert sur les lieux de travail?

3.2 BRÈVES CONVERSATIONS (BC)

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 38)

1. Écoutez deux fois une brève conversation, sans regarder la transcription.

2. Produisez un court résumé de ce que vous venez d'entendre.

   - Déterminez le sujet de la conversation;
   - ce qui doit être fait;
   - l'aide qui est offerte.

3. Au besoin, réécoutez la conversation et faites-en l'analyse.

4. Discutez de la situation entendue.

   - Avez-vous déjà vécu une expérience similaire?
   - Est-ce que cette situation vous rappelle quelque chose?

5. Au besoin, lisez les transcriptions sous forme de jeu de rôles.

Comme au TCO, ne donnez aucun indice aux participants quant au contenu des conversations.

Il y a suffisamment de conversations pour couvrir l'ensemble des périodes d'activités de groupe (AG) de la session. Il est suggéré, comme la planification le recommande, d'en écouter quelques-unes chaque jour. Les brèves conversations 3, 8, 11, 16, 21, 28, 31, 34, 37 et 40 qui ne sont pas inscrites à l'horaire peuvent être utilisées durant les rencontres individuelles.

Transcription des brèves conversations pour les participants : Cahier du participant, section 6, p. 125

Brève conversation 1
Problème de projecteur

(0:36)

1.	**Évelyne**	Hé! Gilles, sais-tu faire fonctionner ce projecteur?
2.	**Gilles**	Non, je regrette! Je ne sais pas comment ça marche. Va voir Laurie, la technicienne. Elle est vraiment experte en informatique. Elle sait certainement comment ça se branche.
3.	**Évelyne**	Oui, je sais, mais elle est absente ce matin. Quand est-ce qu'elle revient?
4.	**Gilles**	Ah! J'y pense. Elle est en vacances cette semaine.
5.	**Évelyne**	Merde! Le patron a besoin de montrer la présentation à la réunion. Il doit bien y avoir quelqu'un d'autre.
6.	**Gilles**	Va donc demander à l'adjointe, elle s'est occupée du matériel de présentation à la dernière conférence des DG. Elle devrait pouvoir t'aider.
7.	**Évelyne**	OK, merci.
8.	**Gilles**	Bonne chance!

Questions

B. Pourquoi est-ce que Laurie ne pourra pas aider Évelyne avec le projecteur?
B. Qu'est-ce que le patron a besoin de faire pendant la réunion?
B. Pourquoi est-ce que l'adjointe pourrait être une bonne personne pour résoudre le problème?
C. En général, éprouvez-vous de la difficulté à utiliser les projecteurs et autres gadgets électroniques lors de vos réunions? Expliquez.

Brève conversation 2
Clé brisée

(0:35)

1.	**Jacques**	Esplanade Laurier, bureau des commissionnaires, Jacques Pariseau à l'appareil, bonjour.
2.	**Valérie**	Bonjour, mon nom est Valérie Letarte et je vous appelle parce que j'ai brisé ma clé dans la serrure de la porte. Et là... je ne peux plus entrer dans mon bureau.
3.	**Jacques**	Vous êtes à quel étage et à quel bureau?
4.	**Valérie**	Au 12e, bureau A1249.

5. **Jacques** Tour Ouest ou Tour Est?

6. **Valérie** Tour Ouest.

7. **Jacques** Bon, je vous envoie quelqu'un pour voir s'il peut vous ouvrir, mais il va certainement falloir appeler un serrurier. Ne bougez pas. La personne devrait être là d'ici cinq minutes.

8. **Valérie** Bon. J'attends. Merci beaucoup.

9. **Jacques** Il n'y a pas de quoi. Au revoir.

Questions

B. Qu'est-ce qui est arrivé à Valérie?
B. Qui faudra-t-il appeler pour régler le problème?
B. Qui sera avec Valérie dans environ 5 minutes?
C. Vous est-il déjà arrivé une expérience comme celle racontée dans le dialogue?

Brève conversation 3
Mise au point

(0:33)

1. **Wendy** Je voulais vous parler de plusieurs choses, ce matin. Tout d'abord, les demandes de congé. Je sais que je me répète, mais vous devez absolument me les faire parvenir électroniquement, même lorsqu'il s'agit d'une demi-journée. J'insiste là-dessus, une demande orale ne suffit pas. Ah! autre chose : les horaires. Si vous prévoyez faire des heures supplémentaires, faites-les approuver le plus vite possible. Ça, c'est vraiment important! Et puis, encore une fois, si vous savez que vous allez être en retard, prévenez-moi, s'il vous plaît!

Questions

B. De quelle façon faut-il que les employés fassent parvenir leurs demandes de congé?
B. Que doivent faire les employés qui font des heures supplémentaires?
B. Qu'est-ce que les employés doivent faire en cas de retard?
B/C. Avez-vous déjà été confronté à un style de gestion trop sévère ou trop souple en matière de gestion des congés et des retards? Expliquez ce que cela a causé.
C. Quels conseils donneriez-vous à un collègue qui supervise un employé qui, malgré quelques avertissements, continue d'être régulièrement en retard?

Brève conversation 4
Une réunion surprise

(0:37)

1.	**Sarah**	Sarah Sleiman, bonjour.
2.	**Ben**	Bonjour Sarah. Bon retour de vacances.
3.	**Sarah**	Merci Ben. Ça a passé vite.
4.	**Ben**	Tu n'en as probablement pas entendu parler, mais nous avons une réunion de tout le personnel cet après-midi.
5.	**Sarah**	Hein! Quand ça?
6.	**Ben**	Ça commence à 13 h 30 et ça devrait durer une couple d'heures.
7.	**Sarah**	Et c'est où?
8.	**Ben**	Dans la salle de conférence. On va passer à travers tous les projets et examiner les priorités pour les trois prochains mois.
9.	**Sarah**	Est-ce qu'il y a quelque chose que je dois apporter?
10.	**Ben**	Oui, apporte la liste des projets auxquels tu travaillais avant ton départ pour les vacances.
11.	**Sarah**	Merci. À tantôt!
12.	**Ben**	À tantôt.

<u>Questions</u>

B. Pourquoi est-ce que Ben téléphone à Sarah?
B. Qui sera à la réunion?
B. Qu'est-ce que Sarah doit apporter à la réunion?

Brève conversation 5
Plainte

(0:40)

1.	**Alice**	Je voulais aussi te parler de ce qui se passe avec le nouveau système, Karl. En fait, au lieu de nous faire gagner du temps, ça nous en fait perdre.
2.	**Karl**	Comment ça?

3. **Alice** Bien, pour tout dire, j'ai l'impression de travailler deux fois plus que tout le monde. Comme je suis la seule à maîtriser le système, il faut que je forme les autres en plus de faire mon travail. Ce que je veux dire, c'est que je ne peux pas tout faire en même temps, tu comprends?

4. **Karl** Oui, bien sûr, mais c'est temporaire.

5. **Alice** Du temporaire qui dure, je trouve. Tu sais, il faut encore que je vérifie le travail des collègues que j'ai formés. Bref, on n'avance pas!

6. **Karl** En gros, tu es en train de me dire que tu as trop de travail?

7. **Alice** Bien oui, tout compte fait, c'est ça!

Questions

B. Pourquoi est-ce qu'Alice considère avoir plus de travail qu'auparavant?
B. Comment sait-on qu'une fois formés, les collègues d'Alice ne sont toujours pas autonomes?
B. Qui d'autres qu'Alice maîtrisent le système?
B/C. Avez-vous déjà vécu une situation semblable? Expliquez en détail quelle était cette situation et comment elle s'est terminée.

Brève conversation 6
Retard

(0:46)

1. **Michel** Tiens! Bonjour Claudia!

2. **Claudia** Bonjour Michel.

3. **Michel** Tu as l'air pressé!

4. **Claudia** Oui! La réunion du comité est à neuf heures, c'est moi qui dois la présider et regarde l'heure qu'il est. Je suis déjà en retard de cinq minutes.

5. **Michel** Ne t'en fais pas, cinq minutes ce n'est pas la mer à boire. Mais qu'est-ce que tu cherches partout comme ça?

6. **Claudia** Bien, mon dossier de présentation, je n'arrive pas à mettre la main dessus.

7. **Michel** As-tu regardé dans ton sac?

8. **Claudia** Oui, deux fois déjà. Je ne comprends pas, il devrait être sur mon bureau. Je l'ai encore consulté hier soir avant de partir. Il ne doit pas être bien, bien loin.

9. **Michel** Dis-moi, ce ne serait pas une chemise rouge avec un grand C majuscule dessus?

10. **Claudia** Oui, c'est ça, tu l'as vue?

11. **Michel** Et bien la dernière fois que l'ai vue, c'était sur la table à côté du photocopieur.

12. **Claudia** Vraiment? Tu es sûr? Je vais aller voir...

13. **Michel** Bien, bonne réunion si on ne se revoit pas!

Questions

B. Pourquoi Claudia est-elle très pressée?
B. Quel est le mandat de Claudia pour la réunion du comité?
B. La dernière fois que Michel a vu le dossier de Claudia, où était-il?
C. Dans une telle situation, vaut-il mieux arriver en retard à une réunion que vous présidez avec le bon dossier en main, ou plutôt à l'heure, sans le dossier?

Brève conversation 7
***Blackberry*[MD]**

(0:47)

1. **Charlotte** Bonjour Antoine.

2. **Antoine** Bonjour Charlotte.

3. **Charlotte** Dis donc, regarde ce que j'ai trouvé par terre dans la salle de conférence!

4. **Antoine** Hein! Un Blackberry[MD]! Personne n'est venu te voir pour le réclamer?

5. **Charlotte** Pas jusqu'à maintenant. À qui est-ce que ça peut être? J'ai déjà demandé dans le service à ceux qui en ont un, mais apparemment, ils n'ont rien perdu.

6. **Antoine** Quand l'as-tu trouvé?

7. **Charlotte** Il y a 30 minutes à peu près.

8. **Antoine** Bon, laisse-moi voir. Hier, dans la salle de conférence, il y avait une réunion de la coordination interministérielle. C'est probablement un des participants qui l'a perdu. Je vais voir Marie-Hélène. C'est elle qui avait organisé la réunion, elle a sûrement la liste des participants et elle pourra les contacter.

9. **Charlotte** Tu as raison, c'est la meilleure chose à faire. Je te le laisse.

10. **Antoine** OK, je vais m'en occuper.

11. **Charlotte** Merci bien.

12. **Antoine** Il n'y a pas de quoi.

Questions

B. Où est-ce que Charlotte a trouvé le Blackberry[MD]?
B. Est-ce que c'est possible que le Blackberry[MD] appartienne à quelqu'un du service?
B. À qui le Blackberry[MD] pourrait appartenir selon Antoine?
B. Est-ce qu'Antoine garde le Blackberry[MD] avec lui?
C. Racontez une occasion où vous avez perdu quelque chose d'important et comment vous avez retrouvé cet objet.

Brève conversation 8
Campagne de publicité

(0:48)

1. **Mathieu** Salut Julie! Comment ça va? Tu en es où dans ta campagne de publicité?

2. **Julie** Ça ne va pas si mal Mathieu. J'ai pris connaissance des dossiers et j'étais justement en train de me demander quels moyens de communication on pourrait utiliser pour sensibiliser les employeurs du secteur privé à l'importance de la santé et sécurité au travail. À mon avis, les affiches, ça ne suffit pas. Il y a encore trop d'accidents.

3. **Mathieu** Eh bien, on pourrait peut-être se réunir pour y réfléchir. J'ai déjà quelques idées, mais j'aimerais qu'on en discute tous ensemble. Qu'est-ce que tu en dis?

4. **Julie** Oui, je suis d'accord. On pourrait se rencontrer cet après-midi à 2 heures.

5. **Mathieu** OK, je vais prévenir les autres... dans la salle 1210?

6. **Julie** Oui, à deux heures dans la salle 1210, ce serait parfait.

7. **Mathieu** Bon, bien, à plus tard.

8. **Julie** À plus tard Mathieu.

Questions

B. Qui va se réunir à deux heures?
B. Quel sera le sujet de la réunion à deux heures?
B. Quel moyen est présentement utilisé pour sensibiliser les employeurs à la santé et sécurité au travail?
B. Où en est Julie dans sa campagne de publicité?
C. Quelles seraient vos suggestions pour organiser une campagne de publicité pour promouvoir la santé et la sécurité au travail dans votre ministère?

Brève conversation 9
Aux Affaires étrangères

(0:38)

1. **Simon** Bien sûr, le Canada fait sa part en contribuant financièrement au développement des pays pauvres. Mais, à moins que nous changions d'approche quant à notre façon de voir les choses, notre aide n'aura jamais d'effets à long terme.

Les pays pauvres s'en sortiront seulement si les pays occidentaux acceptent de partager leurs connaissances avec eux. Les pays en voie de développement deviendront autonomes dans la mesure où nous leur permettrons l'accessibilité au même niveau de savoir que nous. À condition qu'il ne soit pas déjà trop tard...

Questions

B. Selon Simon, comment le Canada fait-il déjà sa part pour le développement des pays pauvres?
B. L'aide du Canada est-elle suffisante selon Simon? Pourquoi?
B. Que faut-il faire selon Simon pour vraiment aider les pays pauvres?
C. Selon vous, l'aide du Canada à l'étranger en matière de lutte contre la pauvreté est-elle pertinente? Justifiez votre point de vue.

Brève conversation 10
Séance d'information

(0:50)

1. **Réal** Service de la paye, Réal Gagné à l'appareil, bonjour!

2. **Thérèse** Bonjour Réal, c'est Thérèse.

3. **Réal** Bonjour Thérèse! Qu'est-ce que je peux faire pour toi?

4. **Thérèse** Réal, je t'appelle parce que je viens de vérifier les feuilles de présence des employés contractuels. J'ai constaté qu'il y avait beaucoup d'erreurs. Je pense que beaucoup d'employés n'ont pas pris connaissance du document qui leur explique comment remplir leur feuille de présence.

5. **Réal** As-tu pensé à une solution?

6. **Thérèse** Je me demandais s'il n'y aurait pas lieu de tenir une séance d'information pour les employés contractuels puis une autre pour leur gestionnaire.

7. **Réal** Bonne idée! Euh... c'est ce que je vous conseille de faire. Contacte Paul, notre agent de liaison avec la clientèle. Il organise souvent ce genre de rencontre auprès des employés contractuels.

8. **Thérèse** D'accord. Je te tiens au courant.

9. **Réal** À bientôt Thérèse.

Questions

B. Qu'est-ce que Thérèse vient de vérifier?
B. Pourquoi est-ce qu'il y a beaucoup d'erreurs dans les feuilles de présence?
B. Quelle solution est proposée par Thérèse pour régler le problème des erreurs dans les feuilles de présence?
C. Comme fonctionnaire, que pensez-vous du service généralement offert par le service de la rémunération?

Brève conversation 11
Discuter d'un projet

(0:42)

1. **Marie** Ça y est, Keven! On l'a l'argent qu'on attendait pour notre projet de Centre de ressources.

2. **Keven** Tu veux dire qu'on peut aussi embaucher les deux personnes-ressources comme prévu, c'est ça?

3. **Marie** Oui, oui. En d'autres mots, on a le feu vert pour tout ce qu'on a demandé. Tout est accepté. Tu peux aller de l'avant avec l'embauche.

4. **Keven** Bien, moi, j'ai déjà deux personnes en vue pour les postes. Je vais les appeler dès ce matin.

5. **Marie** Oh! Attention, là! On m'a quand même bien dit que pour les postes de personnes-ressources, il fallait passer par la démarche prévue de dotation.

6. **Keven** Si je te comprends bien, tu es en train de me dire qu'il faudra organiser un concours, c'est ça?

7. **Marie** C'est ça.

Questions

B. Quelle bonne nouvelle Marie annonce-t-elle à Keven?
B. Combien de personnes faudra-t-il embaucher?

B. Qu'est-ce que Keven doit organiser?
C. Quelles seraient vos suggestions pour accélérer les processus de dotation au sein de la fonction publique?

Brève conversation 12
Demande de rappeler

(0:52)

1. **Mohamed** Travaux publics, *good morning*, Mohamed à l'appareil. Comment puis-je vous aider?

2. **Roger** Est-ce que je pourrais parler à madame Lafleur, s'il vous plaît?

3. **Mohamed** C'est de la part de qui?

4. **Roger** Roger Laviolette, un de ses clients.

5. **Mohamed** Pourriez-vous attendre quelques minutes? Madame Lafleur est déjà au téléphone sur une autre ligne.

6. **Roger** Savez-vous si ça va durer longtemps?

7. **Mohamed** Je ne sais pas. Préférez-vous laisser un message?

8. **Roger** Oui. Dites-lui qu'elle me rappelle. C'est extrêmement urgent. J'ai une réunion à deux heures cet après-midi et il faut absolument que je lui parle avant.

9. **Mohamed** Très bien, monsieur Laviolette. Vous pouvez compter sur moi, je vais transmettre le message dès que possible. Madame Lafleur sait où vous joindre?

10. **Roger** Oui, elle a mon numéro de téléphone, elle m'a contacté à plusieurs reprises cette semaine.

11. **Mohamed** Très bien, monsieur Laviolette.

12. **Roger** Je compte sur vous, c'est très important. Au revoir et merci.

13. **Mohamed** Au revoir monsieur et bonne journée.

<u>Questions</u>

B. Qui est Roger Laviolette?
B. Pourquoi est-ce que madame Lafleur ne peut pas lui parler?
B. Quand Mohamed va-t-il transmettre le message à madame Lafleur?
B. Est-ce que madame Lafleur connaît déjà le numéro de téléphone de M. Laviolette?

Brève conversation 13
Formation d'une journée

(0:47)

1.	**Luc**	Bonjour Maria, c'est Luc.
2.	**Maria**	Bonjour Luc.
3.	**Luc**	Maria, je viens de voir que l'Institut de technologie informatique donne une formation d'une journée sur Oxen le mois prochain et j'aimerais y assister.
4.	**Maria**	C'est un peu tard pour faire une demande de formation.
5.	**Luc**	Oui, je le sais Maria. Mais je pense bien, à cause du projet sur lequel je travaille présentement, qu'une connaissance plus approfondie d'Oxen me serait très utile. La description du cours me dit que c'est vraiment ce dont j'ai besoin.
6.	**Maria**	OK, c'est une journée que tu me dis?
7.	**Luc**	C'est ça.
8.	**Maria**	Demande à Annie de regarder s'il y a le budget nécessaire. Si oui, et que ça n'entre pas en conflit avec une activité déjà à notre horaire, envoie-moi ta demande.
9.	**Luc**	Il n'y a pas de problème pour l'horaire, j'ai déjà vérifié. Merci beaucoup Maria. Je m'en vais voir Annie tout de suite.

<u>Questions</u>

B. Pourquoi est-ce que Luc téléphone à sa gestionnaire?
B. Pourquoi est-ce que la formation serait utile à Luc?
B. À quelles conditions est-ce que Luc peut assister à la formation?
C. Quelle est la formation la plus utile que vous avez reçue au gouvernement fédéral? Expliquez.

Brève conversation 14
Un espace de travail

(0:41)

1.	**Helena**	Vous êtes au courant que notre stagiaire en gestion arrive lundi prochain?
2.	**Peter**	Ah oui! C'est vrai! Où est-ce qu'elle va s'installer?
3.	**Helena**	Je ne sais pas encore, c'est ça le problème.

4. **Peter** Si on lui prêtait le bureau de Francine, ça poserait un problème? Je crois qu'elle va être en arrêt de travail encore quelque temps.

5. **Julie** Oui, mais qu'est-ce qui arriverait si elle décidait de revenir plus tôt que prévu?

6. **Peter** C'est vrai... En tout cas, mettons qu'on ne trouve pas de solution à l'étage d'ici lundi, elle pourra s'installer au septième en attendant, il y a de la place.

7. **Helena** Ça ne serait pas très pratique, mais ça pourrait être une solution pour la première semaine. Je vais y repenser...

Questions

B. Quand la stagière arrive-t-elle?
B. Pourquoi est-ce qu'utiliser le bureau de Francine semble poser un problème?
B. Où est-ce qu'il y a de la place pour la stagiaire?

Brève conversation 15
Chèque en retard

(0:54)

1. **Vijay** Service de la paye, *good morning*, Vijay à l'appareil.

2. **Chantal** Bonjour, je suis Chantal Rivet de la Division des opérations.

3. **Vijay** Qu'est-ce que je peux faire pour vous madame Rivet?

4. **Chantal** Je devais recevoir un chèque pour un projet spécial, en plus de ma paye habituelle. Mon patron m'avait dit que le chèque serait émis en même temps que ma paye, mais ça fait déjà deux relevés de paye que je reçois sans mention du fameux chèque. Je m'inquiète un peu. J'aimerais savoir ce qui se passe.

5. **Vijay** Vous savez ces derniers temps, on est vraiment débordés. Ne quittez pas, je consulte votre dossier.

Je vois que tout est en ordre, la demande a bien été approuvée et signée en bonne et due forme. Vous allez recevoir votre chèque dans le courant de la semaine prochaine.

6. **Chantal** Bonne nouvelle! Je vous remercie.

7. **Vijay** De rien, excusez-nous pour le retard.

8. **Chantal** Le principal, c'est que la demande ne soit pas perdue et que je reçoive mon chèque le plus tôt possible. Merci encore.

9. **Vijay** Au revoir et bonne journée.

10. **Chantal** Bonne journée à vous aussi.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Chantal s'inquiète?
B. Pourquoi est-ce que Chantal recevra un chèque supplémentaire?
B. Quand est-ce que Chantal peut s'attendre à recevoir son chèque?
C. Selon vous, quelle est la meilleure façon de récompenser du travail bien fait dans le cadre d'un projet spécial?

Brève conversation 16
L'emploi idéal

(0:52)

1. **Sarah** Et pour toi Ahmed, ce serait quoi l'emploi idéal?

2. **Ahmed** Eh bien, à vrai dire, il faudrait que ce soit un emploi qui offre de la variété au niveau de l'horaire et aussi des tâches. Un exemple parfait de ça, ça serait un emploi où on pourrait profiter des différentes formules de travail de rechange.

3. **Sarah** Formules de travail de rechange, c'est quoi ça?

4. **Ahmed** Oui, oui. Tu connais : l'horaire souple, le télétravail, le congé autofinancé, par exemple. Ça, c'est toutes des formules qui peuvent être très pratiques pour un employé.

5. **Sarah** Ah oui! Je comprends. C'est un peu comme si on te laissait gérer ton propre temps.

6. **Ahmed** Exactement. Mais toujours à condition de satisfaire aux besoins opérationnels. En ce qui concerne la variété au niveau des tâches, je pense que ça dépend beaucoup du type de travail. Malheureusement, chaque emploi a sa part de routine et de monotonie.

Questions

B. Selon Ahmed, sur quel plan un emploi idéal doit-il offrir de la variété?
B. Qu'est-ce qu'une formule de travail de rechange selon Ahmed?
B. À quelle condition un employé peut-il utiliser ce genre de formule?
C. Quel serait l'emploi idéal pour vous? Est-ce que cela serait au sein de la fonction publique? Expliquez.

Brève conversation 17
Mauvaise réunion

(0:57)

1.	**Chang**	Alors, dis-moi, Brigitte, comment s'est passée ta première réunion en tant que présidente du comité de gestion.
2.	**Brigitte**	[Ne m'en parle pas] Chang, un vrai désastre!
3.	**Chang**	Qu'est-ce qui t'est arrivé?
4.	**Brigitte**	Ça a mal commencé. J'avais oublié mes lunettes et je n'arrivais pas à lire l'ordre du jour. Il a fallu que je demande à Bob de le lire à ma place. Et quand la lecture a été finie, je me suis aperçue que je n'avais pas inclus le point le plus important : l'approbation du budget opérationnel. J'avais pris soin de noter des points comme l'accueil de la nouvelle employée, l'inscription au tournoi de golf et un tas d'autres points secondaires, mais il manquait l'essentiel. J'ai pris la parole pour indiquer l'erreur et rajouter le point sur l'approbation du budget. Les membres du comité avaient l'air un peu surpris. Heureusement, par la suite, j'ai distribué les copies du budget et on a pu se mettre au travail.
5.	**Chang**	Tu ne trouves pas que tu exagères un peu. Finalement, ça ne s'est pas si mal terminé!
6.	**Brigitte**	Oui, tu as raison, mais quel stress!

Questions

B. Quel était le problème dans l'ordre du jour que Brigitte a présenté aux membres du comité au début de la réunion?
B. Comment ont réagi les membres du comité quand Brigitte a ajouté un point important à l'ordre du jour?
C. Avez-vous déjà organisé ou assisté à une réunion complètement ratée? Racontez votre expérience.

Brève conversation 18
Clavier inondé

(0:57)

1.	**Than**	Service de dépannage informatique, bonjour! Than à l'appareil. Qu'est-ce que je peux faire pour vous?
2.	**Vanessa**	Bonjour, mon nom est Vanessa Paradis et j'ai un gros problème avec mon clavier.

3. **Than** Bon, on va regarder ça. Quel est le problème?

4. **Vanessa** Eh bien... je crois qu'il ne fonctionne plus. J'ai renversé ma tasse de café dessus. J'ai épongé, nettoyé, mais maintenant que je veux taper, ça ne marche pas. Je l'ai débranché puis rebranché, mais ça n'a rien changé. Je pense que je l'ai complètement noyé.

5. **Than** Bon, je vais vous envoyer un technicien pour vérifier ça. Vous avez un clavier français ou anglais?

6. **Vanessa** Français. Combien de temps est-ce que ça va prendre?

7. **Than** Le technicien devrait passer dans la journée. Il va vous contacter par téléphone avant de venir. Votre numéro, c'est bien le 613-997-3696?

8. **Vanessa** Oui, c'est bien ça.

9. **Than** Est-ce que je peux faire autre chose pour vous aujourd'hui?

10. **Vanessa** Non. Merci beaucoup.

11. **Than** De rien, au revoir.

Questions

B. Pourquoi Vanessa a-t-elle un problème avec son ordinateur?
B. Quelle partie de l'ordinateur de Vanessa ne fonctionne pas?
B. Qu'est-ce que Vanessa a fait pour essayer de corriger la situation?
B. Qui va aller voir Vanessa?
C. En général, pour quelles raisons appelez-vous le service de dépannage informatique? Êtes-vous toujours satisfait de leurs services?

Brève conversation 19
Heures supplémentaires

(0:51)

1. **Sylvie** Bonjour, Sylvie Dubé.

2. **Mia** Bonjour madame Dubé. Mon nom est Mia Laflèche. J'appelais au sujet d'heures supplémentaires que j'ai réclamées il y a un mois et pour lesquelles je n'ai toujours pas été payée.

3. **Sylvie** Laissez-moi regarder dans votre dossier. On a reçu une demande pour 4 heures et demie de temps supplémentaire effectué le 30 avril. Mais le 30 avril c'était un vendredi, une journée régulière de travail, alors on n'a pas considéré que c'était du temps supplémentaire puisque les heures inscrites étaient de 9 h à 13 h 30.

4. **Mia** Non, non, non, j'ai travaillé ce samedi-là de 9 h à 13 h 30. Je pense que je me suis simplement trompée dans la date. Comment est-ce que je fais pour corriger ça?

5. **Sylvie** Vous devez remplir une nouvelle demande en indiquant bien qu'il s'agit d'une correction et la faire signer par votre superviseur. Envoyez-la-moi directement. Je vais m'en occuper.

6. **Mia** Ah merci beaucoup, c'est très gentil.

Questions

B. Pourquoi Mia téléphone-t-elle à son agente en rémunération?
B. Quelle erreur a fait Mia dans sa demande?
B. Quelle est la solution proposée par Sylvie?

Brève conversation 20
Un clavier spécial

(0:53)

1. **Myra** Bonjour Sam, qu'est-ce que je peux faire pour toi?

2. **Sam** Bonjour Myra, vous avez un afficheur à ce que je vois.

3. **Myra** Oui, pas toi?

4. **Sam** Oui, mais je ne l'utilise pas vraiment. Je n'ai pas encore développé ce réflexe. Myra, je vous appelle parce que j'ai quelque chose à vous demander.

5. **Myra** Oui, qu'est-ce que c'est?

6. **Sam** C'est que depuis environ deux mois, j'ai des problèmes avec mon poignet gauche et je crois que je vais avoir besoin d'un autre clavier d'ordinateur pour m'aider à corriger ce problème-là.

7. **Myra** Est-ce que tu as consulté un médecin à ce sujet-là Sam?

8. **Sam** Non, mais je sais qu'un clavier comme celui que j'ai à la maison m'aiderait beaucoup.

9. **Myra** Je vois, mais pour te donner l'autorisation de l'acheter, je dois avoir un certificat médical.

10. **Sam** OK, j'espère que ça ne sera pas trop long avant que je puisse voir mon médecin. Il est pas mal occupé.

11. **Myra** Je comprends ta situation, mais je ne peux vraiment pas faire autrement.

12. **Sam** OK.

13. **Myra** Profites-en pour lui demander s'il n'y a pas autre chose qu'on pourrait te procurer pour t'aider.

14. **Sam** OK. Merci Myra.

Questions

B. Quel est le problème de Sam?
B. Quelle solution est-ce que Sam propose?
B. Qu'est-ce que Myra doit avoir pour pouvoir aider Sam?

Brève conversation 21
Objets trouvés

(0:58)

1. **Kenny** Bureau des commissionnaires, bonjour! Kenny à l'appareil.

2. **Martine** Bonjour! je m'appelle Martine, Martine Lejeune. J'ai perdu ma carte d'identité. Est-ce que quelqu'un vous l'aurait rapportée par hasard?

3. **Kenny** On nous a rapporté plusieurs cartes aujourd'hui, madame. C'est une carte avec une pince ou avec un ruban pour mettre autour du cou?

4. **Martine** Avec une pince pour la ceinture, j'ai dû la perdre dans l'ascenseur parce que je l'avais ce matin en arrivant, je l'ai montrée au commissionnaire pour aller à l'étage.

5. **Kenny** Un instant, je vais vérifier.

Ah! je regrette madame. Aucune carte au nom de Martine Lejeune n'a été trouvée.

6. **Martine** Bon, peut-être qu'on va vous la rapporter dans le courant de la journée.

7. **Kenny** C'est possible.

8. **Martine** Dans ce cas, pourriez-vous me contacter s'il vous plait?

9. **Kenny** D'accord, quel est votre numéro de téléphone?

10. **Martine** C'est le 613-947-9215. Je vous rappelle mon nom : Martine Lejeune.

11. **Kenny** C'est bien noté madame. Bonne chance.

12. **Martine** Merci beaucoup et au revoir.

13. **Kenny** Au revoir.

Questions

B. Qu'est-ce que Martine a perdu?
B. Est-ce que la carte de Martine a un ruban ou une pince?
B. Est-ce que quelqu'un va rapporter la carte de Martine dans le courant de la journée?
B. Où Martine croit-elle avoir perdu sa carte?
B. Pourquoi Martine donne-t-elle son numéro de téléphone au commissionnaire?
C. Est-ce que le système de cartes d'identité utilisé à votre bureau vous paraît efficace? Expliquez.

Brève conversation 22
La disponibilité d'un nouveau produit

(0:58)

1. **Adrian** Bonjour, Direction des politiques, Adrian Selve à l'appareil.

2. **Rose** Bonjour monsieur Selve, ici Rose du service de marketing. Est-ce que vous avez une minute?

3. **Adrian** Oui, oui. Qu'est-ce que je peux faire pour toi Rose?

4. **Rose** Je voulais simplement vous informer que le rapport Gestion des ressources pour un avenir plus vert sera bientôt disponible.

5. **Adrian** Quand est-ce que nous allons le recevoir?

6. **Rose** Il va être mis en ligne bientôt.

7. **Adrian** Quand exactement?

8. **Rose** On prévoit le mettre en ligne le 2 juin prochain.

9. **Adrian** Est-ce qu'il sera aussi disponible en version papier?

10. **Rose** Il va y avoir des copies dans toutes les bibliothèques du Ministère ainsi que dans tous les centres de ressources. Pour les employés qui n'ont pas accès à Internet, mais qui voudraient consulter la version électronique, ils vont pouvoir le faire à la bibliothèque.

11. **Adrian** OK. C'est bon. Dis-moi, est-ce que vous prévoyez faire une réunion d'équipe pour le présenter à tout le monde en même temps?

12. **Rose** Oui, oui. Le comité de direction du ministère travaille présentement à la planification d'une rencontre pour tout le personnel.

13. **Adrian** Est-ce qu'on a une idée de quand ça va avoir lieu?

14. **Rose** Je crois qu'on parle de la mi-juin.

15. **Adrian** Excellent. Tiens-moi au courant.

16. **Rose** Oui, oui. C'est sûr.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Rose téléphone à Adrian?
B. Comment est-ce que le rapport sera rendu disponible à tous les employés?
B. Quand est-ce que le rapport sera disponible?
B. Comment les employés qui n'ont pas accès à Internet pourront-ils lire le rapport?
B. Comment la gestion va-t-elle informer les employés de l'existence de ce rapport?

Brève conversation 23
Changement de bureau

(0:59)

1. **Anne** Bonjour Guy, c'est Anne au 11e étage.

2. **Guy** Bonjour Anne. Qu'est-ce qui me vaut ton appel?

3. **Anne** C'est que j'ai appris qu'il y a quelqu'un qui a pris sa retraite à votre étage et que par conséquent, il y a un bureau de disponible. Pour moi, ce serait beaucoup plus simple d'être au même étage que les autres. Est-ce que ce serait possible que je prenne le bureau de la personne qui est partie?

4. **Guy** Ce serait une bonne idée, je n'y avais pas pensé. As-tu vu le bureau en question? C'est assez bruyant, es-tu certaine que c'est ce que tu veux?

5. **Anne** Oui, oui, j'ai vu le bureau et je sais que c'est un endroit assez passant, mais ça ne me dérange pas.

6. **Guy** OK Anne. Je vais voir si le bureau est vraiment disponible. Si oui, on va faire les demandes nécessaires pour le téléphone et l'ordinateur.

7. **Anne** Ça devrait prendre combien de temps environ?

8. **Guy** Je devrais avoir une réponse d'ici deux ou trois jours.

9. **Anne** Est-ce qu'il y a quelque chose que je peux faire de mon côté?

10. **Guy** Non, non, je m'occupe de tout. Ce n'est pas une grosse affaire. Je t'en redonne des nouvelles.

Questions

B. Pourquoi Anne téléphone-t-elle à son gestionnaire?
B. Où est situé le bureau qu'Anne aimerait avoir?
B. Selon le gestionnaire, y a-t-il un problème avec ce bureau?
B. Qu'est-ce que le gestionnaire doit vérifier avant de donner une réponse définitive?

Brève conversation 24
Un nouveau chef

(0:55)

1.	**Linda**	Ce n'est vraiment pas le fun de travailler avec James. Je me demande si je ne vais pas me chercher autre chose.
2.	**Kamal**	Je sais bien, mais tu devrais être plus patiente et lui donner une chance, ça va finir par s'arranger.
3.	**Linda**	Tu es optimiste, toi! Je ne sais vraiment pas quoi faire.
4.	**Kamal**	Moi, j'irais lui parler pour mettre les choses au clair.
5.	**Linda**	J'ai essayé, mais il n'écoute pas.
6.	**Kamal**	As-tu pensé lui envoyer un courriel pour lui expliquer tes frustrations?
7.	**Linda**	C'est risqué, ça...
8.	**Kamal**	Peut-être, mais si j'étais toi, je ne resterais pas plus longtemps dans cette situation. Tu pourrais peut-être prendre rendez-vous officiellement.
9.	**Linda**	Qu'est-ce que tu veux dire?
10.	**Kamal**	Bien, au lieu d'essayer de lui parler dans les couloirs, pourquoi est-ce que tu ne lui envoies pas un message pour lui demander une rencontre? Tu verras bien. Tu pourrais être surprise.
11.	**Linda**	Hum... Ce n'est pas une mauvaise idée. Je vais faire ça, puis je te tiens au courant.

Questions

B. Est-ce que Linda a déjà essayé de parler à James, son patron, de son problème?
B. Pour Kamal, une conversation de couloir n'est pas une bonne stratégie. Quelle autre solution propose-t-il à Linda?
B. Pourquoi est-ce que Linda ne veut pas envoyer un courriel dans lequel elle expliquerait ses frustrations?

B. Qu'est-ce que Linda va finalement faire?
C. Gérer une relation difficile avec son patron est toujours une situation très délicate. Quelles sont les meilleures stratégies à utiliser, selon vous, pour obtenir ce qu'on attend de son patron?

Brève conversation 25
Les droits de stationnement

(1:01)

1.	**Marc**	Bonjour, Marc Peca, comment puis-je vous aider?
2.	**Line**	Bonjour mon nom est Line Godin. J'aimerais savoir ce qu'il faut faire pour obtenir une place de stationnement à l'édifice principal?
3.	**Marc**	Je suis désolé, mais il n'y a plus de place disponible.
4.	**Line**	OK, et c'est que je viens de déménager et il n'y a pas de service d'autobus à partir de chez moi.
5.	**Marc**	Dans ce cas-là, il faut remplir une nouvelle demande en inscrivant clairement que vous n'avez pas accès au transport en commun.
6.	**Line**	Et à qui est-ce que j'envoie cette demande-là?
7.	**Marc**	À moi : Marc Peca. Vous pouvez remplir le formulaire en ligne et me l'envoyer à mon adresse électronique.
8.	**Line**	OK, et ça peut prendre combien de temps pour obtenir le stationnement?
9.	**Marc**	On va devoir mettre votre nom sur une liste d'attente et, dépendamment de la place où vous vous trouvez sur la liste, cela peut prendre de quelques jours à quelques mois.
10.	**Line**	Ah, d'accord. Est-ce que vous savez s'il y a d'autres stationnements disponibles à proximité?
11.	**Marc**	Malheureusement, non, je ne sais pas. Mais je sais qu'il y a des stationnements privés autour d'ici.
12.	**Line**	D'accord, merci.

<u>Questions</u>

B. Pourquoi est-ce que Line téléphone à Marc?
B. Qu'est-ce que Marc lui explique au sujet des stationnements?
B. À quelle autre option Line pense-t-elle?

Brève conversation 26
Une présentation

(1:02)

1.	**Luc**	Programme de protection de la faune, Luc Gendron à l'appareil.
2.	**Paule**	Bonjour Luc. C'est Paule Landros. Luc, je me demandais quand est-ce que votre groupe serait en mesure de me faire une présentation sur le projet du lac Érié?
3.	**Luc**	Très bientôt, la présentation est presque prête.
4.	**Paule**	J'ai besoin d'avoir une vue d'ensemble du projet parce que je dois en discuter avec le sous-ministre à la fin du mois. Est-ce que vous pourriez me faire la présentation une journée la semaine prochaine? Mercredi, par exemple?
5.	**Luc**	Est-ce que ça pourrait être jeudi? Cynthia a besoin d'un peu de temps pour finaliser la présentation.
6.	**Paule**	Parfait. J'ai un peu de temps jeudi matin, mais je suis occupée en après-midi. Peux-tu arranger quelque chose?
7.	**Luc**	Est-ce que 9 h 30 ce serait bon?
8.	**Paule**	Excellent. Je vais réserver cette heure-là pour la présentation dans la salle de conférence, mais donne un coup de fil à Martha pour confirmer avec elle, d'accord?
9.	**Luc**	OK, je vais faire ça, puis s'il y a un problème, je vous le dis tout de suite.
10.	**Paule**	Super. Merci.

<u>Questions</u>

B. Qu'est-ce que Paule, la directrice, veut?
B. Quand aura lieu la présentation?
B. Quel est le sujet de la présentation?
B. Qu'est-ce que la directrice doit faire à la fin du mois?

Brève conversation 27
Équipement informatique désuet

(1:01)

1.	**Julie**	Bonjour, Julie Nesbitt à l'appareil.
2.	**Lydiane**	Bonjour Julie, c'est Lydiane. J'ai un petit problème ici et je voulais avoir tes conseils si tu as une minute.

3. **Julie** Vas-y, je t'écoute.

4. **Lydiane** Bon. C'est que nous avons une quantité assez importante de matériel informatique désuet ici qui prend vraiment beaucoup de place et je me demandais comment m'en débarrasser. Est-ce que je peux juste le donner à qui veut l'avoir?

5. **Julie** Non, il y a une procédure un peu plus complexe que ça, que je ne connais pas très bien, je te l'avoue. Je crois que tu dois premièrement les rendre disponibles pour Industrie Canada puis pour les autres ministères et agences.

6. **Lydiane** OK, mais si personne n'en veut?

7. **Julie** Écoute, comme je te l'ai dit, je ne suis pas trop certaine de la procédure. Je te conseille de téléphoner à Jess aux services corporatifs. Lui, il va savoir quoi faire et il va te guider pour la paperasse nécessaire et tout.

8. **Lydiane** Jess, tu dis?

9. **Julie** C'est ça. Si ma mémoire est bonne, son nom de famille est Brown.

10. **Lydiane** OK, je te remercie Julie et excuse-moi de t'avoir dérangée.

11. **Julie** Il n'y a pas de quoi. Bonne journée.

Questions

B. Quel est le problème de Lydiane?
B. Qu'est-ce que Lydiane doit faire avec le matériel informatique?
B. Comment est-ce que Julie aide Lydiane?
B. Qui va finalement s'occuper du matériel?

Brève conversation 28
Outils promotionnels

(0:59)

1. **Jacques** Alors, avez-vous eu le temps de réfléchir un peu à ce qu'on pourrait distribuer pour promouvoir notre site Internet?

2. **Janine** Moi, je pense qu'on devrait rester dans le domaine de l'informatique et faire fabriquer des tapis de souris.

3. **Lee** Ouais, on pourrait peut-être avoir des boîtes pour ranger les cédés.

4. **Jacques** Ça coûterait beaucoup trop cher!

5. **Lee** Alors, ce qu'on pourrait faire, c'est commander des signets. Ça, ce n'est pas cher du tout, puis c'est toujours utile.

6. **Janine** Tu trouves? Moi, je proposerais plutôt des blocs-notes et des stylos. C'est très apprécié, en général.

7. **Jacques** Mais la meilleure chose à faire, ce serait d'abord d'aller voir ce qui existe dans les autres ministères. Qu'est-ce que vous en pensez?

8. **Lee** Oui, mais ce serait peut-être une bonne idée de faire faire des blocs-notes et des stylos quand même puisque c'est ce qu'il y a de plus populaire. Après, si on a d'autres idées, on verra.

9. **Jacques** OK. Qu'est-ce que vous diriez si on coupait la poire en deux? On commande des stylos et, en même temps, on voit ce qui se fait ailleurs.

Questions

B. Quel objet lié au domaine de l'informatique est-ce que Janine aimerait qu'on distribue?
B. Quel objet lié au domaine de l'informatique est-ce que Lee aimerait qu'on distribue?
B. Pourquoi est-ce que Jacques refuse les deux premières suggestions de ses employés?
B. Qu'est-ce qui sera distribué de façon certaine?
C. Personnellement, croyez-vous que les outils promotionnels tels que crayons et autres gadgets atteignent leur but de promotion? Expliquez.
C. Que pensez-vous de la distribution d'outils promotionnels au sein du gouvernement? Cela devrait-il être interdit?

Brève conversation 29
Un document à la traduction

(1:06)

1. **Tran** Allô Marie!

2. **Marie** Salut Tran! Ça va?

3. **Tran** Oui, merci. Écoute, John m'a dit de venir te voir pour savoir comment faire traduire un document. Peux-tu m'expliquer, s'il te plaît? J'aurais quelque chose d'urgent...

4. **Marie** Pas de problème, assieds-toi.

5. **Tran** Merci.

6. **Marie** Bon, d'abord il te faut la version électronique du document. En général, on l'a. Mais il y a des exceptions, comme les documents qu'on reçoit dans nos pigeonniers. Mais bon, normalement, ce n'est pas difficile de les trouver en format électronique. Ensuite, tu vas dans Formflow puis, dans la rubrique « Traduction », tu sélectionnes le formulaire F12. On est presque tous équipés de Formflow ici. Remplis bien le formulaire. N'oublie rien parce que d'habitude, s'il manque quelque chose, on nous le retourne et on perd beaucoup de temps.

Et voilà, ce n'est pas plus compliqué que ça. La plupart du temps, le service est plutôt rapide, sauf s'il s'agit d'un document technique; alors là, il faut prévoir plus de temps. C'est beau?

7. **Tran** C'est parfait. Merci beaucoup, Marie.

Questions

B. Qui a dit à Tran d'aller voir Marie?
B. Sous quelle rubrique dans Formflow faut-il aller pour faire une demande de traduction?
B. Qu'est-ce qui se passe si on oublie de remplir une partie du formulaire?
B. Le service est-il rapide?

Brève conversation 30
Un avis de concours

(1:11)

1. **Marc** Bonjour, Marc Gagnon à l'appareil.

2. **Linda** Oui, bonjour Marc. C'est Linda. Ça va?

3. **Marc** Oui, ça va. Qu'est-ce que je peux faire pour toi?

4. **Linda** Oui, on aurait besoin de tes services pour écrire un énoncé de qualité pour un poste en communication.

5. **Marc** OK. Qu'est-ce que vous cherchez exactement?

6. **Linda** Bien évidemment, on a besoin de quelqu'un qui a un peu d'expérience dans le domaine des plans de communication et qui a aussi une bonne connaissance des outils technologiques dans le domaine.

7. **Marc** Et de quelle catégorie d'emploi est-ce qu'on parle?

8. **Linda** J'imagine que ce serait dans la catégorie AS. Mais avec l'expérience qu'on recherche et les qualifications dont on va avoir besoin, je pense qu'on devrait y aller avec un AS-04.

9. **Marc** OK, je peux commencer à regarder des descriptions pour un AS de ce niveau-là dans le domaine des communications. Mais on est peut-être mieux de fixer un rendez-vous immédiatement pour qu'on regarde ensemble ce que vous voulez plus précisément.

10. **Linda** Oui, j'apprécierais que ce soit le plus rapidement possible parce qu'on a vraiment besoin de quelqu'un de façon assez urgente.

11. **Marc** Je comprends. Mais comme tu sais, à peu près toutes les demandes qu'on reçoit sont pressantes. Laisse-moi regarder mon horaire dans les prochaines semaines et je te reviens là-dessus avant la fin de la journée.

12. **Linda** Merci infiniment. J'apprécie.

Questions

B. Quel est le but du téléphone de Linda?
B. Qu'est-ce que Marc devra écrire?
B. Qu'est-ce que Linda recherche comme profil d'employé?

Brève conversation 31
Carte d'accès

(1:17)

1. **Ian** Direction de la sécurité, service des laissez-passer, bonjour! Ian Blackburn à l'appareil.

2. **Jeanne** Bonjour. Je suis une employée du ministère et ma carte d'accès électronique à l'édifice ne fonctionne plus.

3. **Ian** Pouvez-vous me donner votre nom s'il vous plaît?

4. **Jeanne** Jeanne Picard.

5. **Ian** Avec un D, n'est-ce pas?

6. **Jeanne** Oui, c'est ça.

7. **Ian** Avez-vous fait une demande de changement récemment?

8. **Jeanne** Non... qu'est-ce que vous voulez dire?

9. **Ian** Si vous avez changé de lieu de travail récemment.

10. **Jeanne** Non, non. Je travaille rue Laurier depuis deux ans, et ça ne devrait pas changer dans l'immédiat.

11. **Ian** Bon, il n'y a pas de raison apparente pour que la carte ne fonctionne pas. C'est un peu bizarre. Votre gestionnaire avait bien renouvelé la validité de votre carte? Est-ce une nouvelle carte?

12. **Jeanne** Non, ça fait deux ans que j'ai la même.

13. **Ian** C'est peut-être ça le problème, elle est peut-être usée ou abîmée. Pouvez-vous passer à mon bureau pour que je vous en refasse une nouvelle? Ce serait le plus simple.

14. **Jeanne** Aujourd'hui?

15. **Ian** Oui, disons entre 13 et 15 heures.

16. **Jeanne** Ce n'est pas possible ce matin?

17. **Ian** Non, je regrette. Demain, si vous préférez.

18. **Jeanne** Non, non, je vais m'arranger pour passer à 13 heures.

19. **Ian** D'accord. Téléphonez-moi à votre arrivée, je viendrai vous chercher.

20. **Jeanne** Est-ce que vous prendrez une nouvelle photo?

21. **Ian** C'est comme vous voulez. Il n'y a pas d'obligation, on peut garder l'ancienne. L'important c'est qu'on vous reconnaisse.

22. **Jeanne** Bon, eh bien..., c'est vous qui déciderez.

23. **Ian** D'accord. À cet après-midi.

24. **Jeanne** D'accord. Merci.

Questions

B. Selon Ian, pourquoi est-ce que la carte de Jeanne ne fonctionne plus?
B. Est-ce que Jeanne pourra utiliser sa nouvelle carte aujourd'hui?
B. Est-ce qu'une nouvelle photo de Jeanne sera prise pour la nouvelle carte?
B. Quel est le critère qui détermine si on doit refaire ou non une photo pour une carte d'identité?
C. Est-ce que vous trouvez que dans ce dialogue, il est trop facile pour Jeanne Picard d'obtenir une nouvelle carte d'accès électronique? Justifiez.

Brève conversation 32
Une commande incomplète

(1:10)

1. **Siméon** Bonjour. Siméon Boa. Je peux vous aider?

2. **Julie** Oui bonjour, je suis Julie Lemieux, des services administratifs. J'ai commandé dix cartouches d'encre et deux agrafeuses la semaine dernière. Je viens de recevoir la commande et j'ai seulement cinq cartouches. Est-ce que vous pourriez m'en envoyer cinq autres?

3. **Siméon** OK. Laissez-moi regarder. Pouvez-vous me donner le numéro de la commande s'il vous plaît?

4. **Julie** Oui. C'est le 11-702-304.

5. **Siméon** Et ça a été fait quand cette demande-là?

6. **Julie** C'était lundi de la semaine dernière, le 9.

7. **Siméon** OK, je l'ai. Je vois que vous en avez effectivement demandé dix, mais il y a une politique interne qui dit qu'on peut seulement envoyer cinq cartouches à la fois.

8. **Julie** Mais c'est parce qu'on a deux imprimantes à deux étages différents.

9. **Siméon** OK, je vous en envoie cinq autres. La prochaine fois, indiquez le nombre d'imprimantes sur votre demande pour éviter d'avoir le même problème.

10. **Julie** Ah, je ne savais pas qu'il fallait indiquer le nombre.

11. **Siméon** Non, ce n'est pas clair sur le formulaire. Mais c'est certain que, pour nous et pour vous, ça va plus vite quand on sait le nombre d'imprimantes qu'il y a.

12. **Julie** Parfait. Je vais faire ça à l'avenir.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Julie téléphone à Siméon?
B. Quel était le problème avec la commande?
B. Quelle solution Siméon lui suggère-t-il?
C. Avez-vous ce genre de politiques à votre bureau? Expliquez la situation et pourquoi, selon vous, en êtes-vous rendus là?
C. Les normes de contrôle sont-elles devenues trop sévères au gouvernement? Justifiez votre point de vue.

Brève conversation 33
Réorganisation

(1:21)

1. **Directrice** Comme vous le savez, on a annoncé une réorganisation dans le bureau. J'aimerais, en tant que directrice, vous parler des effets que cela va avoir sur notre travail. Lors de la dernière réunion du comité de direction, on a décidé de nous retirer un équivalent temps plein. Il est donc facile de prévoir qu'on devra réduire les prêts de personnes-ressources.

2. **Employé 1** Est-ce qu'on prévoit d'autres réductions de personnel?

3. **Directrice** Je pense que non. On envisage un déménagement pour la mi-décembre. Comme vous le savez, nous ne ferons plus partie de la direction de l'apprentissage, mais de la direction des opérations. Nous pouvons donc prévoir certains changements dans les services que nous offrons.

4. **Employé 2** Est-ce qu'il y aura des répercussions sur nos descriptions de tâches?

5. **Directrice** Il n'y a aucune décision de prise en ce sens. Le travail reste le même jusqu'à nouvel ordre. Bien sûr, on avait déjà prévu réviser les descriptions de tâches dans le ministère d'ici trois ans. Mais ça, c'était déjà décidé.

6. **Employé 1** Quelles sortes de changements prévoyez-vous?

7. **Directrice** Tout nous porte à croire que les descriptions de tâches seront élargies, mais nous ne prévoyons aucun changement d'ici 12 mois.

8. **Employé 1** Vous estimez donc qu'à court terme, il n'y aura aucun changement?

9. **Directrice** Dans les descriptions de tâches, non, je ne pense pas. Il n'y aura pas de changement à court terme.

10. **Employé 2** Et à long terme?

11. **Directrice** Je pense qu'il y aura des changements, mais on va avoir le temps d'y faire face. D'autres questions...

Questions

B. Est-ce qu'il y aura des réductions de personnel dans ce bureau? Expliquez.
B. Est-ce que les descriptions de tâches changeront? Expliquez.
B. Est-ce que les employés devront déménager? Expliquez.
C. Selon vous, quelles sont les conditions de réussite d'une réorganisation?

Brève conversation 34
La banque de congés

(1:13)

1. **Danielle** Bonjour, ici Danielle Mercier. Comment puis-je vous aider?

2. **Len** Bonjour mon nom est Len Robinson. Je vous appelle parce que j'ai une question concernant mon dossier.

3. **Danielle** Je vous écoute.

4. **Len** J'ai remarqué qu'il y avait une différence entre le nombre de jours de vacances qu'il me reste en banque, selon moi, et celui qui est indiqué dans mon dossier.

5. **Danielle** D'accord.

6. **Len** J'ai l'impression que je devrais avoir 128,5 heures alors que c'est un total de 121 heures qui est inscrit dans mon dossier.

7. **Danielle** Oui, c'est bien un total de 121 heures.

8. **Len** Mais je suis certain que c'est 128,5 heures que je devrais avoir au dossier.

9. **Danielle** En fait, c'est une différence d'un jour n'est-ce pas? Et je vois dans votre dossier qu'au mois de juin dernier vous avez fait une demande de modification à une demande. Vous aviez d'abord indiqué que vous vouliez prendre le 18 juin de congé puis vous nous avez fait parvenir une demande modifiée qui indiquait que vous vouliez prendre aussi le 19. Nous avons donc fait les modifications demandées.

10. **Len** Ah oui, c'est ça! J'avais complètement oublié cette modification-là. OK. Merci.

11. **Danielle** Ce n'est rien. Bonne fin de journée.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Len téléphone à Danielle?
B. Quelle est l'explication de Danielle au sujet de la différence entre le calcul de Len et le sien?

Brève conversation 35
Problème de transmission de courriels

(1:12)

1. **Kim** Bonjour, Kim O'bumsawin à l'appareil. Comment puis-je vous aider?

2. **Jerry** Oui bonjour. J'ai un problème avec mon système de courriels.

3. **Kim** Bien, pouvez-vous me donner votre nom de famille et votre numéro de pièce s'il vous plaît?

4. **Jerry** Oui, c'est Lee et mon bureau est le 1245.

5. **Kim** Merci. Quel est votre problème monsieur Lee?

6. **Jerry** J'ai un courriel à faire parvenir à plusieurs personnes et quand je clique sur « Envoyer », il ne se passe rien.

7. **Kim** D'accord. Est-ce que vous êtes certain que toutes les adresses sont bonnes dans votre liste d'envoi?

8. **Jerry** Pas mal certain : je l'ai vérifiée deux fois.

9. **Kim** Est-ce que votre courriel est très long ou avez-vous plusieurs pièces jointes?

10. **Jerry** Non, le courriel est court et il n'y a pas de pièce jointe.

11. **Kim** Est-ce que certaines des adresses sont à l'extérieur du gouvernement?

12. **Jerry** Non, aucune.

13. **Kim** Est-ce que je peux me brancher à votre ordinateur pour voir le courriel en question?

14. **Jerry** Oui, oui. Allez-y.

15. **Kim** OK. Cliquez sur « D'accord » dans la boîte qui vient d'apparaître. Merci. Je vois que vous avez utilisé des accents pour plusieurs noms de destinataires... Si j'enlève ces accents... Voilà. Ça semble fonctionner.

16. **Jerry** Ah, excellent! Je le saurai pour la prochaine fois.

17. **Kim** Est-ce que je peux faire autre chose pour vous monsieur Lee?

18. **Jerry** Non, merci. Bonne journée.

Questions

B. Quel est le problème de Jerry?
B. Quelle solution propose Kim?
B. Qu'est-ce que Jerry va savoir pour une prochaine fois?

Brèvre conversation 36
Smog au-dessus de la ville

(1:19)

1. **Nina** Avez-vous vu le smog dans le ciel aujourd'hui? Ça empire de jour en jour. Il me semble que le gouvernement devrait obliger les gens à utiliser davantage les transports en commun pour se déplacer, mais je sais que ce n'est pas évident.

2. **Carlos** Tu as raison. Même qu'on devrait imposer un péage aux automobilistes qui tiennent absolument à rouler au centre-ville. Ça se fait dans certaines grandes villes européennes et moi, je trouve que ça a bien du bon sens.

3. **Lise** Je suis plus ou moins d'accord avec ça. Je dirais plutôt qu'il faut mettre l'accent sur l'information. Peut-être que si les gens comprenaient vraiment le sérieux de la situation, ils décideraient par eux-mêmes de laisser leur auto à la maison.

4. **Nina** C'est bien possible, mais je pense qu'il est trop tard pour ça. Je partage le point de vue de Carlos. Il faut prendre les grands moyens avant qu'il soit trop tard, surtout que...

5. **Carlos** Surtout que les scientifiques ont des preuves que l'environnement se détériore et même si je suis partiellement d'accord avec ta théorie sur l'information, ça, ce n'est pas assez. Je pense la même chose que les écologistes. Il faut prendre des mesures draconiennes, tout de suite.

6. **Lise** Bien sûr, il faut agir. Mais ça dépend dans quelle direction. Je ne suis pas tout à fait convaincue que des mesures comme le péage soient les seules solutions.

7. **Nina** Je ne sais pas trop, moi non plus. Ce que je sais, c'est qu'on ne réglera pas ça en quinze minutes et puis moi, il faut que je retourne au boulot. Alors, à tantôt les amis!

8. **Lise** C'est ça.

9. **Carlos** À tantôt.

Questions

B. Selon Nina, qu'est-ce que le gouvernement devrait obliger les gens à faire pour se déplacer?
B. Qu'est-ce qu'on devrait installer à l'entrée du centre-ville pour dissuader les gens d'utiliser leur automobile, selon Carlos?
B. Selon Lise, sur quoi faut-il plutôt mettre l'accent?
B/C. Y a-t-il une ville au Canada qui soit un modèle en matière de bonnes pratiques écologiques? Expliquez.
C. S'il était possible de reculer dans le temps d'une cinquantaine d'années et de pouvoir revoir les politiques mises en place pour protéger l'environnement, qu'auriez-vous à suggérer?

Brève conversation 37
Un nouveau programme de cueillette sélective

(1:12)

1. **Océane** Tout à l'heure, j'ai dit que ce nouveau service serait offert partout dans la ville dès le mois de mai. Juste une précision là-dessus, si vous me permettez. Dans le but de roder notre système, nous avons décidé de l'implanter de façon progressive et...

2. **Sean** Pardon madame. Je ne suis pas sûr de comprendre. Vous venez de dire que le service serait offert partout dans la ville en mai et, là, vous parlez d'implantation progressive. Qu'est-ce que vous entendez par là, exactement?

3. **Océane** Ce que je veux dire, c'est qu'en mai, toute l'infrastructure administrative sera en place. Pour la cueillette proprement dite, nous procéderons par secteur, en ajoutant un nouveau secteur toutes les deux semaines. Concrètement, ça veut dire que, huit semaines après le début du programme, tous les secteurs de la ville seront desservis.

4. **Daphné** Votre communiqué fait mention d'un calendrier qui a été distribué à la population. Pouvez-vous nous donner plus de détails à ce sujet?

5. **Océane** C'est-à-dire qu'on prévoit envoyer aux contribuables un calendrier indiquant le début de la cueillette dans chaque secteur. Donc, la population ne l'a pas encore reçu. D'ailleurs, je voudrais vous faire remarquer qu'il reste encore dix mois avant le début officiel de ce nouveau service.

Questions

B. Combien de temps faudra-t-il avant que tous les secteurs de la ville soient desservis par le nouveau programme que présente Océane?
B. À quoi servira le calendrier qui sera distribué aux contribuables?
B. Dans combien de temps aura lieu le début officiel du service?
C. Certains pays, comme le Japon par exemple, sont très exigeants pour leurs citoyens en leur demandant de procéder à un tri minutieux de leurs déchets. Le Canada devrait-il en faire autant pour faciliter le recyclage?

Brève conversation 38
Sondage sur l'installation d'une garderie

(1:22)

1. **Alain** Puis, vous avez répondu au sondage qu'on a reçu, hier? Qu'est-ce que vous pensez de ça, vous autres, une garderie ici? Moi, à mon avis, ce n'est pas encore fait.

2. **Ginette** Oh! moi, ça m'est bien égal! Mes enfants sont en âge de se garder tous seuls!

3. **Sophie** Oui, mais quand même, tu dois bien avoir une opinion, non? Tu ne trouves pas que c'est une bonne idée?

4. **Ginette** Mmm... pas vraiment. Selon moi, ce n'est jamais une bonne idée de mélanger vie personnelle et travail. Avoir une garderie sur place, à mon point de vue, c'est comme amener ses enfants au travail. En tout cas, moi, je n'aimerais pas ça.

5. **Jean** Es-tu sérieuse? Personnellement, je trouve que ça serait super! Ça m'éviterait d'être à la course les matins où je dois amener Alice chez la gardienne. Et puis, en cas de problème, je serais sur place.

6. **Ginette** Justement, c'est ça le problème! À mon avis, la productivité va en prendre un coup parce que certains employés avec de jeunes enfants vont être portés à interrompre continuellement leur travail pour aller voir ce qui se passe.

7. **Sophie** Pas nécessairement. En ce qui me concerne, même si mes enfants étaient à la garderie ici, je n'interromprais pas mon travail pour aller les voir, à moins d'une urgence. Hein, Jean? As-tu l'impression que ça affecterait ton rendement, toi?

8. **Jean** J'aurais tendance à dire que non, mais on ne peut pas vraiment juger tant qu'on a pas essayé...

9. **Ginette** C'est vrai, ça. Bon, les amis, je retourne travailler. À plus tard!

Questions

B. Pourquoi est-ce que Ginette ne se sent pas vraiment concernée par la possibilité d'avoir une garderie au travail?

B. Pour quelles raisons Jean aimerait-il avoir une garderie sur place?
B. Pourquoi est-ce que Ginette croit qu'une garderie sur place affecterait la productivité des employés?
B. Sophie est-elle d'accord avec Ginette pour dire qu'il pourrait y avoir un impact sur sa productivité au travail?
C. Personnellement, croyez-vous comme Ginette que les garderies en milieu de travail peuvent affecter la productivité des employés? Expliquez.

Brève conversation 39
Vol

(1:26)

1.	**Jean-François**	Bonjour Martine. Tu voulais me parler. Je t'en prie, assieds-toi.
2.	**Martine**	Bonjour Jean-François. Merci.
3.	**Jean-François**	Alors, qu'est-ce qui se passe?
4.	**Martine**	Bien... quand je suis arrivée ce matin à mon bureau, j'ai remarqué que mon tiroir de bureau était ouvert.
5.	**Jean-François**	Ah oui?
6.	**Martine**	J'ai trouvé ça bizarre, j'ai regardé à l'intérieur et j'ai vu que tout était pêle-mêle. Je n'avais rien qui avait de la valeur dedans, mais j'ai constaté qu'il manquait la petite caisse où je garde la monnaie pour le café. C'est pour ça que je viens t'en parler. Il n'y avait pas beaucoup d'argent dans la boîte, c'était un petit montant, mais c'est vraiment plate de savoir qu'il y a un voleur qui se promène dans nos bureaux.
7.	**Jean-François**	Est-ce qu'il te manque autre chose? Je ne sais pas moi : ordi, téléphone, matériel électronique, quelque chose comme ça?
8.	**Martine**	Non, rien qui avait de la valeur n'a disparu.
9.	**Jean-François**	As-tu demandé autour de toi si on avait fouillé dans les autres bureaux ou classeurs?
10.	**Martine**	Oui, mais les collègues n'ont rien remarqué de spécial.
11.	**Jean-François**	Bon, de toute façon, je dois faire un rapport. J'imagine qu'il y a un formulaire pour ça. Je vais me renseigner et je te rappelle pour qu'on le remplisse ensemble. Je dois aussi envoyer un courriel de rappel à tout le monde pour souligner qu'il ne faut absolument rien laisser à la vue d'éventuels voleurs et que tout ce qui a de la valeur doit être mis sous clé chaque soir.

12. **Martine** Merci. Appelle-moi dès que tu auras le formulaire.

13. **Jean-François** Oui. En attendant, regarde encore une fois dans tes affaires pour vérifier que rien d'autre n'a disparu.

14. **Martine** D'accord. À tout à l'heure.

Questions

B. Qu'est-ce que le voleur a pris dans le tiroir de Martine?
B. Est-ce que Martine a consulté ses collègues pour savoir s'ils avaient eux aussi été volés?
B. Que devront faire Martine et Jean-François à la suite du vol dans leurs bureaux?
B. Qu'est-ce qu'il est important de faire chaque soir avant de quitter le bureau?
C. Avez-vous déjà eu au bureau une expérience semblable à celle racontée dans le dialogue? Expliquez ce qui s'est passé.

Brève conversation 40
Banque de vacances

(1:24)

1. **Chantal** France, le patron m'a demandé de compiler les dates des vacances de tout le monde dans un seul dossier et je n'ai pas les tiennes. En prends-tu?

2. **France** Oui, oui, mais c'est qu'il semble y avoir un problème avec le solde de congés indiqué dans ma banque. J'ai téléphoné aux ressources humaines à ce sujet-là. Je devrais avoir une réponse bientôt.

3. **Chantal** Peux-tu me donner une idée de la durée et des dates approximatives?

4. **France** Ça va être quelque chose comme une semaine à la fin juillet.

5. **Chantal** Une semaine, c'est tout?

6. **France** J'ai déjà pris une semaine à l'hiver et puis je garde une semaine en réserve.

7. **Chantal** Tu aimes ça toi séparer tes semaines comme ça?

8. **France** Bien, disons que cette année c'est un peu spécial. D'habitude, je ne fais pas ça. Une semaine, ça passe tellement vite qu'on n'a pas l'impression de s'être vraiment reposé quand on revient, mais bon, c'est mieux que rien.

9. **Chantal** Moi, ma sœur habite en Allemagne. Dans son organisation, ils ont cinq semaines de vacances dès la première année. C'est incroyable ça, hein?

10. **France** Oui, je sais. C'est comme ça dans plusieurs pays d'Europe, je pense. Je me demande pourquoi ce n'est pas comme ça ici.

11. **Chantal** Je ne sais pas trop. Est-ce qu'on a d'autres sortes de congés qu'eux n'ont pas? Est-ce que nos heures de travail sont plus courtes chaque jour? C'est sûrement quelque chose comme ça, il n'y a pas d'autre explication.

12. **France** Oui, il y en a une. Il y a celle des organisations qui pensent que plus de temps passé au travail ne veut pas nécessairement dire plus grande productivité.

13. **Chantal** Il y a sûrement des études comparatives qui ont été faites sur le sujet. Il faudrait vérifier ça.

Questions

B. Est-ce que France va prendre des vacances cet été?
B. Pourquoi est-ce que France n'est pas encore certaine de ses dates de vacances?
B. Où travaille la sœur de Chantal?
B. Combien de semaines de vacances ont les employés dans l'organisation où travaille la sœur de Chantal et ce, dès la première année?
B/C. Que diriez-vous à un collègue pour le convaincre qu'il a vraiment besoin de prendre des vacances?
C. Expliquez ce que vous aimeriez faire lors de prochaines vacances si votre budget pour ces vacances était doublé.

3.3 LONGUES CONVERSATIONS (LC)

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 39)

1. Écoutez deux fois une longue conversation, sans regarder la transcription.

2. Produisez un court résumé de ce que vous venez d'entendre.

3. Au besoin, réécoutez la conversation.

4. Répondez aux questions de la ressource enseignante.

5. Répondez aux questions suivantes, si nécessaire.

   - Avez-vous déjà vécu une expérience similaire?
   - Est-ce que cette situation vous rappelle quelque chose?

6. Au besoin, lisez les transcriptions sous forme de jeu de rôles.

Comme au TCO, ne donnez aucun indice aux participants quant au contenu des conversations.

Il y a suffisamment de conversations pour couvrir l'ensemble des périodes d'activités de groupe (AG) de la session. Il est suggéré, comme la planification le recommande, d'en écouter au moins une chaque jour. Les longues conversations 3, 6, 10, 15 et 18 qui ne sont pas inscrites à l'horaire peuvent être utilisées durant les rencontres individuelles.

Transcription des longues conversations pour les participants : Cahier du participant, section 6, p. 149

Longue conversation 1
Changement de directeur général

(1:33)

1.	**Nicole**	Bonjour Sone. Je t'ai demandé un peu de ton temps parce que je voulais t'annoncer la nomination de monsieur Georges Carrière, à la tête de notre direction générale. Comme tout le monde, tu as été informé ce matin par le courriel de notre président. Georges Carrière vient de Citoyenneté et Immigration. Il connaît bien notre mandat, mais il n'est pas au courant de tous nos dossiers. Nous devons l'informer, dès cette semaine, de notre travail et de la façon dont nous procédons pour atteindre nos objectifs.
2.	**Sone**	Excuse-moi de t'interrompre Nicole, mais pour notre section, cette semaine, ça me paraît difficile. On est en pleine révision des programmes et on a déjà du mal à respecter l'échéancier. Que veut-il exactement?
3.	**Nicole**	Disons une note de breffage et un rapport de suivi pour faire le point sur l'état d'avancement de chaque projet. Pour quand penses-tu pouvoir faire ça?
4.	**Sone**	Eh bien! Je dirais d'ici trois semaines.
5.	**Nicole**	Trois semaines, c'est long! Le nouveau directeur veut prendre connaissance de tous les dossiers le plus tôt possible. Ce sont des directives auxquelles nous devons nous plier.
6.	**Sone**	Pourquoi ne pas commencer seulement avec les dossiers prioritaires?
7.	**Nicole**	Bien justement, les dossiers prioritaires, ce sont les vôtres!
8.	**Sone**	Dans ce cas, je ne vois pas comment on peut faire!
9.	**Nicole**	Veux-tu que je te donne du personnel supplémentaire pour finir la révision des programmes?
10.	**Sone**	Je ne vois pas l'intérêt, ça ne changerait rien. Ça demande vraiment quelqu'un qui s'y connaît.
11.	**Nicole**	Bon! Exceptionnellement, je peux vous accorder des heures supplémentaires.
12.	**Sone**	Je croyais que tu étais contre!
13.	**Nicole**	Oui, mais dans ce cas, je ne vois pas d'autres solutions.
14.	**Sone**	Bon, il va falloir que je motive toute l'équipe.
15.	**Nicole**	Je compte sur toi. Nous devons faire bonne figure pour l'arrivée de notre nouveau DG.

<u>Questions</u>

B. De quel ministère vient le nouveau directeur général?
B. Qu'est-ce que Nicole demande à Sone de faire et pourquoi est-ce compliqué pour lui?

B. Quelle échéance demande Sone pour préparer le tout?
C. Le recours aux heures supplémentaires semble dans cette situation l'ultime possibilité pour résoudre le problème causé par le surcroît de travail. Ce choix est-il justifié selon vous? Expliquez.
C. Si vous aviez pu intervenir dans cette conversation, quelles autres solutions auriez-vous proposées?
C. À votre avis, les cadres supérieurs sont-ils conscients du surplus de travail qu'ils causent à leur arrivée dans un ministère ou dans une agence?

Longue conversation 2
Participation à un concours

(1:34)

1.	**Kim**	Je comprends ce que tu dis Isabelle. Mais moi, personnellement, je trouve que la candidate n'a pas démontré qu'elle possédait les qualités qu'on recherche pour ce poste.
2.	**Isabelle**	Mais elle a bien répondu à chacune de nos questions. Ses réponses n'étaient pas toujours claires c'est vrai, mais tous les éléments étaient là.
3.	**Kim**	Oui, mais une des capacités que le candidat doit absolument avoir, c'est justement la capacité à bien s'exprimer à l'oral. C'est fondamental pour occuper ce poste-là.
4.	**Isabelle**	Mais moi, je pense que la candidate a cette capacité-là. Écoute, rappelle-toi des expériences de travail dont elle nous a parlé. C'est clair qu'elle a souvent eu à s'exprimer en public.
5.	**Kim**	Peut-être, mais on ne peut pas juger quelque chose qu'on n'a pas vu en entrevue. En entrevue, cette personne ne s'exprimait pas de façon claire.
6.	**Isabelle**	Je suis certaine que c'est juste une question de nervosité.
7.	**Kim**	Peut-être, mais là encore, on ne peut pas supposer que dans d'autres circonstances la personne est très bonne, parce qu'on ne l'a pas vue.
8.	**Isabelle**	Ah! ça me fâche des fois les entrevues pour les concours! On ne peut pas utiliser notre intuition et nos perceptions. Moi, je fonctionne beaucoup comme ça.
9.	**Kim**	Je suis d'accord avec toi. Des fois, c'est frustrant de suivre les règles à la lettre. Mais on n'a pas le choix.
10.	**Isabelle**	Moi, je pense que notre système de pointage dans la grille d'évaluation n'est peut-être pas si bon que ça.
11.	**Kim**	Ouais, bien il aurait fallu le voir avant. On ne va quand même pas changer la grille d'évaluation en plein milieu du processus.

12. **Isabelle** Non, non, je sais bien. Je suis juste frustrée là parce que j'ai senti que cette personne-là pouvait être une bonne personne pour notre équipe, mais qu'elle n'a pas tout à fait réussi à convaincre tout le monde.

13. **Kim** Malheureusement, ça fait partie des processus de concours.

Questions

B. Selon Kim, quelle qualité essentielle est-ce que la candidate ne possède pas pour occuper le poste?
B. Selon Isabelle, quelle est la raison qui explique la mauvaise performance de la candidate?
B. Est-ce que la grille de pointage est juste selon Isabelle?
C. Quels conseils donneriez-vous à cette participante pour qu'elle puisse améliorer sa performance lors d'une prochaine entrevue pour un autre poste?

Longue conversation 3
Panne d'ordinateur

(1:40)

1. **Jacques** Service de dépannage, bonjour. Jacques Vallée à l'appareil. Comment puis-je vous aider?

2. **Sylvie** Bonjour. J'ai un problème avec mon ordinateur. On a eu une panne de courant. L'électricité est revenue, mais pas l'ordi. Mon écran reste noir.

3. **Jacques** D'accord. Est-ce que l'ordi a redémarré?

4. **Sylvie** Oui, le voyant est vert.

5. **Jacques** Le voyant de l'écran est-il allumé aussi?

6. **Sylvie** Non.

7. **Jacques** Appuyez, s'il vous plaît, sur le bouton pour mettre l'écran sous tension.

8. **Sylvie** J'ai déjà essayé. Ça ne marche pas.

9. **Jacques** Bon, on va tout fermer. Éteignez l'ordi. Débranchez la prise puis rebranchez-la. Maintenant, rallumez l'ordinateur puis l'écran. Ça fonctionne?

10. **Sylvie** Non! désolée. L'ordinateur a redémarré, je l'ai entendu, mais l'écran reste noir.

11. **Jacques** OK, c'est l'écran qui ne fonctionne plus. Je dois vous envoyer un technicien avec un nouvel écran.

12. **Sylvie** Bien là, ça veut dire que je n'ai pas d'ordi. Ça va prendre combien de temps avant que le technicien arrive?

13. **Jacques** Ça ne devrait pas être trop long, dans le courant de la journée probablement. Dites-moi à quel édifice vous êtes et où se trouve votre bureau.

14. **Sylvie** C'est le 250, chemin Tremblay, 6e étage, salle 6188.

15. **Jacques** Votre nom s'il vous plaît?

16. **Sylvie** Sylvie Tremblay et mon téléphone c'est le 613-954-6086.

17. **Jacques** OK. Un technicien va venir vous voir. Je vous conseille de noter le numéro de la demande, c'est le 12 36 54, je vous rappelle mon nom, c'est Jacques Vallée.

18. **Sylvie** Merci beaucoup monsieur Vallée et bonne fin de journée.

Questions

B. Comment est-ce que Jacques réussit à déterminer que c'est l'écran qui est défectueux?
B. Est-ce que c'est Jacques qui va réparer l'écran de Sylvie?
B. À quelle heure est-ce que Sylvie aura un nouvel écran?
C. À l'intérieur de votre ministère, trouvez-vous que le service de dépannage informatique offre un bon service? Expliquez.

Longue conversation 4
Problème en perspective

(1:38)

1. **Dora** Je pense qu'on a un petit problème qui se dessine à l'horizon.

2. **Diane** Ah! oui? Quel genre de problème?

3. **Dora** Le genre de problème que je n'aime vraiment pas.

4. **Diane** Laisse-moi deviner. Il y a un conflit ouvert entre deux employés.

5. **Dora** En plein dans le mille. À cause de la redistribution des postes de travail. Ce qu'on avait prévu, devait arriver. Denise et Carmen veulent toutes les deux avoir le même bureau.

6. **Diane** Elles sont venues te voir pour ça?

7. **Dora** Oui, l'une après l'autre.

8. **Diane** Qu'est-ce que tu leur as dit?

9. **Dora** Ce qu'on avait discuté : que c'était une situation temporaire, qu'on était conscient du fait qu'un des bureaux n'avait pas de fenêtre et était plus petit, mais que bon, on ne pouvait pas faire autrement.

10. **Diane** Est-ce que ça a eu l'air de les calmer?

11. **Dora** Pas du tout.

12. **Diane** Sais-tu Dora, ça va te faire une bonne expérience de gestion que de t'occuper de ce conflit-là.

13. **Dora** Merci, t'es trop gentille.

14. **Diane** Je suis sérieuse. D'après moi, c'est une des choses les plus difficiles à régler ce genre de situation-là. Je veux dire quand on a affaire à des personnes comme Denise et Carmen, évidemment. Ça va te prendre beaucoup de savoir-faire et encore plus de patience, mais c'est certain que tu vas apprendre des choses qui vont t'être utiles pour toute ta carrière de gestionnaire.

15. **Dora** De façon immédiate là, j'aurais aimé mieux me concentrer sur autre chose pour développer ma carrière de gestionnaire, sais-tu?

16. **Diane** Je n'en doute pas, mais ça fait partie de la vie d'un gestionnaire. On ne choisit pas les problèmes à régler et on a encore moins de contrôle sur le moment où ils vont se présenter.

17. **Dora** Ça ne donne pas le goût d'être gestionnaire.

18. **Diane** Je ne suis pas d'accord. Il faut faire preuve de calme, de méthode et d'une certaine créativité. C'est stimulant au fond les problèmes.

19. **Dora** Écoute, si tu aimes ça tant que ça, je peux te refiler celui-là.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Denise et Carmen sont allées voir Dora?
B. Quelles sont les différences entre les deux bureaux dont il est question ici?
B. Cette situation sera-t-elle permanente?
B/C Parlez d'un problème que vous avez déjà eu et expliquez en quoi vous avez dû utiliser votre créativité pour le régler.
C. Êtes-vous d'accord avec Diane quand elle dit que les problèmes sont une source de stimulation?

Longue conversation 5
Le mauvais clavier

(1:47)

1. **Claudette** Bonjour Charles.

2. **Charles** Bonjour Claudette.

3. **Claudette** Je suis contente de te voir. Tu voulais me parler? As-tu un problème en particulier?

4. **Charles** Oui, tu te souviens sans doute que j'avais commandé un nouveau clavier suite à une évaluation ergonomique.

5. **Claudette** Oui, je m'en souviens, j'avais dit à l'adjointe de t'en commander un. Ça fait plus de deux semaines de ça. Tu ne l'as toujours pas reçu?

6. **Charles** Oui, et il est arrivé pendant que j'étais en réunion. Mais quand je suis revenu à mon bureau, j'ai tout de suite vu qu'il y avait un problème.

7. **Claudette** Quel problème?

8. **Charles** Et bien, ce n'était pas le clavier ergonomique que j'avais commandé.

9. **Claudette** Es-tu sûr?

10. **Charles** Sûr et certain. Celui que j'avais commandé avait un pavé numérique séparé.

11. **Claudette** Tu ne pourrais pas utiliser celui-là à la place?

12. **Charles** Non! Tu sais bien que j'ai eu une évaluation ergonomique de mon poste de travail et que j'ai absolument besoin de ce clavier-là pour soulager mes problèmes d'épaule!

13. **Claudette** Inquiète-toi pas, je vais m'en occuper. C'est probablement une erreur dans la commande. En attendant, as-tu encore l'ancien?

14. **Charles** Eh! bien non. Comme je n'étais pas là quand on m'a installé le nouveau clavier, le technicien a fait l'échange et il est parti avec l'ancien.

15. **Claudette** Bon, je vais téléphoner au service de dépannage et tenter de régler ton problème. Mais tu dois d'abord me donner le numéro de référence de ta requête initiale. Retourne au boulot, si tu as un gros document à rédiger, tu devras peut-être aller à la bibliothèque. Je sais que là-bas, ils ont des ordinateurs avec les deux types de claviers. C'est un peu contraignant de ne pas être à ton poste de travail, mais c'est la solution la plus simple pour le moment.

16. **Charles** Bon, je vais te transmettre le courriel avec le numéro de référence de ma requête.

17. **Claudette** D'accord et ne t'en fais pas trop, ce n'est pas la fin du monde, tout va s'arranger bientôt. Envoie-moi ton courriel.

18. **Charles** On voit bien que ce n'est pas toi qui as mon problème d'épaule.

19. **Claudette** Tu vas voir, ça va s'arranger.

20. **Charles** Je l'espère Claudette. Je l'espère...

<u>Questions</u>

B. Quel est le problème que Charles soulève dans le dialogue?
B. Quand l'adjointe a-t-elle commandé le nouveau clavier?
B. Comment Charles sait-il que ce n'est pas le bon clavier qu'il a reçu?
B. Qu'est-ce que Charles a subi à son poste de travail?

B. Qu'est qu'il manque à Claudette avant d'essayer de régler le problème de Charles?
C. Trouvez-vous que dans votre ministère on s'occupe bien des personnes qui souffrent de problèmes physiques reliés à l'ergonomie de leur poste de travail? Expliquez.

Longue conversation 6
Choix d'un conférencier

(1:48)

1. **Mario** Oui, j'ai communiqué avec le monsieur en question. Il a dit qu'il allait me faire parvenir le texte intégral de sa présentation, sauf que ça fait deux semaines de ça et je l'attends toujours. Pour ma part, même si au début j'étais très attiré par sa candidature, je trouve que ce n'est pas un très bon signe. Ça fait quelques fois que je communique avec lui et c'est toujours compliqué, il y a des délais. Je ne sais pas si c'est parce qu'il est vraiment en demande ou quoi.

2. **Dora** Ouais, d'un autre côté, si c'est celui que je pense, le plan de présentation qu'il nous a proposé est vraiment en lien direct avec le thème des minorités visibles. Sur papier, c'est l'idéal dans le cadre de cette journée-là.

3. **Mario** C'est vrai, mais on ne veut pas non plus se retrouver sans présentation du tout le jour de l'assemblée. Moi, je dis que si notre choix s'arrête sur lui, il va falloir avoir un plan B solide.

4. **Dora** Peut-être que quand on va lui dire qu'on le prend, il va être plus disponible pour les pourparlers avec nous. Si comme tu le dis, il est très en demande, il doit attendre qu'une offre soit vraiment sérieuse et concrète pour s'engager plus à fond dans le processus. De toute façon, il y a sûrement moyen de vérifier son emploi du temps et de voir ce que ses engagements dans le passé avec d'autres institutions ont donné.

5. **Mario** Tout à fait, je m'en occupe dès cet après-midi. Le gars était peut-être à l'extérieur pour des conférences justement.

6. **Dora** On va essayer de discuter avec lui une autre fois, puis on va voir. Pour ce qui est du plan B, j'ai demandé à Mariette de faire quelques recherches. Je devrais être en mesure de te donner plus de détails bientôt.

7. **Mario** Excellent. On se donne combien de temps, avant de passer à notre deuxième choix sur la liste des conférenciers potentiels? Le temps avance, là!

8. **Dora** Oui, moi je dis que si dans deux semaines, on n'est pas plus avancés avec le monsieur Korviac, on s'enligne pour autre chose.

9. **Mario** Je suis d'accord. Écoute, j'essaie de voir ce qui se passe avec lui et je te rappelle demain. Le comité se réunit toujours vendredi?

10. **Dora** En principe oui. Bon, d'accord. Alors tout est parfait, j'attends ton appel demain.

Questions

B. Pourquoi est-ce que Mario commence à douter qu'il pourra embaucher le conférencier qu'il souhaite avoir?
B. Quel est le thème de la journée que Dora et Mario préparent?
B. Combien de temps Mario et Dora vont-ils attendre avant de faire appel au prochain candidat sur leur liste de conférenciers?
C. Pourquoi est-ce si important d'avoir un plan B dans l'organisation d'un événement?

Longue conversation 7
Réunion pour un nouveau wiki

(1:51)

1. **Alex** Oui, comme je te l'ai dit Michelle, il faut absolument trouver des moyens pour faire connaître davantage le nouveau wiki du ministère. Les employés ne savent même pas que ça existe.

2. **Michelle** De quelle façon pourrait-on s'y prendre pour le faire connaître davantage Alex?

3. **Alex** Bien, je pense qu'avec un nouveau dépliant, on va arriver à faire quelque chose de bien. Au moins, on est sûr de rejoindre tout le monde.

4. **Michelle** Hum... je ne suis pas absolument certaine que tout le monde va le lire ce dépliant. Tout dépend de sa distribution, je veux dire, où va-t-il être distribué et par qui?

5. **Alex** Je t'arrête tout de suite. Ce n'est pas la peine de s'attarder sur la distribution du dépliant puisqu'il a été décidé par la direction qu'il serait distribué dans les enveloppes de paye, le mois prochain.

6. **Michelle** Bon, ça m'a l'air déjà décidé.

7. **Alex** Ouais... penses-tu à d'autres façons pour faire la promotion du wiki auprès des employés?

8. **Michelle** Ça pourrait peut-être se faire par vidéo. Une vidéo sur notre site intranet, par exemple.

9. **Alex** Ouais, grâce à la vidéo, on pourrait donner pas mal d'information sur le wiki. Je trouve que c'est un très bon moyen.

10. **Michelle** Et avec une vidéo, on pourrait expliquer plus en détail son fonctionnement. En plus, on pourrait sûrement avoir l'aide de la division de la promotion de nos produits.

11. **Alex** Ouais, mais mieux encore… je crois que, pour obtenir un peu d'appui, on peut demander le concours des différentes directions générales.

12. **Michelle** Oui, pourquoi pas? De toute façon, c'est tout le monde qui va utiliser ce wiki-là. Moi, je trouve que toutes les directions devraient être impliquées.

13. **Alex** Il y aurait probablement d'autres moyens d'arriver à nos fins, mais disons qu'on commence avec ça.

14. **Michelle** D'accord.

15. **Alex** Je vais contacter les gens de la promotion. Peux-tu te charger de prendre contact avec les autres directions générales?

16. **Michelle** Pas de problème, on a une réunion cette semaine où toutes les directions générales seront représentées, j'en profiterai pour en parler.

17. **Alex** Bon d'accord. Tiens-moi au courant.

18. **Michelle** C'est sûr. Bonne journée Alex.

19. **Alex** Toi aussi Michelle.

Questions

B. Quel moyen a choisi la direction pour faire connaître le wiki?
B. Quel moyen suggère Michelle pour faire connaître le wiki?
B. Avez-vous un wiki à votre disposition dans votre ministère?
C. En quoi un wiki peut-il être utile pour les employés? Expliquez.
C. En quoi la communication ou la circulation de l'information est-elle importante à l'intérieur d'un ministère et quelles sont les conséquences d'une bonne ou d'une mauvaise communication? Expliquez.

Longue conversation 8
Nomination intérimaire

(1:51)

1. **René** Salut Alice, tu m'avais demandé mon opinion sur la nomination intérimaire. Bien, je pense que parmi tous les candidats potentiels pour occuper le poste par intérim, c'est John qui convient le mieux. La meilleure expérience est celle qu'on acquiert sur le tas et de ce point de vue, John est imbattable.

2. **Alice** Je ne suis pas tout à fait d'accord avec toi René. L'expérience et la gestion, ce n'est pas la même chose.

3. **René** Je sais bien que John n'a pas beaucoup d'expérience en gestion et qu'il est encore jeune, mais c'est celui qui a le plus d'expérience au chapitre des projets et des services au sein de l'Agence.

4. **Alice** Je reconnais que John est un très bon spécialiste et qu'il a travaillé dans la plupart de nos projets. C'est un expert. Cependant, il a très peu d'expérience en gestion. John dirige sa section depuis à peine deux mois. Il fait un bon travail, mais si on lui confie la section des services, en plus de celle des projets, je pense qu'il sera débordé.

5. **René** Il devra confier plus de tâches à ses subordonnés et trouver l'appui nécessaire au sein de ces deux sections. John sait déléguer quand c'est nécessaire.

6. **Alice** De toute façon, il n'aura pas le choix.

7. **René** Écoute, je pense que John est brillant et qu'il excelle dans tout ce qu'il entreprend.

8. **Alice** Oui, c'est vrai, il a beaucoup de potentiel.

9. **René** Eh! bien justement! J'ai peur que si on ne lui confie pas plus de responsabilités, il s'en aille les chercher ailleurs, dans un autre ministère. Et n'oublie pas qu'il s'agit d'un intérim. Si ça ne marche pas, John ne deviendra pas titulaire du poste. En tout cas, je trouve que c'est une bonne façon de mettre à profit ses talents. On n'a rien à perdre.

10. **Alice** Tu as l'air vraiment persuadé que John est le meilleur candidat.

11. **René** Écoute, il y a une rencontre des DG vendredi. Je vais placer la nomination du directeur intérimaire à l'ordre du jour. On va en discuter avec les autres DG et tu verras ce qu'ils en pensent.

12. **Alice** D'accord, on se revoit vendredi avec l'ensemble de la direction.

13. **René** C'est beau, à vendredi.

<u>Questions</u>

B. Dans quel domaine John a-t-il beaucoup d'expérience?
B. Pourquoi René est-il convaincu qu'il faut confier plus de responsabilités à John?
C. Pensez-vous que les spécialistes font de bons directeurs ou vaut-il mieux choisir des généralistes et des gens préparés spécialement pour la gestion?
C. À votre avis, les intérims sont-ils une bonne façon de faire avancer sa carrière et de grimper les échelons?
C. Autrefois, les personnes qui occupaient un poste de façon intérimaire avaient de grandes chances de devenir titulaires du poste après un temps. Est-ce toujours vrai? Si oui, pensez-vous que ce soit une façon équitable de procéder?

Longue conversation 9
Préparation d'une rencontre importante

(1:48)

1. **Sacha** J'ai parlé à Sylvie des Communications, puis elle me dit que ça avance, mais que ça ne pourra pas être prêt avant jeudi de la semaine prochaine.

2. **Louis** Jeudi de la semaine prochaine, je trouve ça tard. Ça ne nous donne pas beaucoup de temps pour revoir le tout une dernière fois. Est-ce que tu lui as dit que ça allait au bureau du sous-ministre?

3. **Sacha** Oui, et je me suis fait répondre que c'était justement pour ça que c'était un peu plus long parce qu'elle veut qu'une de ses employées qui a beaucoup d'expérience avec ce genre de communiqué vérifie le travail qui a été fait et cette employée est absente aujourd'hui.

4. **Louis** Peux-tu la rappeler et lui dire que ça prend le communiqué sans faute pour mercredi midi, au plus tard? Ça donne quand même une demi-journée à son employée pour le revoir. Explique-lui que c'est parce que l'adjointe du sous-ministre nous a dit qu'elle voulait avoir une copie du document 24 heures avant la rencontre avec les autres sous-ministres. Rappelle-lui aussi qu'une fois que le bureau du sous-ministre va avoir vu le document en question, il y aura peut-être des modifications et que ce serait bon que son employée se garde disponible pour les faire.

5. **Sacha** Oui, je vais lui envoyer un courriel et te mettre en copie conforme.

6. **Louis** L'adjointe du sous-ministre m'a aussi rappelé de faire parvenir une copie bilingue des rapports que nous a fournis le cabinet d'avocats. Elle en veut quatre exemplaires. Tout est prêt de ce côté-là, n'est-ce pas?

7. **Sacha** Tout à fait, les rapports sont prêts à partir. Je peux les envoyer ce matin si tu veux.

8. **Louis** Oui, je pense que ce serait une bonne idée.

9. **Sacha** Autre chose?

10. **Louis** Rien pour maintenant. As-tu une idée, toi? Est-ce qu'il y a quelque chose qui m'échappe?

11. **Sacha** Il n'avait pas été question de faire parvenir une copie des données statistiques qu'on a recueillies?

12. **Louis** Oui, mais finalement le traitement qui en a été fait dans le rapport du cabinet d'avocats va être suffisant. C'est comme incorporé dans le rapport, si tu veux. Mais, ce serait une bonne idée d'avoir une copie prête, au cas où ils changeraient d'idée. Peux-tu t'en occuper?

Questions

B. Pourquoi est-ce que Louis trouve que le jeudi est trop tard pour recevoir le document des Communications?
B. Pourquoi est-ce que les Communications veulent avoir un peu plus de temps pour regarder ce document?
B. Quel autre document l'adjointe du sous-ministre demande-t-elle à Louis de lui faire parvenir en quatre exemplaires?

Longue conversation 10
Redistribution de tâches

(1:58)

1. **Vangu** Je pense Marcel, qu'il va falloir passer le dossier d'accès à l'information à quelqu'un d'autre, Martha ou Jean-Guy peut-être.

2. **Marcel** Ah? Pourquoi on ferait ça?

3. **Vangu** On peut s'attendre à pas mal d'action dans ce dossier-là à l'automne et je sais qu'Audrey fait pas mal de démarches pour se trouver un poste ailleurs.

4. **Marcel** Ah oui? Tu m'en apprends une bonne, là. Est-ce que tu sais ce qui la motive à chercher ailleurs?

5. **Vangu** Bien, comme un peu tout le monde, elle aimerait avoir une promotion et je pense qu'elle se dit que ses chances pour obtenir un poste plus élevé sont assez minces ici. Je crois aussi que pour des raisons de transport, elle aimerait mieux être au centre-ville.

6. **Marcel** Mais si les démarches d'Audrey ne donnent rien, je trouve ça un peu dommage de lui enlever le dossier, parce qu'elle le gère très bien.

7. **Vangu** Ah, je n'ai jamais dit le contraire. Je pense juste que pour le bien de l'organisation, il vaudrait mieux prévoir une relève pour ce dossier-là en quelque sorte. Je pense que ce serait une bonne idée que Martha ou Jean-Guy se familiarise avec toute la question de l'accès à l'information. Audrey pourrait demeurer la personne-ressource, c'est évident, jusqu'à ce qu'elle parte, si elle part.

8. **Marcel** C'est sûr que, comme tu le dis, on peut s'attendre à pas mal de questions sur nos activités à l'automne. Il serait peut-être bon d'avoir une personne de plus qui connaît bien le dossier. Est-ce que les personnes que tu as identifiées ont manifesté un intérêt ou c'est toi qui les vois là?

9. **Vangu** Oui, ça va être une question assez délicate parce que Martha a effectivement manifesté un intérêt, mais je crois que Jean-Guy aurait plus de facilité à travailler dans le domaine et il possède une certaine expérience déjà avec ce type de questions. D'ailleurs, c'est lui qui a remplacé Audrey pendant ses vacances l'an passé.

10. **Marcel** Je vais dire comme toi, ça risque d'être délicat. Tu dis que Martha a manifesté un intérêt. Quelle sorte de manifestation?

11. **Vangu** Elle l'a mis dans son entente de rendement.

12. **Marcel** Bon. Il va absolument falloir en tenir compte. Peut-être que Jean-Guy, même s'il l'a déjà fait, n'est pas intéressé du tout. Il faudrait vérifier auprès de lui. On va vérifier tout ça, puis on va décider ce qu'il faut faire par la suite. Peux-tu t'en occuper?

Questions

B. Pourquoi est-ce qu'Audrey se cherche un poste ailleurs?
B. Pourquoi est-ce que les deux personnes pensent que le remplacement d'Audrey causera une situation délicate?
B. De quelle manière Martha a-t-elle déjà manifesté son intérêt pour occuper ce poste?
C. Que pensez-vous de la stratégie de Vangu pour conserver la mémoire organisationnelle?

Longue conversation 11
Travailler de la maison

(2:03)

1. **Marc** Est-ce que Sylvie est ici aujourd'hui?

2. **Hélène** Non, pas que je sache.

3. **Marc** Elle est malade?

4. **Hélène** Non, non. Elle travaille à partir de chez elle aujourd'hui.

5. **Marc** Ah! je voulais la voir pour lui demander son opinion sur un dossier.

6. **Hélène** Tu peux toujours lui écrire.

7. **Marc** Ouais, mais ce n'est pas la même chose, je trouve. J'aurais aimé mieux la voir en personne.

8. **Hélène** Tu sais, moi aussi j'ai déjà eu à la consulter pendant qu'elle était chez elle et ça s'est très bien passé. Tu peux lui envoyer les documents pour lesquels tu veux la consulter et puis tu lui parles au téléphone par la suite. Vraiment, ça ne fait aucune différence qu'elle soit là ou non. Même que je pense que des fois c'est mieux!

9. **Marc** Qu'est-ce que tu veux dire?

10. **Hélène** Bien, la dernière fois, je trouve qu'on a vraiment gagné du temps en procédant à distance parce qu'elle a rapidement pris connaissance du dossier, il n'y avait personne pour la déranger. Elle m'a téléphoné pour deux ou trois questions d'éclaircissement puis elle m'a rappelée pour me donner son opinion. J'ai trouvé que c'était rapide et puis que, d'une certaine façon, son point de vue était peut-être plus objectif parce que ce n'était pas moi qui lui présentais le dossier. Elle en prenait connaissance de la même façon que le client en prend connaissance. Je suis certaine qu'elle n'aurait pas eu les mêmes questions en face à face.

11. **Marc** Ouais, mais dans mon cas, il y a des graphiques et des illustrations dont je voulais discuter avec elle. Franchement, je pense que ça serait plus simple en personne. Est-ce qu'elle va être là demain?

12. **Hélène** Je n'en ai aucune idée. Demande-lui par courriel.

13. **Marc** Ouais, c'est ce que je vais faire. En passant, je ne voudrais pas que tu penses que je suis contre l'idée de travailler à partir de chez soi de temps en temps. Je trouve même que c'est une excellente idée.

14. **Hélène** Je trouve ça intéressant que tu utilises l'expression « de temps en temps ».

15. **Marc** Bien là. Il faut que je t'avoue que ça peut causer des problèmes des fois. Regarde là, on a un bon exemple avec mes graphiques.

16. **Hélène** Bien, comme je te le disais, moi je ne vois pas ça comme une situation problématique, tes graphiques. Elle va pouvoir les regarder de la même façon qu'elle les regarderait ici.

<u>Questions</u>

B. Sylvie travaille-t-elle aujourd'hui?
B. Pourquoi est-ce que Marc veut voir Sylvie?
B. Hélène a déjà été confrontée à la même situation que Marc. Est-ce que cela lui a causé un problème? Expliquez.
C. L'efficacité du télétravail est un sujet discuté depuis longtemps; ce sujet est-il encore d'actualité? Expliquez pourquoi.

Longue conversation 12
Une attitude hautaine

(2:06)

1. **Maxime** Salut Nathalie, je crois que tu désirais discuter d'un problème.

2. **Nathalie** Oui, Maxime. Je ne veux pas te faire perdre ton temps, mais certains collègues ingénieurs m'ont priée de te parler de Suzanne, l'employée contractuelle.

3. **Maxime** Que se passe-t-il avec Suzanne?

4. **Nathalie** Bon, il semble y avoir un problème avec Suzanne. Elle semble énerver tout le monde avec son attitude hautaine de madame « je sais tout ». Enfin, je me demande si c'est avec ce genre de personne qu'on veut vraiment travailler.

5. **Maxime** Là, je ne comprends pas bien, Nathalie. Suzanne est une excellente employée et son travail de conception est toujours bien fait et généralement, sans erreur. Elle fait tout ce que le ministère lui demande de faire.

6. **Nathalie** En ce qui concerne son travail, je te le concède, il n'y a vraiment rien à redire. Mais le ministère ne lui a pas demandé de venir nuire au moral du groupe et de nous dire comment nous devons faire notre travail. Tu sais, l'animosité qu'elle crée au sein du groupe pourrait éventuellement se solder par un travail de qualité inférieure pour toute l'unité.

7. **Maxime** Donne-moi un peu de temps pour comprendre la situation. Si je comprends bien, vous voulez que Suzanne arrête d'adopter une attitude que toi et les collègues qualifiez de hautaine.

8. **Nathalie** Oui. En fait, il s'agit de sa façon de donner des leçons à tout le monde alors qu'elle n'est pas du tout en droit de faire des démonstrations publiques de ses connaissances. On dirait qu'elle se croit en train de donner un cours avancé en conception, avec toutes ses équations et ses formules puissantes et inutiles. Elle n'est pas notre chef et elle ne devrait s'occuper que de son propre travail, pas du nôtre. Elle ferait mieux de changer d'attitude, sinon son contrat ne sera jamais renouvelé.

9. **Maxime** Franchement Nathalie, je trouve que tu exagères.

10. **Nathalie** Pas tant que ça, je t'assure. J'aimerais que tu en parles un peu avec elle et que tu clarifies ensuite les choses lors de notre prochaine réunion d'équipe pour que tout le monde soit d'accord sur le travail et le rôle de chacun dans l'équipe.

11. **Maxime** Bon, bien si c'est la perception générale, merci d'être venue me voir au nom du groupe pour en parler. J'avais senti un petit malaise, mais j'étais loin d'imaginer l'ampleur que cela avait. Je vais parler à Suzanne de cette situation... disons difficile.

Questions

B. Comment décririez-vous le problème soulevé par Nathalie dans cette discussion?
C. À votre avis, quel rôle doit jouer le gestionnaire lorsque des problèmes interpersonnels surgissent dans une équipe?
C. Selon vous, en quoi les relations interpersonnelles à l'intérieur d'une équipe peuvent-elles nuire à son rendement?
C. Souvent les torts des uns et des autres sont exagérés et il est parfois préférable pour un gestionnaire de ne rien dire et d'attendre que l'orage passe avant d'intervenir dans un conflit. Que pensez-vous de cette façon de faire?

Longue conversation 13
Ressources matérielles

(2:08)

1. Étienne Nous passons maintenant, si vous le voulez bien, au deuxième point à l'ordre du jour de notre réunion. Il s'agit de la répartition des ressources matérielles de la division. Après notre fusion avec le service de l'évaluation, nous nous retrouvons avec des ressources matérielles plus importantes, mais qui font en partie double emploi. Il faudra donc penser à se départir d'une partie de ce matériel.

2. Nabila Étienne, permets-moi de t'interrompre, je ne vois pas pourquoi on se débarrasserait de matériel alors que ni le nombre de personnes ni la quantité de travail n'ont changé. À mon avis, les gens de l'évaluation doivent continuer à utiliser leur propre matériel.

3. Étienne Tu oublies qu'avant la fusion, le service d'évaluation n'était pas au même étage, c'est pour cela que le matériel était en double.

4. Nabila Oui, mais c'est toujours pratique d'avoir le matériel en double sous la main en cas de panne, par exemple, ou de travaux urgents.

5. Étienne En tout cas, dans un premier temps, j'aimerais que vous utilisiez en priorité les imprimantes, photocopieuses, télécopieurs qui étaient utilisés au service d'évaluation.

6. Nabila Ce n'est pas simple. Il va falloir qu'on change tout dans nos dossiers, le branchement des ordinateurs et tout ça... Pourquoi ne fait-on pas l'inverse, c'est-à-dire que ce soit les gens de l'évaluation qui changent ou adaptent leur matériel au nôtre? Ils sont moins nombreux et ça causerait moins de changements!

7. Étienne C'était ma première idée, mais étant donné que l'évaluation avait récemment renouvelé tout son équipement, leurs appareils sont plus récents que les nôtres, plus performants, plus rapides et donc plus susceptibles de répondre à nos besoins.

8. Nabila À partir de quand est-ce qu'on doit faire les changements?

9. **Étienne** J'aimerais d'abord qu'un inventaire soit fait. C'est Julie qui va s'en occuper. Elle va passer dans chaque bureau et dresser l'inventaire. Les changements seront faits par la suite en fonction de vos besoins et au cas par cas. Je voulais simplement vous en informer aujourd'hui et savoir si vous aviez des suggestions ou des propositions à faire concernant le matériel.

10. **Nabila** Si c'est Julie qui fait l'inventaire, j'imagine aussi que c'est elle qui s'occupera de la gestion du matériel et des fournitures?

11. **Étienne** Oui, tu as raison, mais pour l'instant on ne change rien dans la répartition des tâches. Tu continues à faire ce que tu faisais jusqu'à maintenant. Ce n'est qu'après l'inventaire qu'on décidera à qui revient la gestion du matériel. Julie aura probablement besoin de ton aide.

12. **Nabila** D'accord. Je suis prête à la seconder.

13. **Étienne** Merci. Passons maintenant au point numéro trois.

Questions

B. Pour quelles raisons est-ce que Nabila souhaiterait garder le matériel en double?
B. Le matériel de quelle équipe sera utilisé désormais et pourquoi?
B. Quand est-ce qu'ils décideront qui gérera le matériel?
C. À quel type de problèmes peut-on s'attendre lorsqu'on procède à la fusion de deux services et comment faut-il gérer ces problèmes?

Longue conversation 14
La réunion de Monica

(2:07)

1. **Monica** Bonjour tout le monde. Bienvenue à cette courte réunion. J'aimerais commencer par vous distribuer l'ordre du jour. Comme vous le voyez, ça ne va pas être très long. Si vous voulez ajouter quelque chose, vous pouvez le faire maintenant. Des idées?... Non? Si vous pensez à autre chose plus tard, vous pourrez l'ajouter. Alors, premier point à l'ordre du jour : la rencontre avec la directrice générale. Qui veut commencer? Oui, Cordélia, vas-y.

2. **Cordélia** Je voudrais juste dire que ce serait peut-être une bonne idée si on préparait des questions. On pourrait les faire parvenir à la DG avant la rencontre et, comme ça, on perdrait moins de temps. Qu'est-ce que vous en pensez?

3. **Monica** Oui, Françoise, tu aimerais ajouter quelque chose?

4. **Françoise** Juste une remarque : je pense que ce serait une meilleure idée de garder nos questions. Comme ça, ses réponses seraient plus naturelles et moins préparées.

5. **Neelam** Est-ce que je pourrais faire un commentaire?

6. **Monica** Oui, vas-y, Neelam.

7. **Neelam** Moi, je me souviens quand je travaillais aux ressources humaines, le directeur général était venu nous parler et puis, à la fin, on n'avait même pas eu le temps de lui poser une seule question. Ah! oui. Maintenant ça me revient : il y avait un gars qui s'appelait Raymond. Vous ne savez pas ce qu'il a fait? Eh bien, je vais vous raconter ça...

8. **Monica** Excuse-moi de t'interrompre, Neelam, mais on n'a pas beaucoup de temps. Et puis, il faudrait passer au point suivant. Bon, où est-ce qu'on en était? Ah! oui. Les questions, on va laisser ça libre. Ceux qui veulent les préparer, eh bien, c'est comme vous voulez, d'accord? Si on en venait maintenant au deuxième point à l'ordre du jour : les heures supplémentaires. Quelqu'un a quelque chose à dire là-dessus?

9. **Vojtek** Oui. Moi, j'aimerais poser une question. Pourquoi c'est toujours les mêmes qui font des heures supplémentaires? Personnellement, ça fait trois vendredis de suite que je travaille jusqu'à sept heures. On ne pourrait pas avoir chacun notre tour?

10. **Narrateur** Une heure plus tard...

11. **Monica** Pour conclure, j'aimerais vous remercier d'avoir assisté à cette réunion et surtout de m'avoir fait part de vos commentaires et de vos idées. Je sais qu'on n'a pas réglé tous nos problèmes, mais au moins on a eu l'occasion d'en parler. Je vais faire un suivi, puis on en reparlera à la prochaine réunion. Alors, s'il n'y a rien d'autre, je pense que c'est à peu près tout pour aujourd'hui.

<u>Questions</u>

B. Quel est le premier point à l'ordre du jour?
B. Pourquoi est-ce que Françoise trouve que c'est une meilleure idée de ne pas préparer les questions à l'avance?
B. Quelle est la solution suggérée par Monica au sujet des questions à poser à la directrice générale?
B. Quel est le deuxième point à l'ordre du jour?
B/C. Que pensez-vous du style de gestion de la personne qui mène cette réunion? Expliquez.
C. Que pensez-vous de la situation des heures supplémentaires à la fonction publique? Certains employés en font-ils trop? Peut-on obliger les employés à en faire? Les heures supplémentaires sont-elles toujours rentables?

Longue conversation 15
L'absence de Mélodie

(2:11)

1.	**Mélodie**	Alors, comme je te l'ai dit Gilbert, je serai absente durant trois semaines. J'ai déjà laissé des instructions à Josette qui me remplacera dans mes fonctions, mais je voudrais te donner quelques précisions.
2.	**Gilbert**	Oui, d'accord Mélodie.
3.	**Mélodie**	En ce qui concerne les réunions du comité et le projet d'implantation, c'est Josette qui me remplace, car c'est elle qui est le plus au courant. Alors, tu lui transmettras tous les messages et les documents qui s'y rapportent, qu'ils proviennent de la haute gestion ou des clients, c'est elle qui va s'en charger.
4.	**Gilbert**	Très bien, c'est entendu. Est-ce qu'elle a accès à ton courriel et à ton bureau?
5.	**Mélodie**	Non, c'est toi qui dois tout retransmettre et rediriger. Je préfère que ce soit toi qui t'en occupes, tu as l'habitude de gérer mon calendrier et mes dossiers, tu t'assures seulement que rien ne reste en souffrance pendant mon absence.
6.	**Gilbert**	OK. Durant ces trois semaines, y a-t-il un numéro de téléphone où on peut te joindre?
7.	**Mélodie**	Oui, bien sûr. C'est mon numéro personnel, mais ne m'appelle qu'en cas d'urgence. Je prendrai mes messages régulièrement le matin et le soir, mais ça, tu es le seul à le savoir. Pour tout le monde, je suis inaccessible. Le président a bien sûr le numéro où me contacter, mais il le fera directement si nécessaire sans passer par ton intermédiaire.
8.	**Gilbert**	OK. C'est d'accord. Et pour tout ce qui concerne le budget, les signatures...?
9.	**Mélodie**	Pour tout ce qui est du budget, autorisation financière et tout ça, fais particulièrement attention. C'est Josette qui assure l'intérim, mais consigne bien tous les documents dans un dossier séparé. Je consulterai tout ça à mon retour.
10.	**Gilbert**	Est-ce qu'un dossier particulier peut rester en attente?
11.	**Mélodie**	Non, c'est préférable que tu transmettes tout. C'est Josette qui prendra les décisions.
12.	**Gilbert**	Bon, d'accord. Je crois qu'il ne me reste plus qu'à te souhaiter de bonnes vacances.
13.	**Mélodie**	C'est ça, merci. Ça va me faire du bien de prendre un peu de recul. Je pars l'esprit tranquille, car je sais que je peux compter sur toi et Josette. C'est très important. Je voulais t'en remercier.

14. **Gilbert** De rien. C'est normal. De toute façon, c'est plutôt Josette qui va endosser les véritables responsabilités. Merci quand même de me faire confiance. Je vais partir d'ici une heure à peu près. Si tu as d'autres précisions à me donner, appelle-moi.

15. **Mélodie** D'accord. À plus tard peut-être et encore merci.

Questions

B. Quelles seront les responsabilités de Gilbert pendant l'absence de Mélodie?
B. Quelles seront les responsabilités de Josette pendant l'absence de Mélodie?
B. Où Mélodie part-elle en vacances?
C. Selon vous, un bon gestionnaire doit-il déléguer le plus possible ou le moins possible des tâches à ses subalternes? Expliquez.
C. Quels sont les avantages et les désavantages de partager les responsabilités d'un poste de façon temporaire? Expliquez.

Longue conversation 16
Le système de gestion des données

(2:12)

1. **Édith** Moi, je persiste à croire que c'est encore mieux de former les employés au système actuel que d'essayer de changer le système.

2. **Yvon** C'est ce que je croyais aussi jusqu'à il n'y a pas trop longtemps, sauf que je me rends compte qu'avec le roulement de personnel qu'on connaît, il devient de plus en plus compliqué de former les gens. Ils repartent avant même de maîtriser le système. Et ça, c'est sans compter que les personnes qui ont le plus d'expérience avec le système et qui peuvent répondre aux questions des autres, sont sur le point de partir à la retraite.

3. **Édith** Ça, j'avoue que quand Gilbert et Colette vont s'en aller, ça va causer des problèmes.

4. **Yvon** Je comprends qu'on ne peut pas changer le système comme ça du jour au lendemain. Mais je pense qu'on est vraiment rendus au point où il faut penser à l'éventualité où le système ne pourra plus subvenir à nos besoins. Il est compliqué, lent, difficile à utiliser…

5. **Édith** Mais efficace. Tu ne peux pas nier que c'est un système fiable quand même.

6. **Yvon** Oui, mais comme n'importe quel système, il dépend pour être efficace de l'efficacité de ses utilisateurs; et nos utilisateurs ne restent pas chez nous assez longtemps pour l'exploiter à son plein potentiel.

7. **Édith** Ouais, bien si tu veux mon avis, notre problème n'est pas tellement au niveau du système dans ce cas-là, mais plutôt au niveau de la capacité de garder chez nous les employés qu'on recrute.

8. **Yvon** Bien justement, moi, je pense que la difficulté de garder nos employés est directement liée au fait qu'ils doivent travailler avec un système compliqué et lent. C'est frustrant pour un jeune qui est habitué de travailler avec des outils très rapides d'apprivoiser notre dinosaure.

9. **Édith** Ouais, mais ça, c'est juste des impressions. Les employés ne se plaignent pas tant que ça du système, non?

10. **Yvon** Pas à nous, mais ça ne veut pas dire qu'ils ne se plaignent pas.

11. **Édith** Je suis en train de me dire qu'avant de décider quoi que ce soit à propos du système, on devrait consulter les employés pour savoir ce qui en est vraiment.

12. **Yvon** Oui, j'y pensais aussi. Ce n'est pas sans risque par contre. Il ne faudrait pas qu'ils s'imaginent qu'on va leur arriver avec une belle solution simple demain matin.

13. **Édith** C'est vrai, mais à mon sens tout est dans la manière dont on ferait cette consultation-là.

14. **Yvon** On devrait en parler à Colette. Elle en a fait pas mal des consultations au cours de sa carrière.

Questions

B. Pourquoi est-ce de plus en plus compliqué de former les employés à utiliser le système correctement?
B. Pourquoi les employés ne veulent-ils pas rester dans cette direction selon Yvon?
B. Qu'est-ce qu'Édith et Yvon vont faire pour en savoir plus sur la situation?
C. Les outils avec lesquels il faut travailler chaque jour ont-ils, comme le laisse entendre Yvon, un impact important sur la motivation des employés? Expliquez.

Longue conversation 17
Attribution de places de stationnement

(2:21)

1. **Danielle** Nous abordons maintenant notre 3e point à l'ordre du jour : l'attribution de nouvelles places de stationnement. Le stationnement est ici, comme dans tous les ministères, un gros problème et nous sommes chanceux qu'on nous ait accordé quinze places supplémentaires dans le sous-sol B-2. Il faut maintenant attribuer ces places de stationnement. Toi Roger, qu'est-ce que tu en penses?

2. **Roger** Bien, avant de donner mon opinion, j'aimerais savoir qui va décider.

3. **Danielle** Bien, c'est nous... tous ensemble. C'est pour cela que j'ai placé ce point à l'ordre du jour. En fait, je pensais qu'on pourrait aller selon l'ancienneté.

4. **Roger** Encore l'ancienneté. Excuse-moi, mais je ne suis pas d'accord. Et je ne pense pas être le seul. Les places qu'on avait jusqu'à maintenant étaient déjà attribuées selon le principe de l'ancienneté et je ne trouvais pas ça équitable du tout. Ne pourrait-on pas distribuer les nouvelles places en fonction de la distance parcourue pour se rendre au bureau?

5. **Danielle** Je sais bien que ça semble plus équitable, mais c'est vraiment difficile à mettre en place. Tu oublies que les gens déménagent assez souvent et que ça va être tout un problème pour évaluer les distances.

6. **Roger** Mais non! Il suffit de mettre au point un système bien organisé.

7. **Danielle** Souvent l'ancienneté va de pair avec le niveau hiérarchique et les cadres doivent souvent rester tard le soir, à des heures où le seul moyen de transport est la voiture, ce qui justifie un stationnement à proximité.

8. **Roger** Pour les cadres, d'accord, mais pour quelles raisons doit-on privilégier l'ancienneté? Si un employé habite en ville, il peut prendre l'autobus contrairement à une personne qui est obligée de prendre sa voiture pour venir travailler.

9. **Danielle** Si une personne habite assez loin, c'est son propre choix. Elle sait qu'en habitant en zone rurale ou en banlieue, elle doit assumer les frais reliés à la voiture et au stationnement en ville.

10. **Roger** Je ne trouve pas ça très juste. On devrait tenir compte aussi d'autres critères comme la situation familiale des gens. Un parent qui doit aller chercher ses enfants après le travail a besoin de son auto. Et lui attribuer une place de stationnement n'est pas un privilège, mais un accommodement qui lui permet de travailler avec moins de souci et moins de stress…

11. **Danielle** Bon, je vois que c'est un sujet assez délicat. Je ne pensais pas que ce serait aussi difficile. Il faut réfléchir un peu à la question. Comme ce problème semble te tenir particulièrement à cœur à Roger, et que tu as l'air d'avoir pas mal d'idées sur le sujet, je te propose, si tu le veux bien, de réfléchir à un système qui soit juste et équitable et de nous le présenter à la prochaine réunion, c'est-à-dire lundi prochain. Es-tu d'accord?

12. **Roger** D'accord. Je vais mettre toutes mes idées par écrit, et je vous les présente à la prochaine réunion.

13. **Danielle** Parfait! Bon, nous pouvons passer au point suivant.

<u>Questions</u>

B. Selon Roger, quels critères devraient être utilisés pour attribuer les places de stationnement?
B. Voyant la réaction de Roger par rapport à la question, que décide de faire Danielle?

C. Selon vous, parmi les arguments présentés dans cette discussion, lesquels sont les plus valables? Justifiez.
C. Si vous pouviez participer à cette discussion, quels autres arguments aimeriez-vous faire valoir pour défendre votre point de vue sur la question?
C. D'après vous l'ancienneté doit-elle s'accompagner de privilèges? Expliquez.

Longue conversation 18
Répartition des tâches

(2:32)

1. **Ali** Je pense que Ian devrait s'occuper de faire le suivi avec les avocats pour voir ce qu'ils pensent des ajouts qu'on a faits. Il a déjà travaillé avec eux. Ça va accélérer le processus. De ton côté, si tu pouvais t'occuper de communiquer avec les ressources humaines pour vérifier les renseignements qu'il nous manque d'ici lundi prochain, ce serait parfait.

2. **Jack** Je peux communiquer avec eux, mais je ne te promets pas une réponse pour lundi prochain. Comme tu sais, ils sont débordés et ça peut être long.

3. **Ali** T'as qu'à leur dire que c'est une haute priorité. De toute façon, ce n'est pas de l'information très longue à compiler.

4. **Jack** En fait, mon expérience me dit que ce ne sera pas aussi simple que ça. As-tu eu à transiger avec les ressources humaines dernièrement?

5. **Ali** Bien voyons, Jack, ça ne peut pas être si compliqué que ça!

6. **Jack** Je te le dis : ils sont débordés!

7. **Ali** OK. Dans ce cas-là, on va demander à Claudia de s'en occuper. Elle a travaillé aux ressources humaines il n'y a pas si longtemps. Elle va savoir où trouver l'information.

8. **Jack** Aussi, pour revenir à Ian, je pense que tu oublies que sa femme est enceinte et qu'elle était supposée accoucher hier. Je vais m'occuper, moi, de communiquer avec les avocats. Je vais faire ça tout de suite d'ailleurs. Pour les autres tâches, à mon avis, on est mieux d'attendre un peu. Il faut d'abord avoir l'opinion de l'équipe d'avocats avant d'entreprendre quoi que ce soit.

9. **Ali** Je ne vois pas pourquoi. On n'a pas de temps à perdre. On peut établir des premiers contacts, commencer des discussions…

10. **Jack** Je t'arrête tout de suite Ali. J'ai déjà procédé comme ça dans le passé et j'en ai tiré une leçon. Les discussions sont pas mal plus longues quand on n'a pas toute l'information nécessaire pour les gérer. Les gens n'ont pas confiance et hésitent. Je crois que ça va être beaucoup plus rapide si on attend d'avoir le feu vert des avocats.

11. **Ali** Mais il y a certaines personnes avec qui on peut déjà communiquer quand même. On va leur expliquer qu'on attend des précisions de la part de nos avocats, mais au moins on les aura déjà sensibilisés à ce qu'on veut faire.

12. **Jack** D'après moi, tu vas te faire répondre de revenir discuter quand tu auras toute l'info, pas avant.

13. **Ali** Non, non, je ne suis pas d'accord. Quand on va avoir le OK des avocats, en principe tout va se dérouler très vite. Il faut donc s'organiser avec nos partenaires tout de suite. Il faut qu'on leur dise de garder du temps pour nous dans leur calendrier des prochaines semaines, et ils vont vouloir savoir pourquoi.

14. **Jack** Ouais. Tu as peut-être raison. Mais est-ce qu'on peut s'attendre qu'on limite le plus possible le nombre de personnes avec qui on entre en communication dans un premier temps?

15. **Ali** Oui, ça, je trouve que c'est une bonne idée. Je vais établir une courte liste de personnes et je vais te la faire parvenir avant la fin de la matinée. Ça te va?

16. **Jack** Parfait.

Questions

B. De quoi est-ce qu'Ali veut que Jack s'occupe d'ici lundi prochain?
B. Pourquoi est-ce que c'est Jack qui va communiquer avec les avocats plutôt qu'Ian?
B. Quelle liste est-ce qu'Ali va faire parvenir à Jack avant la fin de la matinée?
C. Personnellement, préférez-vous négocier qui va faire les tâches au fur et à mesure que les situations évoluent ou préférez-vous établir à l'avance un tableau fixe de distribution des tâches? Expliquez et justifiez votre préférence.

Longue conversation 19
Le retour de Jack

(2:36)

1. **Marc-Olivier** Bonjour, j'aimerais profiter de notre réunion hebdomadaire pour vous remercier du bon travail accompli par toute l'équipe. La directrice générale a souligné l'efficacité de notre groupe à la réunion du comité de gestion et je tiens à vous transmettre ses marques de reconnaissance. C'était notre premier point à l'ordre du jour : un gros merci à tous.

Maintenant, en deuxième point, j'aimerais vous annoncer le retour de Jack dans notre équipe. Comme vous le savez, Jack nous a quittés il y a un an pour prendre sa retraite. Son départ, un peu précipité, nous avait quelque peu mis dans l'embarras. Enfin, grâce à vos efforts, nous avons pu faire face à la situation. Jack va être prochainement rappelé à titre de consultant pour pallier le manque de personnel et assurer l'évaluation du programme PAC.

2. **Sonia** Euh... est-ce que je peux poser une question, Marc-Olivier?

3. **Marc-Olivier** Oui, bien sûr Sonia.

4. **Sonia** Pourquoi est-ce qu'on va chercher Jack?

5. **Marc-Olivier** Et bien... Jack est un expert. Il avait participé à la conception du programme et à son implantation. De plus, il connaît très bien nos services, nos façons de faire. Je trouve que c'est la personne idéale pour assurer l'évaluation.

6. **Sonia** Peut-être, mais pourquoi ne pas faire confiance à notre équipe que tu viens si fièrement de féliciter? Nous pourrions très certainement assurer l'évaluation et on pourrait engager un jeune et le former au travail de notre équipe. Nous avons eu des stagiaires durant les douze derniers mois qui seraient à la fois capables d'assurer le travail et très heureux d'acquérir un peu plus d'expérience au sein de notre section. De plus, nous les connaissons et nous savons que nous pouvons compter sur eux pour accomplir du travail sérieux.

7. **Marc-Olivier** Je tiens à vous dire tout de suite qu'il n'était pas dans nos intentions de créer un poste ni de faire un concours.

8. **Sonia** Je sais bien, mais le recours à Jack coûtera certainement pas mal d'argent. C'est d'ailleurs à mon avis une pratique un peu déloyale vis-à-vis de l'équipe. Je dis ça surtout parce que j'imagine que Jack va empocher pas mal d'argent, en tout cas, pas mal plus que nous, pour une tâche que nous-mêmes nous pourrions exécuter. Je n'ai rien contre Jack, mais, tu l'as dit toi-même, son départ nous a mis dans l'embarras. Il n'a pas eu le temps de former un remplaçant ni un successeur, ce qui fait qu'il a fallu, et pratiquement du jour au lendemain, qu'on se débrouille seul.

9. **Marc-Olivier** Bon, je vois que ça va poser des problèmes. Je ne pensais pas du tout que le retour de Jack soulèverait une telle controverse. En tout cas, merci de votre franchise. J'ai pris bonne note de vos suggestions au sujet des stagiaires.

Passons maintenant au troisième point à l'ordre du jour…

<u>Questions</u>

B. Pourquoi le retour de Jack dans l'équipe semble-t-il poser un problème?
B. Êtes-vous plutôt en faveur du recours aux anciens employés partis récemment à la retraite pour soutenir le travail d'une équipe?
C. Il est question dans le dialogue de culture organisationnelle et de transmission du savoir, quelle est selon vous la meilleure façon de transmettre la culture organisationnelle au sein d'un ministère?
C. Si vous étiez parti à la retraite et que le ministère faisait appel à vos services de façon momentanée, accepteriez-vous de revenir? À quelles conditions?

Longue conversation 20
Participation à un colloque sur la gestion de projet

(2:37)

1. **Élizabeth** Salut Chad. Ça va?

2. **Chad** Oui, pas mal, et toi?

3. **Élizabeth** Oui, merci. Écoute, je voulais te parler d'une occasion que j'ai vue sur le site intranet de participer à un colloque. Je pense que notre organisation devrait vraiment avoir un représentant là-bas parce que les sujets qui vont être abordés sont pertinents pour nous. Moi, je ne pourrai pas y participer parce que j'ai déjà des engagements, mais peut-être que toi, tu pourrais?

4. **Chad** Ça dépend. C'est quand et puis, c'est quoi?

5. **Élizabeth** Ça porte sur l'apport de l'informatique dans la gestion de projet. De ce que je comprends, ils vont présenter de nouveaux outils informatisés de gestion de projet. Moi, je suis curieuse de voir de quoi il s'agit. Au moins d'avoir une idée de ce vers quoi on s'en va. Ça dure deux jours et puis c'est à côté, au Centre des congrès.

6. **Chad** Je comprends que ça t'intéresse. Mais justement, moi, je suis pas mal pris par mes projets présentement et puis, franchement, ce qui me manque, ce n'est pas tellement les outils informatisés mais du temps et des personnes pour pouvoir respecter les dates d'échéance de mes projets. Je comprends aussi que c'est important de se tenir au courant de ce qui se fait dans le domaine, mais là, comme je te le dis, je n'ai vraiment pas beaucoup de temps à perdre dans des colloques.

7. **Élizabeth** Mais ce n'est pas du temps perdu, voyons. Les nouveaux outils vont peut-être te permettre de planifier beaucoup plus rapidement et plus efficacement tes prochains projets. En bout de ligne, tu vas gagner du temps! On va tous gagner du temps!

8. **Chad** Tu sais bien comme moi Élizabeth que plus souvent qu'autrement, ce qui fait qu'on reporte des échéances, ce n'est pas parce que la planification était mal faite. Dans la majorité des cas, c'est parce qu'on a perdu des effectifs en cours de route ou qu'il y a eu des changements de priorités qu'on ne pouvait tout simplement pas anticiper.

9. **Élizabeth** Je ne suis pas tout à fait d'accord avec toi. J'en ai vu beaucoup de projets, moi, qui se sont mal déroulés parce qu'au départ la planification était mauvaise. J'en ai vu ici d'ailleurs. Souvent même!

10. **Chad** Je ne suis pas en train de te dire que la planification est une partie à négliger. Loin de là. Je suis cent pour cent d'accord avec toi là-dessus. Ce que je dis, c'est que des fois les outils informatisés qu'on propose sont beaucoup trop sophistiqués pour la taille des projets qu'on a à gérer et que c'est plus long de les utiliser que l'inverse.

11. Élizabeth C’est sûr que ça dépend de l’envergure du projet. Mais peut-être justement que les nouveaux outils qu’ils vont présenter vont s’adapter mieux aux types de projets qu’on fait ici. On ne le saura jamais si on ne se donne pas la peine d’aller voir de quoi il est question.

Questions

B. Sur quoi porte la conférence qui intéresse Elizabeth?
B. Pourquoi est-ce qu’Élizabeth ne pourra pas participer à la conférence?
B. Pourquoi Chad n’est-il pas vraiment intéressé à participer à la conférence?
C. Personnellement, avez-vous plus tendance à penser comme Élizabeth ou comme Chad? Expliquez.

SECTION 4

Activités d’expression orale (EO)

SECTION 4 : ACTIVITÉS D'EXPRESSION ORALE

Activité 1 : Structurer ses réponses....150
Activité 2 : Comparer....151
Activité 3 : Vive la pub!....152
Activité 4 : Exposer le but, la cause, la conséquence....153
Activité 5 : Expliquer à l'aide d'exemples....154
Activité 6 : Groupe de résolution de problèmes....154
Activité 7 : Relater un événement....154
Activité 8 : Sur la sellette....155
Activité 9 : Proposer des solutions....155
Activité 10 : Sujets à la pige....156
Activité 11 : Fournir avis et conseils....156
Activité 12 : Des avantages et des inconvénients....157
Activité 13 : Raconter un projet....157
Activité 14 : L'allocution....158
Activité 15 : La boutique....159
Activité 16 : Une nouvelle invention....160
Activité 17 : Raconter et expliquer....161
Activité 18 : Trois vœux....161
Activité 19 : Instant d'éternité....162
Activité 20 : Un mot sur ….....163
Activité 21 : Tout sur votre vie professionnelle....164
Activité 22 : Un rêve secret....165
Activité 23 : La personnalité de la semaine....166
Activité 24 : Les petites guerres....167
Activité 25 : Le club des mal cités....168
Activité 26 : Question de regret et de doute....169

Il y a suffisamment d'activités d'expression orale pour couvrir l'ensemble des périodes d'activités de groupe (AG) de la session. Il est suggéré, comme la planification le recommande, d'en réaliser une ou deux chaque jour. Les activités 5, 8, 13, 16 et 20 qui ne sont pas à l'horaire peuvent aussi être utilisées.

ACTIVITÉ 1 : STRUCTURER SES RÉPONSES

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 43)

1. En groupe, prenez connaissance des questions et des sujets qui suivent.

2. Individuellement, choisissez une question ou un sujet et préparez-vous à y répondre ou en parler pendant environ deux minutes.

3. À tour de rôle, exprimez-vous sur cette question ou ce sujet.

Questions et sujets

1. Pouvez-vous décrire une journée à votre bureau?
2. Quels sont les problèmes que vous rencontrez le plus souvent au travail?
3. Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre travail? Pourquoi?
4. En quoi est-ce que le français peut être utile pour votre travail?
5. Qu'est-ce qui vous attend à votre retour au bureau?
6. Situez-vous dans l'organigramme de votre direction.
7. Au bureau, quelles sont les trois activités qui occupent le plus votre temps?
8. Parlez d'un problème survenu au travail.
9. Durant votre carrière, qu'est-ce qui a été le plus satisfaisant jusqu'ici?
10. Quelle personne ou quel facteur a le plus influencé votre choix de carrière?
11. Qu'est-ce qui a le plus changé ces dernières années à la fonction publique ou dans votre ministère?
12. Avant de quitter le bureau pour venir suivre ce cours, avez-vous laissé des directives à quelqu'un? Expliquez.

Aide-mémoire 1*

* Aide-mémoire suggéré pour l'activité.

ACTIVITÉ 2 : COMPARER

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 44)

1. En groupe, prenez connaissance de la liste de sujets possibles et de l'Aide-mémoire 7.

2. Individuellement, choisissez un sujet et sélectionnez les expressions de comparaison que vous trouvez utiles.

3. À tour de rôle, établissez une comparaison à partir du sujet que vous avez choisi en prenant soin de bien utiliser les expressions de comparaison. Votre exposé devrait durer environ trois minutes.

Sujets possibles

– Les secteurs public et privé
– La vie dans deux villes
– La technologie d'hier et d'aujourd'hui
– Le travail dans deux ministères
– Autre thème au choix

Aide-mémoire 7

ACTIVITÉ 3 : VIVE LA PUB!*

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 45)

1. Individuellement, trouvez deux messages publicitaires dans une revue, un journal francophone, une publication du gouvernement, etc.

2. À tour de rôle, décrivez les messages (produits, couleurs, reliefs, etc.) à partir du vocabulaire présenté ci-après et expliquez l'effet recherché par le publicitaire.

3. Donnez votre opinion en vous inspirant des questions suivantes :

   – S'agit-il d'une bonne ou d'une mauvaise publicité?
   – Est-elle sexiste, originale, etc.?
   – Est-ce un cliché?
   – Quelle est la raison d'être de ce produit?

Vocabulaire utile pour cette activité

– arrière-plan
– avant-plan
– consommateur, consommatrice
– marché cible
– personnalisation d'un produit
– valeurs exploitées
– provocateur, provocatrice
– recherché
– attirer l'œil
– attirer l'attention

Aide-mémoire 8

* Cette activité nécessite une préparation.

ACTIVITÉ 4 : EXPOSER LE BUT, LA CAUSE, LA CONSÉQUENCE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 46)

1. En groupe, prenez connaissance des expressions servant à exprimer le but, la cause et la conséquence de l'Aide-mémoire 12.

2. En dyades, formulez un énoncé logique pour chacune des situations suggérées suivantes.

   Exemple : Mauvaise santé
   Refus de faire des heures supplémentaires

   « Étant donné mon état de santé, je refuse maintenant de faire des heures supplémentaires. »

Situations suggérées	
1. Répartition des tâches Principe de justice	13. Tension Privilèges
2. Taux d'intérêt Achat d'une propriété	14. Inflation Appauvrissement
3. Caféine Nervosité	15. Prix de vente Coût de la main-d'œuvre
4. Gel des salaires Qualité de vie	16. Pollution Voitures
5. Cancer Tabac	17. Absence d'une personne-ressource importante Remise de la réunion
6. S'habiller chaudement Attraper la grippe	18. Nombreuses heures de travail Urgence de la publication d'une étude
7. Échéance serrée Heures supplémentaires	19. Rendement Plan d'apprentissage
8. Texte explicite Erreurs d'interprétation à éviter	20. Présence des médias Prudence dans les commentaires
9. Précision des objectifs Perte de temps	21. Preuves suite à une accusation Condamnation
10. Fatigue Congé de maladie	22. Décisions politiques Popularité auprès de l'électorat
11. Politique Insertion sociale des personnes avec déficiences	23. Mauvaise santé Refus de surplus de tâches
12. Augmentation du budget consacré aux dépenses militaires Promesses faites aux pays alliés	24. Réunion Priorités à établir

Aide-mémoire 12

ACTIVITÉ 5 : EXPLIQUER À L'AIDE D'EXEMPLES

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 47)

1. À tour de rôle, expliquez et précisez le rôle de votre ministère, de votre direction ou de votre unité de travail en donnant des exemples.

2. Répondez aux questions de vos collègues.

Aide-mémoire 1

ACTIVITÉ 6 : GROUPE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 47)

1. À tour de rôle, décrivez un problème rencontré en milieu de travail en identifiant les démarches entreprises pour résoudre ce problème.

2. Invitez les autres membres du groupe à faire des suggestions pour résoudre le problème.

Aide-mémoire 6
Aide-mémoire 12

ACTIVITÉ 7 : RELATER UN ÉVÉNEMENT

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 47)

1. À tour de rôle, relatez un événement auquel vous avez assisté ou auquel vous avez participé sans toutefois dire comment celui-ci s'est terminé. Prenez quelques minutes pour préparer votre récit.

2. Invitez les autres participants du groupe à demander des précisions sur l'événement afin de pouvoir déterminer comment s'est terminé l'événement.

3. Révélez comment le tout s'est effectivement terminé.

Aide-mémoire 2
Aide-mémoire 4

ACTIVITÉ 8 : SUR LA SELLETTE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 48)

À tour de rôle, répondez aux questions et aux sous-questions de vos collègues sur un des sujets suggérés.

Sujets suggérés

– Expliquer son travail
– Raconter un événement lié au travail
– Donner son opinion sur un sujet lié au travail
– Autre

Aide-mémoire 1
Aide-mémoire 9
Aide-mémoire 12

ACTIVITÉ 9 : PROPOSER DES SOLUTIONS

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 48)

1. En groupe, choisissez une personne connue (par exemple, un politicien ou un artiste). Identifiez un problème auquel cette personne pourrait devoir faire face dans un avenir rapproché et pour lequel cette personne devrait demander conseil.

2. Faites part de vos conseils pour aider cette personne à régler son problème.

3. Choisissez une autre personne connue et recommencez les étapes 1 et 2 de la démarche.

Aide-mémoire 6

ACTIVITÉ 10 : SUJETS À LA PIGE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 49)

1. En groupe, dressez une liste de thèmes reliés au travail.
2. À tour de rôle, pigez un sujet et improvisez sur le thème pendant trois minutes.
3. Après chaque exposé, demandez à un membre du groupe de résumer l'exposé en une phrase.

Aide-mémoire 3 (section Adjectifs)

ACTIVITÉ 11 : FOURNIR AVIS ET CONSEILS

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 49)

À tour de rôle, expliquez le type de conseils que vous devez donner à vos clients, collègues ou superviseurs dans le cadre de votre travail. Dites pourquoi certains conseils sont plus difficiles à donner que d'autres et expliquez pourquoi.

Aide-mémoire 3 (section Adverbes)

ACTIVITÉ 12 : DES AVANTAGES ET DES INCONVÉNIENTS

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 50)

1. En groupe, choisissez un premier sujet dans la liste proposée.

2. À tour de rôle, énumérez trois avantages et trois inconvénients relatifs à ce sujet.

3. Recommencez le point 2 de la démarche avec chacun des autres sujets.

Sujets proposés

– Le travail d'équipe
– Les primes au rendement
– Les horaires flexibles
– Le télétravail
– Les recours fréquents aux services contractuels
– Les emplois à terme
– Autre

Aide-mémoire 3

ACTIVITÉ 13 : RACONTER UN PROJET

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 50)

1. Individuellement, pensez à un projet que vous avez réalisé dans le cadre de votre travail ou au plan personnel.

2. Racontez les différentes étapes que vous avez suivies pour réaliser votre projet.

3. Expliquez ce que vous feriez différemment si vous pouviez le recommencer.

Aide-mémoire 2 (section Ordonner des idées)

ACTIVITÉ 14 : L'ALLOCUTION

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 51)

1. En groupe, prenez connaissance des deux situations.

2. Individuellement, préparez une allocution d'environ cinq minutes pour l'une ou l'autre des deux situations.

3. À tour de rôle, faites votre allocution et répondez aux questions de vos collègues.

Situation 1 : Au revoir et bonne chance!

1. Pensez à un collègue que vous connaissez bien et imaginez que cette personne part à la retraite ou quitte votre ministère pour un autre poste. On vous demande de préparer une petite allocution dans le cadre de la fête d'adieu organisée en son honneur.

2. Dans cette allocution, soulevez les faits importants de sa carrière et soulignez son apport à votre division. Parlez de ses mérites, racontez des situations cocasses ou touchantes concernant cette personne. Si cela peut vous aider, vous pouvez demander à un participant du groupe de jouer passivement le rôle de votre collègue ainsi honoré.

Situation 2 : Prix d'excellence

1. Votre équipe vient de recevoir un prix méritoire pour ses accomplissements exceptionnels dans le cadre d'un projet d'envergure. En tant que chef du projet, vous êtes le porte-parole de l'équipe et on vous a demandé de prononcer une petite allocution devant tout le personnel de votre direction. Si cela peut vous aider, pensez à un projet important auquel vous avez réellement participé.

2. Dans cette allocution, décrivez les moments forts du projet, les difficultés surmontées, la qualité du travail de chacun des membres de l'équipe, la fierté que vous éprouvez, etc. Si cela peut vous aider, vous pouvez identifier quelques participants du groupe pour jouer passivement le rôle des membres de votre équipe.

Aide-mémoire 2
Aide-mémoire 3
Aide-mémoire 4

ACTIVITÉ 15 : LA BOUTIQUE*

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 52)

1. En groupe, prenez connaissance de la situation.

2. Individuellement, préparez votre discours.

3. À tour de rôle, faites votre discours de vente et répondez aux questions de vos collègues.

Situation

1. Identifiez un objet que vous possédez et que vous souhaitez vendre. Il peut s'agir d'un article de bureau (une tour à cédés, un classeur ou un téléphone, par exemple) ou d'un objet personnel (une voiture, un bijou, un vêtement). Vous pouvez aussi opter pour un objet appartenant à votre conjoint ou à votre enfant. Vous pouvez aussi décider de vendre des confitures maison ou du savon artisanal. Une photo ou une description de l'objet en question peut suffire si vous ne pouvez pas l'apporter en classe.

2. Essayez de vendre cet objet au groupe en le vantant. Ne négligez aucune astuce publicitaire, communiquez le témoignage de personnes ayant déjà utilisé ce genre d'objets et proposez des modes de paiement, au besoin. Si cela s'applique, faites une démonstration (ou une dégustation!) Prévoyez toutes objections qu'un consommateur pourrait avoir et répondez-y avant qu'on les soulève : prix abordable, objet indispensable, etc.

Aide-mémoire 6
Aide-mémoire 12

* Cette activité nécessite une préparation.

ACTIVITÉ 16 : UNE NOUVELLE INVENTION

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 53)

1. En groupe, prenez connaissance de la liste d'objets suivante.

2. En dyades, choisissez un objet et préparez une présentation de cinq minutes ayant pour but de convaincre le groupe que vous avez choisi le meilleur objet à inventer. Expliquez en quoi cette invention serait utile pour l'humanité, comment elle changerait notre monde et nos façons de faire. Parlez des dangers d'une mauvaise utilisation ou d'une surutilisation.

3. À tour de rôle, faites votre présentation au groupe.

Liste d'objets que vous souhaiteriez voir inventés

– Le téléporteur (pour se déplacer instantanément d'un endroit à l'autre)

– Le cloneur (pour se cloner temporairement, le temps d'accomplir plusieurs tâches à la fois)

– La pilule du sommeil (pilule qui remplace le sommeil)

– Le multilingue (puce informatisée qui permet d'apprendre, en très peu de temps, autant de langues qu'on veut)

– Le chrono-mobile (appareil sous forme de visière qu'on place devant ses yeux et qui permet à notre cerveau de voyager dans le temps, d'être témoin d'événements passés ou futurs, sans permettre toutefois d'agir sur ces événements)

– La panacée de Jouvence (supplément alimentaire qui guérit tous les maux et toutes les maladies et qui permet réellement de rester jeune, sain et fort, malgré les années)

Aide-mémoire 2
Aide-mémoire 3
Aide mémoire 12

ACTIVITÉ 17 : RACONTER ET EXPLIQUER

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 54)

1. En dyades, racontez à votre partenaire le meilleur film que vous avez vu ou le meilleur livre que vous avez lu récemment. Si vous préférez les reportages aux films ou les biographies aux romans, partagez avec votre partenaire le contenu du reportage ou de la biographie qui a retenu votre attention dernièrement. Expliquez les éléments d'intérêt et pourquoi vous recommanderiez ce film, cette émission ou ce livre.

2. Inversez les rôles.

3. En groupe, à tour de rôle, résumez ce que votre partenaire de dyade vous a dit.

Aide-mémoire 2
Aide-mémoire 4

ACTIVITÉ 18 : TROIS VŒUX

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 54)

1. En groupe, prenez connaissance de la situation.

2. À tour de rôle, parlez de vos trois vœux et expliquez en quoi leur réalisation changerait votre vie professionnelle à court, moyen et long termes.

3. Répondez aux questions de vos collègues.

Situation

Vous êtes à votre bureau et en déverrouillant votre classeur un génie en sort. Reconnaissant d'avoir été libéré du classeur dans lequel il était enfermé depuis longtemps, il vous offre de réaliser trois vœux sur le plan professionnel. Identifiez ces trois vœux. Ces vœux peuvent vous concerner, toucher vos collègues, votre ministère ou encore l'ensemble de la fonction publique.

Aide-mémoire 2
Aide-mémoire 12

ACTIVITÉ 19 : INSTANT D'ÉTERNITÉ

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 55)

1. En groupe, prenez connaissance des deux contextes ci-dessous.

2. Individuellement, prenez quelques minutes pour identifier l'événement dont vous voulez parler et pour préparer votre intervention.

3. À tour de rôle, racontez l'événement choisi en un maximum de cinq minutes.

4. Répondez aux questions de vos collègues.

Contexte 1

Nous avons tous vécu, à un moment ou l'autre de notre vie, une période d'intense satisfaction associée à un succès. Pour certains, il s'agit d'une réussite dans le domaine des arts, pour d'autres, il s'agit d'une réussite dans le domaine des sports et pour d'autres encore, il s'agit d'une reconnaissance d'ordre professionnel. On entend souvent l'expression « les quinze minutes de gloire de quelqu'un » pour décrire cet événement qui occupe une place privilégiée dans nos souvenirs.

Partagez vos quinze minutes de gloire en n'oubliant pas de situer l'événement dans son contexte et de parler des conséquences à moyen et à long terme de ce succès.

Contexte 2

Nous avons tous en mémoire le souvenir d'un moment particulièrement agréable. Un moment d'une telle intensité que nous nous souvenons précisément de l'endroit, des circonstances, de l'ambiance, des personnes, du paysage, etc. associés à cet événement.

Partagez ce moment inoubliable en situant l'événement dans son contexte et en décrivant les impressions et les sentiments qu'il vous a laissés.

Aide-mémoire 4

ACTIVITÉ 20 : UN MOT SUR...

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 56)

1. En dyades, prenez connaissance des trois contextes et choisissez-en un.

2. Faites le plan de votre présentation.

3. En dyades, présentez aux autres équipes votre plan en plus ou moins cinq minutes.

4. Répondez aux questions de vos collègues.

Contexte 1 : Un mot sur le gouvernement

Un groupe de hauts fonctionnaires étrangers visite différents ministères canadiens afin de prendre connaissance du fonctionnement du gouvernement du Canada. Vous avez été désigné pour leur expliquer les grandes lignes du fonctionnement de notre gouvernement, sa composition, son rôle, les caractéristiques de ses membres ou tout autre point que vous jugez utile de présenter au sujet de votre employeur. Vous pouvez illustrer vos propos en parlant plus spécifiquement de quelques ministères. Rappelez-vous que ces visiteurs n'ont pratiquement aucune connaissance de notre gouvernement et que, par conséquent, il faut leur expliquer un peu le contexte dans lequel celui-ci évolue, sa taille, son importance, son histoire. En fin de compte, faites de votre mieux pour présenter un aperçu général du gouvernement du Canada. Vous devrez bien sûr répondre à toutes les questions posées par les visiteurs.

Contexte 2 : Un mot sur votre ministère

Un groupe d'étudiants de niveau universitaire qui effectuera bientôt un stage dans votre ministère visite aujourd'hui les locaux de l'administration centrale pour une session d'orientation. On vous a confié le mandat de préparer et de donner cette session. Lors d'une brève présentation, vous devez leur expliquer le fonctionnement, les enjeux et les priorités actuelles du ministère. Renseignez-les également sur la culture de votre ministère. Répondez à toutes leurs questions concernant la structure organisationnelle, c'est-à-dire la répartition des responsabilités et des tâches au sein du ministère.

Contexte 3 : Un mot sur votre section/votre groupe de travail

Un nouveau patron vient d'arriver à votre ministère. Vous devez le mettre au courant des dossiers prioritaires de votre section/groupe de travail. Procédez en commençant par le dossier le plus important, selon vous. Expliquez-lui ensuite en quoi ce dossier consiste et pourquoi il faut lui apporter une attention particulière. Informez-le sur les développements attendus à court et à moyen terme concernant ce dossier. Finalement, s'il y a eu dans le passé des cas similaires à votre dossier actuel, mentionnez-les-lui en lui expliquant comment ils ont été réglés. Répondez à toutes ses demandes de précisions.

Aide-mémoire 1
Aide-mémoire 2

ACTIVITÉ 21 : TOUT SUR VOTRE VIE PROFESSIONNELLE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 57)

En groupe, écoutez les questions posées par la ressource enseignante et répondez-y avec naturel en donnant une brève explication (deux à trois minutes). Essayez de reprendre le ou un mot clé de la question.

Exemple : – Quelles illusions avez-vous perdues depuis le début de votre carrière?
– Au début, j'avais la très grande illusion que je pouvais changer les choses, les façons de faire. Je croyais que...

Variante

Découpez les questions et faites-les piger au hasard par les participants.

Questions

1. Quels sont les motifs qui vous incitent à demeurer à l'emploi du gouvernement fédéral?
2. Selon vous, quel a été le plus grand accomplissement de votre carrière jusqu'ici?
3. Quels sont vos projets de carrière à court terme?
4. Comment expliqueriez-vous votre travail à un jeune de 13 ans?
5. Parlez-nous d'un colloque auquel vous avez participé. Sur quoi portait-il?
6. Parlez-nous de votre premier patron. Comment était-il?
7. En quoi vos études vous servent-elles dans votre travail actuel?
8. Où vous voyez-vous dans 5 ans? dans 10 ans?
9. Avez-vous eu des emplois lorsque vous étiez aux études? Si oui, qu'est-ce que ces emplois vous ont apporté?
10. Quel poste occupiez-vous avant celui-ci et pourquoi avez-vous changé de poste?
11. Avez-vous déjà eu à faire face à une situation difficile au plan professionnel? Si oui, comment l'avez-vous réglée?
12. Faites-vous souvent des heures supplémentaires? Dans quelles circonstances?
13. Seriez-vous prêt à accepter un poste dans une autre région si cela représentait une promotion pour vous?
14. Surveillez-vous activement les concours et participez-vous à certains d'entre eux de temps en temps?
15. Quelle est la qualité la plus importante à posséder pour occuper votre poste? Expliquez.
16. Quelles sont les compétences professionnelles que vous désirez développer davantage au cours des prochaines années? Expliquez.

Aide-mémoire 12

ACTIVITÉ 22 : UN RÊVE SECRET

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 58)

1. En groupe, prenez connaissance de la liste d'éléments et des deux structures de réponse proposée.

2. Individuellement, choisissez deux ou trois éléments de la liste que vous aimeriez avoir réalisés.

3. À tour de rôle, communiquez-les au groupe et expliquez vos choix en vous aidant de l'une ou l'autre des structures proposées.

4. Répondez aux questions de vos collègues.

Liste d'éléments

– un livre important
– une œuvre musicale marquante
– une découverte ou une invention fabuleuse
– une œuvre d'art exceptionnelle
– un film culte
– une parole ou une phrase célèbre
– une innovation importante ou une pratique de gestion particulièrement efficace au sein de la fonction publique
– un objet relié à votre passe-temps préféré
– autre

Structures de réponse proposée

– J'aurais beaucoup aimé + infinitif + explications

– J'aurais voulu + infinitif + explications

Exemple : J'aurais beaucoup aimé participer à la construction de la pyramide de Chéops parce que j'ai toujours été attiré par l'architecture et que pour moi, cette merveille est la plus belle illustration du génie humain.

ACTIVITÉ 23 : LA PERSONNALITÉ DE LA SEMAINE*

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 59)

1. En groupe, choisissez chacun un des secteurs d'actualité suivants.

   – international
   – national
   – régional
   – gouvernemental
   – économique
   – culturel
   – sportif
   – autre

2. Individuellement, suivez l'actualité relative à ce secteur tout au long de la semaine et identifiez la personne qui, selon vous, s'est démarquée dans votre secteur.

3. À tour de rôle, faites une brève présentation de cette personne. Expliquez pourquoi elle a fait la manchette et pourquoi vous l'avez choisie comme vedette de la semaine.

4. Répondez aux questions de vos collègues.

5. En groupe, établissez un consensus, tous secteurs d'actualité confondus, afin de déterminer les personnalités qui méritent le prix Orange et le prix Citron de la semaine.

Aide-mémoire 8
Aide-mémoire 12

* Cette activité nécessite une préparation.

ACTIVITÉ 24 : LES PETITES GUERRES

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 60)

1. En groupe, prenez connaissance du contexte.
2. À tour de rôle, présentez la petite guerre que vous aimeriez qu'on livre. Défendez votre choix en expliquant ce qui pourrait être fait pour commencer la bataille le plus rapidement possible.
3. Après votre présentation, répondez aux demandes de clarification et aux objections de vos collègues.
4. En groupe, choisissez, parmi toutes les suggestions faites, celle qui mériterait le plus qu'on s'y attaque.

Contexte

Il y a des irritants, souvent mineurs, qui viennent un peu empoisonner notre existence, qui gâchent notre vie inutilement et qui pourraient assez facilement être réglés si on décidait de s'y attaquer et de livrer une petite guerre. Parmi ces petits irritants, mentionnons l'omniprésence de ces fameux sacs de plastique que l'on trouve à mille endroits dans l'environnement où ils ne devraient pas être, le long des routes, dans les parcs, dans les océans, et qui la plupart du temps ne servent qu'une fois, mais qui mettent, dit-on, 400 ans à se décomposer. Il en est de même pour les avertisseurs sonores de beaucoup de voitures qui font sursauter les personnes se trouvant par malheur dans leur voisinage. Ce type de gadget n'ajoute aucune valeur au produit et ne sert qu'à rappeler au propriétaire où est stationnée sa voiture ou à lui indiquer si les portières sont bien fermées à clé.

Aide-mémoire 2
Aide-mémoire 3
Aide-mémoire 11

ACTIVITÉ 25 : LE CLUB DES MAL CITÉS

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 61)

1. En groupe, prenez connaissance du contexte. Individuellement, prenez quelques secondes pour y réfléchir.

2. Lors d'un tour de table, racontez une situation dont vous avez été témoin ou dont vous avez entendu parler.

3. Répondez aux questions des autres participants sur le sujet.

Contexte

Il arrive souvent qu'on entende une personne connue, surtout dans le monde politique, dire qu'elle a été mal citée ou que ce n'était pas exactement ce qu'elle avait dit ou ce qu'elle avait voulu dire. Vous avez peut-être même été témoin d'une situation où une personne citée hors contexte s'est retrouvée dans une situation inutilement complexe. Cela vous est peut-être même arrivé personnellement. Confusion, méprise et malentendu font partie de notre vie, pour le meilleur et parfois pour le pire.

Aide-mémoire 5

ACTIVITÉ 26 : QUESTION DE REGRET ET DE DOUTE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 62)

1. Individuellement, prenez connaissance des trois situations et choisissez-en une.

2. Prenez quelques minutes pour préparer la situation choisie.

3. À tour de rôle, faites votre présentation en trois minutes.

4. Répondez aux questions d'autres participants à la suite de votre présentation.

Situation 1 : J'aurais dû, j'aurais pu, avoir su...

Peut-être qu'un jour, une occasion unique s'est présentée à vous, au plan professionnel ou personnel, et vous l'avez laissée filer pour différentes raisons. Vous regrettez peut-être encore cette décision aujourd'hui.

Expliquez à vos collègues quelle était cette chance unique que vous avez laissé s'envoler.
Certaines de vos interventions devraient commencer par : « J'aurais dû + infinitif », « J'aurais pu + infinitif », « Avoir su, j'aurais + participe passé ».

Situation 2 : J'aurais aimé avoir...

Les premières semaines dans un tout nouveau poste ne sont certainement pas faciles. Surtout si ce nouveau poste comprend plus de responsabilités et de stress.

Expliquez à vos collègues ce que vous auriez aimé avoir pour vous faciliter l'existence lors de cette étape importante.
Commencez certaines de vos interventions par : « J'aurais aimé avoir... », « J'aurais apprécié pouvoir... ».

Situation 3 : J'aurais dû savoir que...

Il vous est sûrement arrivé de vivre une expérience de travail où votre intuition vous dictait la méfiance face à une situation, mais que, la raison l'emportant sur l'intuition, vous ayez décidé d'ignorer cette intuition pour vous rendre compte plus tard que c'était une erreur. Peut-être votre intuition vous dictait-elle de ne pas faire confiance à telle personne ou de ne pas convoquer telle réunion, ne pas signer tel document, etc.

Parlez d'une situation où vous auriez dû vous fier davantage à votre intuition.
Votre présentation devrait vous donner l'occasion d'utiliser l'expression : « J'aurais dû savoir que... ».

Aide-mémoire 6

SECTION 5

Activités d’interaction orale (IO)

SECTION 5 : ACTIVITÉS D'INTERACTION ORALE

Activité 1 : Réseaux sociaux....173
Activité 2 : Détecteurs de mensonges....173
Activité 3 : Une réunion....174
Activité 4 : Sélectionner une offre....175
Activité 5 : Doute ou certitude....176
Activité 6 : Les commères....177
Activité 7 : La campagne Centraide....177
Activité 8 : La foire aux réalisations....178
Activité 9 : Les experts-conseils....179
Activité 10 : Le défi « vert »....179
Activité 11 : La délégation....180
Activité 12 : Le cocktail des retrouvailles....181
Activité 13 : La distribution de cadeaux....182
Activité 14 : Pouvoir de persuasion....183
Activité 15 : Des ouï-dire....184
Activité 16 : Mesures à prendre....185
Activité 17 : Si je me rappelle bien....186

Il y a suffisamment d'activités d'interaction orale pour couvrir l'ensemble des périodes d'activités de groupe (AG) de la session. Il est suggéré, comme la planification le recommande, d'en réaliser une chaque jour. (Vous pouvez en faire plus d'une, si le temps le permet.) Les activités 6, 8, 9, 13, 14, 15 et 16 qui ne sont pas à l'horaire peuvent aussi être utilisées.

ACTIVITÉ 1 : RÉSEAUX SOCIAUX

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 65)

1. En groupe, prenez connaissance du contexte.

2. En sous-groupes, accomplissez le mandat demandé.

3. En groupe, mettez en commun le résultat de votre travail puis répondez aux questions et objections de vos collègues.

Contexte

Le commissaire à l'éthique de votre ministère a mandaté votre groupe de travail pour élaborer les nouvelles règles d'utilisation des réseaux sociaux en milieu de travail. Par exemple, vous devez définir les types de réseaux qui seront permis, les fonctionnalités autorisées, etc. Ne vous limitez pas aux réseaux sociaux existants. Inventez au besoin.

Aide mémoire 13

ACTIVITÉ 2 : DÉTECTEURS DE MENSONGES

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 65)

1. Individuellement, préparez trois affirmations vous concernant, deux vraies et une fausse.

2. En groupe, à tour de rôle, faites vos trois affirmations à vos collègues sans donner d'indication permettant de deviner laquelle est fausse puis répondez à leurs questions.

3. Faites un tour de table pour entendre l'opinion de vos collègues sur ce que vous avez dit de vrai et de faux puis révélez laquelle des trois affirmations est fausse.

Aide-mémoire 2
Aide-mémoire 4
Aide-mémoire 12

ACTIVITÉ 3 : UNE RÉUNION

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 66)

1. En groupe, prenez connaissance de l'ordre du jour suivant et modifiez-le au besoin.

   Ordre du jour : Milieu de travail amélioré

   – La disposition du mobilier dans le local où vous vous trouvez et réaménagement possible
   – Ordre et propreté dans le local – amélioration du décor
   – Aération, climatisation et éclairage
   – Autre(s) sujet(s) pertinent(s) …
   – …
   – …
   – Clôture (rappel des décisions et des résolutions qui ont été prises)

2. Nommez une personne pour diriger la réunion et un secrétaire.

3. Procédez à la réunion en respectant l'ordre du jour. La personne qui dirige la réunion doit s'assurer qu'on ne passe pas trop de temps sur un sujet en particulier. Elle doit veiller à ce que tout le monde ait l'occasion de s'exprimer sur chacun des points qui sont discutés et puisse partager son degré de satisfaction (ou d'insatisfaction) ainsi que ses suggestions.

Aide-mémoire 6
Aide-mémoire 8
Aide-mémoire 11

ACTIVITÉ 4 : SÉLECTIONNER UNE OFFRE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 67)

1. En dyades, prenez connaissance du contexte et des compagnies.

2. Discutez afin de sélectionner une compagnie.

3. En groupe, faites part de votre choix et justifiez-le.

Contexte

Vous avez fait un appel d'offres auprès du secteur privé pour un contrat consistant à créer un petit logiciel d'inscription en ligne. Vous avez reçu les soumissions de quatre compagnies et vous devez choisir la meilleure.

Compagnies

SoundsOkay : Petite entreprise locale très jeune se spécialisant dans la production de cédés audio, mais affirme aussi avoir des programmeurs capables de créer de petits logiciels. Le libellé de l'offre semble indiquer que ce candidat n'a pas tout à fait compris l'ampleur exacte du travail à faire. Prix très abordable.

Techline : Entreprise bien établie et bien connue, gros roulement de contrats pour la création de logiciels en ligne, habituée à faire affaire avec le gouvernement, maîtrise très bien les exigences au niveau de l'accessibilité et de l'image de marque. Prix faramineux.

Brochafouin et cie : Entreprise locale très active depuis plus de quatre ans. Il s'agirait pour elle d'un premier contrat avec le gouvernement. Des rumeurs circulent selon lesquelles les contrats ne sont pas tous respectés à la lettre et que de gros retards sont chose courante. L'entreprise vend du matériel informatique et embaucherait vraisemblablement les services d'un sous-traitant pour faire le travail de programmation. Prix raisonnable.

Web-ligne : Entreprise située en France se spécialisant dans la création de formulaires en ligne. Elle propose une plate-forme déjà conçue qu'elle adapterait selon vos besoins. Concepts et designs très modernes, à la fine pointe de la technologie. Travail exécuté à distance. Prix légèrement élevé.

Aide-mémoire 6
Aide-mémoire 7
Aide-mémoire 8

ACTIVITÉ 5 : DOUTE OU CERTITUDE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 68)

1. Individuellement, choisissez une situation et préparez-vous à répondre en indiquant comment vous réagiriez dans une telle situation. Vous pouvez mentir ou dire la vérité.

2. En groupe, présentez votre situation et répondez aux questions de vos collègues qui mettent en doute la sincérité de votre réponse.

3. Recommencez la démarche en choisissant une autre situation.

Situations

Situation 1 : On vous a installé du nouveau mobilier dans votre bureau. Vous constatez après l'installation que la table est sale, que votre clavier d'ordinateur est poisseux et vous notez des empreintes de souliers sur votre fauteuil. Procéderez-vous vous-même au nettoyage?

Situation 2 : Vous rencontrez par hasard dans un congrès une ancienne collègue que vous n'avez pas revue depuis deux ans. Comme vous aviez de bons rapports avec cette personne, vous êtes heureux de la revoir. Celle-ci semble également enchantée de vous revoir et vous appelle chaleureusement par votre prénom. L'ennui, c'est que vous ne vous rappelez plus du sien. Vous avez beau vous creuser les méninges, son nom ne vous revient pas. Le lui avouerez-vous?

Situation 3 : Vous venez d'arriver dans un nouveau ministère et vous ne connaissez à peu près personne. À midi, vous constatez, dans votre énervement du premier jour de travail, que vous avez oublié votre argent à la maison. Vous êtes affamé, vous n'avez rien à grignoter et retourner chez vous prendrait trop de temps. Vous êtes censé finir à 17 h et vous n'arriverez chez vous que vers 18 h. Essaierez-vous d'emprunter de l'argent d'un nouveau collègue pour pouvoir manger?

Situation 4 : Pendant une réunion que vous animez, quelqu'un prend un appel de son téléphone cellulaire et, sans s'excuser ni s'éloigner, commence une conversation téléphonique, mais à voix basse toutefois. Lui demanderez-vous de sortir ou de raccrocher?

Situation 5 : Pour vos « x » années de service à la fonction publique, on vous demande de choisir entre deux cadeaux : une horloge de bureau ou un agenda électronique. Lequel choisirez-vous?

Situation 6 : Un collègue se présente à votre bureau avec un plateau de petits gâteaux. Heureux, il vous annonce qu'il les a lui-même confectionnés la veille chez lui et vous offre d'en prendre. Pour lui faire plaisir, vous en prenez un pour le manger un peu plus tard. Quand vous commencez à le manger, vous détectez, dès la première bouchée, un arrière-goût désagréable. Vous décidez donc de jeter le reste à la poubelle. Plus tard, votre collègue veut savoir comment vous avez trouvé son gâteau. Lui direz-vous que vous l'avez trouvé mauvais?

Aide-mémoire 8

ACTIVITÉ 6 : LES COMMÈRES

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 69)

1. En dyades, racontez à tour de rôle à votre collègue une histoire qui vous est arrivée ou qui est arrivée à une personne de votre connaissance, puis répondez aux questions de votre collègue.

2. Changez de dyade et relatez, du mieux que vous le pouvez, l'histoire que vous venez d'entendre dans la dyade précédente.

3. En groupe, relatez la dernière version de l'histoire que vous avez entendue. Vérifiez l'exactitude de l'histoire auprès de son auteur.

Aide-mémoire 2
Aide-mémoire 4
Aide-mémoire 5

ACTIVITÉ 7 : LA CAMPAGNE CENTRAIDE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 69)

1. En sous-groupes, imaginez que vous êtes le comité responsable d'organiser la campagne de charité en milieu de travail cette année et trouvez au moins trois idées d'activités pour amasser des fonds.

2. En groupe, présentez vos idées et répondez aux questions quant à la faisabilité des activités que vous proposez.

3. Classez les idées d'activités de la plus à la moins intéressante.

Aide-mémoire 6
Aide-mémoire 8
Aide-mémoire 11

ACTIVITÉ 8 : LA FOIRE AUX RÉALISATIONS*

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 70)

1. En groupe, prenez connaissance du contexte et du déroulement de la foire.

2. Réalisez la foire.

3. En groupe, discutez de ce que vous avez trouvé le plus difficile durant la réalisation de l'activité. Y aurait-il certains aspects linguistiques à retravailler?

Contexte

Chaque année, votre ministère organise une foire pour favoriser le réseautage parmi ses employés et faire connaître à tous l'ensemble des projets réalisés par le ministère. Pour l'occasion, vous tenez un kiosque afin de présenter un projet auquel vous avez participé.

Déroulement de la foire

1. Apportez un objet représentant un projet auquel vous avez participé (manuel, cédé, dépliant décrivant un nouveau service, etc.) dans le but d'en faire l'article vedette de votre kiosque.

2. Formez deux groupes.

3. Procédez à la foire. Dans un premier temps, la moitié des participants tiennent leur kiosque et l'autre moitié les visite; et dans un deuxième temps, on inverse les rôles. Chaque participant tient son kiosque à sa table. Il y décrit son projet, explique en quoi l'objet est lié au projet et répond aux questions des visiteurs qui circulent. Autant que possible, il ne devrait y avoir qu'un seul visiteur à la fois par kiosque pour permettre les échanges questions-réponses.

Aide-mémoire 1
Aide-mémoire 2
Aide-mémoire 9
Aide-mémoire 12

* Cette activité nécessite un peu de préparation de la part des participants.

ACTIVITÉ 9 : LES EXPERTS-CONSEILS

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 71)

1. Individuellement, choisissez un domaine, une habileté ou une compétence que vous maîtrisez assez bien pour pouvoir conseiller une autre personne.

2. À tour de rôle, faites part de votre compétence au groupe puis répondez à leurs questions.

Aide-mémoire 6
Aide-mémoire 10
Aide-mémoire 12
Aide-mémoire 13

ACTIVITÉ 10 : LE DÉFI « VERT »

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 71)

1. En groupe, prenez connaissance du contexte.

2. Notez au tableau les meilleures pratiques et votez pour les plus intéressantes.

Contexte

Vous faites partie d'un comité chargé de formuler des idées réalistes pour rendre le milieu de travail plus vert. Identifiez deux personnes dans le groupe qui joueront le rôle de l'avocat du diable pendant que vous faites un remue-méninges et discutez des meilleures pratiques et des initiatives qui pourraient être entreprises sans entrainer de grands frais au ministère.

Aide-mémoire 6
Aide-mémoire 8
Aide-mémoire 11

ACTIVITÉ 11 : LA DÉLÉGATION

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 72)

1. En groupe, prenez connaissance du contexte.

2. En dyades, préparez une planification possible de la visite de la délégation.

3. À tour de rôle, présentez la planification que vous suggérez au groupe.

4. En groupe, établissez un consensus sur la version finale de la planification.

Contexte

Vous attendez, dans les prochains jours, une délégation étrangère de langue française dont l'objectif est de se familiariser avec le système gouvernemental canadien. En plus du discours officiel qu'ils connaissent déjà, les représentants de la délégation sont particulièrement curieux de rencontrer des employés de la fonction publique fédérale afin d'entendre leurs perceptions et de connaître leur réalité. Leur objectif est de prendre note des bonnes pratiques et des initiatives qui semblent marcher afin de les recommander aux dirigeants du gouvernement de leur pays. Votre rôle est de parler des initiatives et des programmes qui fonctionnent bien à votre niveau. Pensez aux valeurs et à l'éthique professionnelle, aux règlements, aux programmes en place qui ont un impact sur votre quotidien au bureau. Si vous estimez que vous devrez faire un peu de recherche avant de rencontrer les délégués, déterminez quelle recherche doit être faite. Prévoyez les questions qui pourraient vous être posées par les membres de la délégation.

Aide-mémoire 1
Aide-mémoire 3
Aide-mémoire 12

ACTIVITÉ 12 : LE COCKTAIL DES RETROUVAILLES

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 73)

1. En groupe, prenez connaissance du contexte.

2. Circulez à travers la salle et abordez, l'un après l'autre, vos anciens camarades de formation linguistique. Il est souhaitable de n'aborder qu'une seule personne à la fois. Prenez des nouvelles l'un de l'autre. Racontez vos plus récentes réalisations. Vous avez ici l'occasion d'inventer vos rêves les plus fous ou de prétendre avoir atteint tous vos objectifs actuels. Commentez la mine de votre interlocuteur. Vous paraît-il en forme? Travaille-t-il à maintenir ses acquis en français? Continuez ainsi jusqu'à ce que vous ayez fait le tour des participants de la classe.

3. En groupe et à tour de rôle, faites part des choses étonnantes que vous avez apprises de vos collègues.

Contexte

Imaginez que tout le groupe se revoit dans cinq ans lors d'un cocktail. (Pour faciliter cette simulation, on peut tenir à la main un verre d'eau ou de boisson gazeuse ou encore une tasse de café. Mettez en sourdine une musique d'ambiance si cela est possible.)

Aide-mémoire 4
Aide-mémoire 12

ACTIVITÉ 13 : LA DISTRIBUTION DE CADEAUX

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 74)

1. En groupe, identifiez cinq personnages connus. Il peut s'agir de célébrités, de personnalités publiques dans divers secteurs de l'actualité, voire même de personnages fictifs comme Cendrillon ou Robin des Bois.

2. En dyades, déterminez quels cadeaux vous offririez à chacun des personnages. Vous pouvez décider de donner plus d'un cadeau à chacun. Ces cadeaux peuvent évidemment être des objets. Ils peuvent aussi prendre la forme d'un certificat-cadeau pour obtenir un service particulier, un forfait quelconque, des vacances, un rendez-vous chez un spécialiste, etc. La question monétaire ne doit pas se poser. Vous devez par contre avoir une raison bien précise pour choisir ces cadeaux plutôt que d'autres. Préparez-vous à justifier vos choix.

3. En groupe, faites part de vos idées de cadeaux. Expliquez vos motifs. Le groupe réagit en évaluant la pertinence du cadeau. On compare les idées et on peut, si le groupe le désire, identifier les meilleures idées.

Aide-mémoire 6
Aide-mémoire 8
Aide-mémoire 12

ACTIVITÉ 14 : POUVOIR DE PERSUASION

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 75)

1. En groupe, prenez connaissance des deux situations proposées.

2. Formez des dyades et choisissez une des situations pour faire un jeu de rôles.

3. Jouez la situation choisie.

4. Formez de nouvelles dyades. Jouez l'autre situation ou rejouez la même.

5. Lors d'un remue-méninges, discutez de ce que vous avez trouvé le plus difficile durant la réalisation de l'activité. Y aurait-il des structures langagières à revoir ou du vocabulaire à enrichir?

Situation 1

Vous êtes responsable d'un projet de mise à jour d'une base de données dans votre direction. L'échéance de ce projet, qui tient particulièrement à cœur au directeur, est dans quelques semaines. Parallèlement, on vous demande d'organiser le séjour d'un groupe de visiteurs étrangers fort intéressés au fonctionnement et aux responsabilités de votre direction. Vous essayez de convaincre votre patron de confier cette tâche à quelqu'un d'autre ou de vous adjoindre une personne pour que vous réussissiez à accomplir les deux mandats.

Situation 2

Un employé travaille à contrat pour vous depuis un an. Vous êtes entièrement satisfait des services de cet employé qui connaît bien tous les enjeux de votre division. La haute direction a cependant décidé de mettre un terme aux contrats de ce type d'employés afin de faire des économies. Il vous faudra donc dorénavant faire appel à un autre type de contrat, ce qui fait que l'employé en question pourrait rester en poste, mais à un salaire moindre. Vous essayez de convaincre votre patron de maintenir le statut actuel de cet employé.

Aide-mémoire 8
Aide-mémoire 9
Aide-mémoire 11

ACTIVITÉ 15 : DES OUÏ-DIRE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 76)

1. En dyades, transformez les phrases de la colonne de gauche du Tableau d'énoncés en utilisant le discours indirect.

2. En groupe, faites la correction.

3. Faites l'inventaire des rumeurs et potins qui circulent présentement au sein de votre milieu de travail (un par personne) en commençant vos phrases par...
   – J'ai entendu dire que...
   – On m'a dit que...
   – Quelqu'un m'a appris que...
   et complétez-les au discours indirect.

4. Faites le même exercice, mais cette fois-ci à partir des rumeurs dans d'autres secteurs comme le domaine artistique, politique, économique, etc.

Tableau d'énoncés

Faits	Rumeurs
1. Le directeur a l'intention de prendre sa retraite cette année.	1. J'ai entendu dire que...
2. Le ministère va réduire ses effectifs de 10 %.	2. J'ai entendu dire que...
3. Le responsable du programme sera congédié cette semaine.	3. J'ai entendu dire que...
4. La nomination de John a été annoncée.	4. On m'a dit que...
5. Il faut faire nos demandes de vacances d'ici deux semaines.	5. On m'a dit que...
6. Un nouveau ministre sera nommé très bientôt.	6. Quelqu'un m'a appris que...
7. La nouvelle politique de subventions sera publiée cette semaine.	7. Quelqu'un m'a mentionné que...
8. Toutes les augmentations de salaire ont été gelées pour cette année.	8. J'ai entendu dire que...
9. La décision a été prise et elle sera annoncée d'ici quelques jours.	9. J'ai appris que...
10. Les primes au rendement seront substantiellement augmentées.	10. J'ai su que...

Aide-mémoire 5

ACTIVITÉ 16 : MESURES À PRENDRE

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 77)

1. En groupe, prenez connaissance des situations suivantes, puis expliquez à la ressource enseignante quels sont les mesures à prendre et les recours possibles pour chacune des situations proposées.

2. Essayez d'inclure des marqueurs d'étapes dans vos explications. Vos phrases pourraient commencer par des expressions comme :
   – Dans une telle situation, il faut d'abord...
   – Dans un cas semblable, la première étape consiste à...
   – Face à un enjeu comme celui-ci, il vaut mieux premièrement...

3. Déterminez la situation qui vous paraît la plus difficile à gérer et expliquez pourquoi.

Situations : Un superviseur et un employé

Comment procéder avec :

1. Un employé qui semble éprouver des problèmes personnels et dont la performance est à la baisse, mais qui refuse de parler ouvertement de ses problèmes à qui que ce soit dans le milieu de travail.
2. Un employé qui continue d'arriver en retard, malgré plusieurs rappels à l'ordre formels.
3. Un employé qui semble dépassé par la lourdeur de sa tâche.
4. Un employé au potentiel extrêmement élevé qui ne fait jamais aucune démarche pour changer de poste.
5. Un employé qui tient un discours différent selon que vous soyez présent ou non.

Situations : Deux employés

Comment procéder avec :

1. Un collègue qui fait beaucoup de blagues qu'on peut interpréter de façon positive ou négative, selon la personne qui écoute.
2. Un collègue qui refuse de participer à toute activité sociale organisée au bureau.
3. Un collègue qui développe une liaison amoureuse avec un ou une autre collègue dans la même équipe de travail que vous.
4. Un collègue qui vous envoie des tas de courriels plus ou moins liés au travail.
5. Un collègue qui mobilise le temps de parole en réunion.

Aide-mémoire 2

ACTIVITÉ 17 : SI JE ME RAPPELLE BIEN

Démarche suggérée (Cahier du participant : p. 78)

1. En dyades, attribuez une des deux listes de questions à chaque participant.

2. À tour de rôle, posez les questions de votre liste à votre partenaire.

3. Formez de nouvelles dyades au moins une fois au cours de l'activité.

4. En groupe lors d'un remue-méninges, discutez de la question que vous avez trouvée la plus difficile et dites pourquoi. Y aurait-il des structures langagières à revoir ou du vocabulaire à enrichir?

Variante

Photocopiez les questions et distribuez seulement une des deux listes à chaque participant des dyades.

Liste A

1. Est-ce qu'il y a eu des changements majeurs pendant la dernière année dans votre milieu de travail?
2. Avez-vous, dans les dernières années, changé une de vos mauvaises habitudes? Comment vous y êtes-vous pris?
3. Parlez de l'achat le plus important que vous ayez fait en expliquant le contexte dans lequel vous avez décidé de faire cet achat.
4. Avez-vous changé souvent de collègues de travail pendant les cinq dernières années? Expliquez.
5. Avez-vous en tête une anecdote drôle que vous avez vécue au sein de la fonction publique? Racontez-la.
6. Selon vous, quelle invention technologique a le plus changé notre façon de vivre au cours des dix dernières années?

Liste B

1. Selon vous, les syndicats ont-ils changé d'attitude depuis les dix dernières années?
2. La perception que la population a des fonctionnaires s'est-elle améliorée ou détériorée selon vous au cours des dernières années?
3. Les valeurs qui guident la fonction publique ont-elles changé? Si oui, précisez lesquelles?
4. Avez-vous déjà gagné quelque chose : un prix, un concours, etc.? Racontez.
5. Avez-vous déjà suivi un cours particulièrement intéressant. Expliquez de quoi il s'agissait et pourquoi ce cours était exceptionnel.
6. Avez-vous déjà perdu quelque chose de précieux? Racontez.

Aide-mémoire 1

SECTION 6

Documents d’accompagnement

SECTION 6 : DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT

6.1 Matériel pour les rencontres individuelles 189
Questions pour la pratique de l'expression orale 189
Situations pour la pratique de l'expression orale 191
Situations pour la pratique de l'interaction orale 192
Sujets pour courts exposés 195
6.2 Aide-mémoire linguistiques 196
6.3 Description des niveaux B et C 212
6.4 Entrevue de classement 214
6.5 Matériel pour le suivi et la rétroaction 216
Conseils pour faire le suivi 216
Liste de contrôle 217
Bilan de la rencontre individuelle (1) 218
Bilan de la rencontre individuelle (2) 219
Plan d'action individuel pour l'autoapprentissage 220
Comment remplir le plan d'action individuel 221
Grille de retour sur les productions orales 222

6.1 MATÉRIEL POUR LES RENCONTRES INDIVIDUELLES

QUESTIONS POUR LA PRATIQUE DE L'EXPRESSION ORALE

1. Où travaillez-vous?
2. Depuis combien de temps occupez-vous ce poste?
3. Dans quelle division ou dans quelle direction travaillez-vous?
4. Expliquez l'organisation de votre ministère et situez votre poste au sein de cette organisation.
5. Quel est le mandat de votre division (ou direction)?
6. Parlez de l'organisation de votre section.
7. Quelles sont vos responsabilités?
8. Décrivez une journée typique au bureau.
9. Quels sont les problèmes que vous rencontrez le plus souvent dans votre travail?
10. Qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre travail? Pourquoi?
11. Quelle partie ou tâche aimez-vous le moins dans votre travail? Pourquoi?
12. Quelles sont les responsabilités de votre patron?
13. Quelles sont les exigences de votre poste : diplômes, expériences, compétences?
14. Décrivez les principales aptitudes nécessaires à l'accomplissement de vos tâches personnelles.
15. Expliquez la politique d'évaluation de rendement en vigueur dans votre milieu de travail.
16. Parlez de votre plan de carrière.
17. Que ferez-vous quand vous serez de retour au bureau?
18. Expliquez les étapes à suivre pour :
    - élaborer une politique;
    - réaliser un projet;
    - rédiger un rapport;
    - doter un poste ou obtenir une mutation, une affectation.
19. Décrivez les services offerts par votre ministère.
20. Décrivez la clientèle qui utilise vos services.

21. Quelles sont les échéances que vous avez à rencontrer habituellement au travail : types, circonstances, etc.?

22. Quels sont les motifs qui justifient un changement d'échéance?

23. Expliquez quels aspects de votre poste constituent les plus grands défis et pourquoi.

24. Quelles sont les politiques qui régissent l'usage d'Internet à votre ministère?

25. Quelles sont les stratégies pour attirer les jeunes recrues dans votre direction?

26. Comment avez-vous obtenu votre poste actuel?

27. Comparez votre poste actuel avec un ancien poste : tâches, défis, salaire.

28. Parlez de vos études : institutions fréquentées, domaine(s) et matières étudiés, diplômes ou certificats obtenus.

29. Qu'est-ce qui a motivé le choix de votre domaine d'études?

30. Parlez de votre cheminement de carrière, depuis vos études secondaires, collégiales ou universitaires jusqu'à présent.

31. Parlez de votre réalisation la plus importante (par exemple, un projet auquel vous avez participé ou que vous avez dirigé).

32. Expliquez les objectifs du dernier projet auquel vous avez participé.

33. Parlez d'un cours que vous avez suivi au travail (formation ou perfectionnement professionnel).

34. Racontez un voyage d'affaires que vous avez déjà fait.

35. Parlez de vos dernières vacances.

36. Parlez d'un problème que vous avez eu au travail. Comment avez-vous fait pour le régler?

37. Parlez de votre formation linguistique : où, quand, comment, premiers contacts avec le français.

38. Racontez un changement que vous avez proposé et dirigé dans votre milieu de travail.

39. Parlez des trois activités qui occupent le plus votre emploi du temps au bureau.

40. Quelle personne ou quel facteur a le plus influencé votre choix de carrière?

41. Quels aspects de votre carrière vous ont procuré le plus de satisfaction?

42. Quelle partie de votre carrière a été la plus exigeante?

SITUATIONS POUR LA PRATIQUE DE L'EXPRESSION ORALE

1. Vous informez votre superviseur des problèmes fréquents que rencontre votre division à cause des retards dans l'acheminement de documents importants ou de données provenant d'une autre division.

2. Vous rencontrez votre gestionnaire pour trouver des façons de combattre les effets de la fatigue causée par le travail à l'ordinateur.

3. Vous discutez de l'avenir avec votre collègue qui veut savoir quels sont vos projets de carrière. Travaillerez-vous encore longtemps à la fonction publique?

4. Un groupe de travail discute des problèmes attribuables à l'arrivée ou au départ de personnel et à l'embauche de consultants.

5. Vous rencontrez votre patronne et vous lui faites part de vos besoins en personnel, en équipement, en fournitures, en locaux pour l'année qui vient.

6. Vous participez à un concours pour le poste de (à préciser). Lors de l'entrevue de sélection, vous expliquez dans quels buts vous postulez et en quoi le poste s'inscrit dans votre plan de carrière.

7. Vous discutez avec votre superviseur de la possibilité de participer à un programme d'orientation de carrière en vue de relever de nouveaux défis.

8. Vous discutez d'une commande incomplète avec la personne chargée de remplir la commande.

SITUATIONS POUR LA PRATIQUE DE L'INTERACTION ORALE

1. Une connaissance hésite à accepter une mutation à l'étranger. Cette personne s'inquiète pour sa famille qui devra s'adapter à des coutumes étrangères, apprendre une nouvelle langue, etc. Comme vous avez déjà vécu une situation semblable, vous acceptez de lui donner des conseils.

2. Un ami qui occupe un poste semblable au vôtre dans un autre ministère, éprouve des difficultés avec sa directrice. Celle-ci est souvent absente et peu disponible pour régler les problèmes internes. Il vous demande conseil pour améliorer sa situation.

3. Parlez à un collègue qui n'est pas d'accord avec le style de gestion de sa patronne. Il songe même à quitter la fonction publique pour aller dans le secteur privé, qu'il croit plus efficace.

4. Aidez une collègue à prendre une décision. Une entreprise américaine de renommée internationale vient de lui offrir un poste prestigieux qu'elle hésite à accepter étant donné qu'elle occupe présentement un poste très influent au sein de son ministère. Elle estime cependant ne plus y retrouver de défis intéressants à relever.

5. Rassurez un collègue découragé car il ne croit pas posséder les capacités de bien faire face aux changements organisationnels dans sa direction.

6. Vous donnez des conseils :
   - à un nouveau chef qui éprouve de la difficulté avec son équipe dont le moral est très bas et qui dit ne pas savoir comment remédier à cette situation;
   - à une collègue qui éprouve de la difficulté à instaurer un véritable travail d'équipe au sein de son groupe de travail : chacun travaille en vase clos. Vous lui proposez des façons d'améliorer la communication dans son équipe;
   - à une collègue qui a des problèmes avec un subalterne; celui-ci est souvent impatient avec les autres, y compris les clients, lesquels se plaignent de la situation.

7. On a proposé une promotion à un de vos collègues dans son service actuel. Il ne sait pas s'il doit accepter et vous demande conseil.

8. Une étudiante qui termine son MBA vous demande conseil quant à son avenir : doit-elle commencer sa carrière dans le secteur privé ou dans le secteur public? Vous lui donnez des conseils.

9. Une visiteuse insiste pour rencontrer la directrice qui est en réunion. Vous réagissez.

10. Vous voulez faire du télétravail à la maison et vous rencontrez votre patronne pour justifier votre demande.

11. Vous discutez avec votre patron d'un ou de plusieurs changements que vous aimeriez apporter ou voir apporter dans votre milieu de travail, et vous expliquez la raison de ces changements.

12. Justifiez auprès de votre chef de section :
    – vos retards le matin;
    – une demande de départ hâtif;
    – une demande de mobilier (étagère, fauteuil ergonomique);
    – une demande pour travailler la fin de semaine;
    – un retard dans la production d'un rapport.

13. Vous partagez un bureau avec une autre personne qui a l'habitude de parler trop souvent et trop longtemps au téléphone. Vous lui expliquez que ça vous dérange. Vous avez des solutions de rechange à lui proposer.

14. Vous discutez avec votre superviseure des problèmes qui influent sur votre rendement au travail (équipement désuet, manque d'espace, etc.) Vous désirez obtenir un engagement de la part de votre patron pour procéder à des changements.

15. Le budget opérationnel est augmenté. Vous devez convaincre votre patron d'allouer des sommes dans les secteurs où des changements urgents s'imposent. Expliquez l'effet qu'aurait la non-allocation sur ces secteurs.

16. À votre bureau, on vous impose un projet (à préciser) qui vous semble inutile et non prioritaire. Vous devez persuader votre patron de l'inutilité de cet exercice pour l'organisation.

17. Votre supérieur vous annonce que la charge de travail de certaines de vos unités augmentera considérablement durant les prochaines semaines à la suite de la mise en œuvre d'un nouveau programme.
    – Faites-lui comprendre que vous vous inquiétez du nombre d'heures supplémentaires qu'il faudra prévoir et de la baisse éventuelle de la qualité du travail.
    – Exprimez vos inquiétudes en ce qui concerne l'impact de cette augmentation de la charge de travail sur la santé et le moral du personnel.
    – Persuadez votre supérieur de retarder l'entrée en vigueur du nouveau programme ou encore, de faire appel à la sous-traitance pour certaines tâches.

18. Votre patron veut modifier les priorités d'un projet (à préciser). Exprimez vos réserves face à ce changement proposé et persuadez votre supérieur de revenir aux priorités de départ.

19. Vous devez convaincre votre supérieur d'affecter de nouveaux effectifs à vos unités de travail de façon à ce que vous terminiez une tâche importante dans les délais prévus.

20. Persuadez votre chef des avantages de l'apprentissage continu au sein de votre groupe.

21. Vous devez convaincre votre patron d'accepter de mettre de l'avant des mesures pour que les superviseurs de votre ministère puissent avoir accès plus facilement aux échelons supérieurs.

22. Vous devez convaincre votre supérieur :
    – de la pertinence de mettre à jour le programme d'équité et diversité en matière d'emploi dans votre ministère;
    – de l'urgence de repenser le mode de recrutement dans la direction.

23. Vous devez convaincre votre patron de la nécessité de reporter à la prochaine année financière l'élaboration d'une nouvelle politique concernant, par exemple, la restriction de l'utilisation d'Internet au bureau. Les données recueillies concernant d'éventuels abus sont difficiles à obtenir, les syndicats et le personnel sont hostiles à une telle politique et deux de vos subalternes sont en congé de maladie prolongé.

24. Vous aimeriez qu'un poste (à préciser) soit créé et vous essayez de convaincre votre patron que ce poste (et son financement) est essentiel à la survie de votre service.

25. Vous avez l'intention de mettre en place un processus d'évaluation 360° pour le prochain exercice financier. Vous voulez que vos chefs soient dorénavant évalués à la fois par leurs subalternes, leurs patrons, leurs pairs et leur clientèle. Vous voulez d'abord faire un essai-pilote pour mettre au point le processus. Vous rencontrez un de vos chefs pour lui faire part de vos intentions et le convaincre d'être l'objet de cet essai. Selon vous, c'est votre chef le plus solide et il ne risque rien. Il n'est pas d'accord à cause du temps que cela lui demandera et il craint aussi la réprobation de ses collègues de travail. Essayez de le convaincre du contraire.

26. Un employé éprouve de la difficulté à s'adapter aux nombreux changements technologiques qui surviennent dans son travail. Malgré le fait qu'il ait suivi des sessions de formation et qu'il puisse consulter des ouvrages sur les nouveaux logiciels, il dérange constamment ses collègues pour obtenir de l'aide. Plusieurs de ses collègues se plaignent de son rendement et du surcroît de travail que sa présence entraîne pour eux. Parlez à cet employé.

27. Votre employée s'absente fréquemment du travail en raison de maladie et ses départs coïncident avec les périodes intenses de travail. Cette situation a fini par exaspérer ses collègues de travail. Tous sont fatigués d'avoir à former des personnes pour la remplacer. Rencontrez cette employée afin de lui expliquer les mesures que vous entendez prendre si la situation ne change pas.

28. Un de vos gestionnaires possède un style de gestion très rigide. Vous avez reçu plusieurs plaintes de membres de son équipe. De plus, il semble y avoir une baisse de moral dans l'équipe, entraînant par le fait même un retard dans les échéances. Rencontrez ce gestionnaire pour lui faire part de vos préoccupations.

29. Lors d'une rencontre d'évaluation de rendement, vous informez une employée qu'une amélioration de son rendement s'impose et vous lui demandez de prendre les mesures nécessaires pour y parvenir.

30. Au cours d'une rencontre, vous faites remarquer à un cadre subalterne son manque de souplesse face aux situations imprévues et changeantes. Vous l'incitez à s'améliorer.

31. Vous parlez à une personne de votre équipe dont l'attitude et les absences fréquentes aux réunions nuisent au bon fonctionnement de l'équipe et retardent la prise de décisions importantes.

32. Vous faites part à votre adjointe principale de votre déception quant à la façon dont elle a traité un dossier très délicat que vous lui aviez confié. Vous lui rappelez vos attentes originales et vous lui faites comprendre les conséquences graves que sa façon de faire pourrait entraîner dans la poursuite de certains dossiers primordiaux.

SUJETS POUR COURTS EXPOSÉS

- La relève
- L'embauche de consultants (dont certains sont souvent d'anciens fonctionnaires)
- Les évaluations de rendement
- La reconnaissance du mérite à la fonction publique
- La qualité de l'air dans les bureaux et ses effets sur la santé
- Le stress professionnel
- Le gaspillage de papier
- L'exode des cerveaux
- La rétention du personnel qualifié
- Le travail d'équipe
- Les activités sociales en milieu de travail
- Le télétravail
- Les procédures d'embauche et de sélection
- L'expérience vs les diplômes dans l'embauche du personnel
- Les congés d'étude
- La formation professionnelle en milieu de travail
- Le mentorat et le coaching
- Les campagnes de charité en milieu de travail. Ex. : Centraide
- L'apport des nouvelles technologies pour réduire certains coûts de fonctionnement
- L'efficacité des entrevues de sélection
- La mémoire collective
- La mobilité au sein de la fonction publique
- Le rôle des employés dans le processus décisionnel
- La modernisation de la fonction publique
- La semaine de travail comprimée

6.2 AIDE-MÉMOIRE LINGUISTIQUES

AIDE-MÉMOIRE 1
VERBES EN CONTEXTE

Le travail, la tâche	
– agir à titre de	– participer à
– agir au nom de	– planifier
– consister à (+ verbe)	– porter sur
– diriger une équipe	– s'acquitter d'autres tâches
– travailler au sein d'une équipe	– s'assurer que
– être responsable de	– s'occuper de
– gérer	
Le document de travail, le rapport, le livre	
– avoir recours à	– offrir la possibilité de
– contenir	– permettre de
– décrire	– porter sur
– exposer	– renfermer
– mettre l'accent sur	
Le programme	
– lancer	– organiser
– mettre sur pied	
Le poste, l'organigramme	
– agir en collaboration avec	– faire appel à
– avoir sous ses ordres	– regrouper
– comprendre	

La carrière	
– commencer	– mettre fin à
– envisager	– poursuivre
Le mandat, l'objectif	
– atteindre	– formuler
– avoir le mandat de	– promouvoir
– énoncer	– sensibiliser (le public, les gens)
– fixer	– viser à
Le problème	
– aborder	– faire face à
– analyser	– régler
– définir	– s'attaquer à
– éviter	– soulever
La décision	
– approuver	– prendre
– confirmer	– protester contre
– contester	– s'opposer à
– entériner	
L'argent	
– allouer	– perdre
– accorder	– prêter
– économiser	– retirer
– gagner	– verser

Le rendez-vous	
– annuler	– prendre
– fixer	– reporter
L'entrevue	
– avoir	– réussir
– convoquer quelqu'un à	– se présenter à
– passer	
Le règlement	
– adopter	– mettre en vigueur
– appliquer	– rédiger
– déroger à	– respecter
– imposer	
Un projet, une étape, une phase	
– annuler	– reporter
– faire le point sur	– reprendre
– (se) fixer des échéances	– retarder
– prendre une décision	– respecter les échéances
– refaire	
L'informatique	
– appuyer (sur une touche)	– imprimer
– cliquer	– mettre à jour
– coller	– naviguer
– copier	– numériser
– couper	– sauvegarder

– démarrer	– supprimer
– enregistrer	– télécharger

AIDE-MÉMOIRE 2
ORGANISER LE RÉCIT

Ordonner des idées
– Premièrement – D'abord – Pour commencer – Au début – Deuxièmement – Ensuite – Puis – Après ça
Généraliser
– En général – Généralement – D'habitude – Normalement – La plupart du temps
Résumer
– En résumé – Pour résumer – En un mot – En fin de compte
Conclure
– Enfin – Finalement – À la fin – Pour finir – En dernier lieu – Pour conclure – Pour résumer

AIDE MÉMOIRE 3
ADJECTIFS ET ADVERBES USUELS

Adjectifs	
– Un document complet/cohérent	– Une échéance réaliste
– Une équipe dynamique	– Une politique équitable
– Une trousse d'information utile	– Des mesures draconiennes/appropriées/ énergiques/nécessaires
– Un projet risqué/ambitieux	– Un travail stimulant
– Un gestionnaire accessible/compréhensif	– Un collègue envahissant/coopératif/ sympathique
– Un programme efficace	– Un délai raisonnable/exagéré
– Un renseignement pertinent	– Une démarche prudente
– Une discussion constructive	– Des éléments requis
– Une tâche exigeante	– Des avis partagés
– Des employés/travailleurs motivés/ autonomes/productifs/fiables	– Un budget restreint/illimité
– Une situation critique/frustrante/inquiétante/ délicate	– Un gaspillage inacceptable
– Des informations contradictoires	– Une vue d'ensemble juste
– Une analyse exhaustive	– Un point secondaire
– Une attitude ouverte/positive/coopérative/ rigide/souple	– Des conséquences inévitables/irréversibles

Adverbes	
– Absolument	– Incroyablement
– Actuellement	– Indéfiniment
– Adéquatement	– Inévitablement
– Clairement	– Justement
– Couramment	– Logiquement
– Difficilement	– Naturellement
– Efficacement	– Périodiquement
– Équitablement	– Probablement
– Entièrement	– Pratiquement
– Essentiellement	– Prudemment
– Évidemment	– Rapidement
– Extrêmement	– Simplement
– Globalement	– Subitement
– Graduellement	– Temporairement
– Habilement	

AIDE-MÉMOIRE 4
MOTS UTILES POUR PARLER AU PRÉSENT, AU PASSÉ, AU FUTUR ET D'UNE HABITUDE

Présent
Maintenant Présentement Actuellement En ce moment Aujourd'hui
Passé
Autrefois Par le passé Dans ce temps-là Dans le temps À cette époque-là À ce moment-là Hier/Avant-hier Il y a/Ça fait La semaine dernière/passée (le mois, l'année)
Futur
Dans x heures Bientôt Tantôt À l'avenir La semaine prochaine (le mois, l'année) Demain
Une habitude
Le matin L'après-midi Le soir En général D'habitude Tous les jours Chaque jour (mois, année) Souvent, des fois, parfois

AIDE-MÉMOIRE 5
RAPPORTER LES PAROLES DE QUELQU'UN

1. Il faut se rappeler que certains temps de verbe changent lorsqu'on rapporte les paroles de quelqu'un.

   Le présent → l'imparfait
   Ex. : Je veux participer. → Il a dit qu'il voulait participer.

   Le passé composé → le plus-que-parfait
   Ex. : J'ai participé. → Il a dit qu'il avait participé.

   Le futur simple → Le conditionnel présent
   Ex. : J'irai dans les régions. → Il a dit qu'il irait dans les régions.

   L'impératif → de + l'infinitif
   Ex. : Faites les arrangements. → Il a dit de faire les arrangements.

2. Il faut aussi se rappeler de changer les indicateurs de temps lorsqu'on rapporte les paroles de quelqu'un.

Aujourd'hui	→	le même jour
Hier	→	le jour avant
Demain	→	le jour suivant

   Exemples :
   Je veux ce rapport aujourd'hui. → Il a dit qu'il voulait ce rapport le même jour.
   Je l'ai vu hier. → Il a dit qu'il l'avait vu le jour avant.
   Je lui parlerai demain. → Elle a dit qu'elle lui parlerait le jour suivant.

3. Pour varier, on peut remplacer le verbe dire par certains autres verbes lorsque le contexte le permet :

   Elle a répondu que...
   Ils ont affirmé que...
   Il a ajouté que...
   Elle a expliqué que...
   Il a indiqué que...

AIDE-MÉMOIRE 6
SUGGÉRER, PROPOSER, RECOMMANDER

– Je (vous) suggère de – Je (vous) conseille de – Je (vous) recommande de – Vous pourriez... – Vous devriez... – Ce serait bon de...	+ infinitif

– Si j'étais à votre place, je… (+ conditionnel)
– À votre place, je... (+ conditionnel)

AIDE-MÉMOIRE 7
COMPARER

– D'un côté..., d'un autre côté...

– En comparaison avec...

– C'est le (la) même... que...

– Les deux secteurs sont comparables. En effet, ...

– La différence entre ce projet et l'autre, c'est que...

AIDE-MÉMOIRE 8
DEMANDER ET DONNER UN AVIS

Demander un avis	Donner son avis
– À votre avis, ...? – D'après vous, ...? – Selon vous, ...? – Que pensez-vous de...? – Qu'en pensez-vous? – Croyez-vous que...? – Avez-vous des idées sur la façon de...?	– Selon moi, ... – D'après moi, ... – À mon avis, ... – Personnellement, ... – J'ai l'impression que... – Si vous voulez mon avis, ... – Il me semble que... – Je pense que... – Je dirais que…

AIDE-MÉMOIRE 9
DEMANDER ET DONNER DES PRÉCISIONS

Demander des précisions	Donner des précisions
– Pourriez-vous être plus précis? – Excusez-moi, mais pourriez-vous expliquer plus en détail? – Pourriez-vous en dire un peu plus à ce sujet?	– J'aimerais dire que… – Je voudrais préciser que… – Je tiens à ajouter que…

AIDE-MÉMOIRE 10
EXPRIMER UNE DEMANDE

– J'aurais besoin de…
– J'aurais un service à vous demander.
– Accepteriez-vous de...

AIDE-MÉMOIRE 11
EXPRIMER UN ACCORD OU UN DÉSACCORD

Accord	**Désaccord**
– Bien sûr!	– Je ne suis pas entièrement d'accord.
– Certainement!	– Je ne suis pas vraiment d'accord avec vous.
– Je suis (entièrement/tout à fait) d'accord.	
– Tu as/Vous avez (parfaitement) raison.	
– Je pense que oui.	
– Vous avez probablement raison.	

AIDE-MÉMOIRE 12
ÉTABLIR DES LIENS ENTRE DES IDÉES

But	**Condition**
afin de (+ infinitif) dans le but de (+ infinitif) pour (+ infinitif) pour que (+ sujet)	à condition de (+ infinitif) à condition que (+ sujet) pourvu que (+ sujet) si
Cause	**Conséquence**
à cause de (+ nom) étant donné que (+ sujet) parce que vu que	de cette façon donc par conséquent

AIDE-MÉMOIRE 13
PASSE-PARTOUT DE LA CONVERSATION

Remercier	**Accepter des remerciements**
– Merci beaucoup monsieur, madame. – Merci bien. – Merci. – Je vous remercie de...	– Il n'y a pas de quoi. – De rien. – Ce n'est rien. – Je vous en prie.
S'excuser	**Accepter des excuses**
– Excusez-moi, excuse-moi. – Je m'excuse. – Pardon.	– Ce n'est pas grave. – Je vous en prie. – Ce n'est rien.
Féliciter	**Accepter des félicitations**
– Félicitations! – Toutes mes félicitations! – Je vous félicite! – Bravo! – Je suis content pour vous!	– Merci beaucoup. – C'est gentil.

<table>
<tr><td colspan="2">Compatir</td></tr>
<tr><td colspan="2">– C'est triste ça!
– Vous n'avez vraiment pas de chance.
– C'est dommage!
– Pauvre toi! Comment c'est arrivé?
– Je suis désolé pour vous.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Poser et répondre à des questions sur l'état de la personne</td></tr>
<tr><td>– Comment allez-vous?
– Qu'est-ce qui ne va pas?
– Ça va?</td><td>– Je vais bien, merci.
– Je suis en pleine forme.
– Je ne suis pas en forme.
– Je me sens mal.
– J'ai le rhume/la grippe.</td></tr>
<tr><td>Offrir de l'aide</td><td>Accepter une offre</td></tr>
<tr><td rowspan="3">– Qu'est-ce que je peux faire pour vous?
– Voulez-vous que je...?
– Est-ce que je peux vous aider?</td><td>– Avec plaisir.
– Je veux bien.
– Oui, s'il vous plaît.</td></tr>
<tr><td>Refuser une offre</td></tr>
<tr><td>– Non, merci.
– C'est bien gentil, mais...</td></tr>
<tr><td>Engager la conversation sur un sujet précis</td><td>Terminer une conversation</td></tr>
<tr><td>– Je vous dérange?
– Je peux vous parler?
– J'ai quelque chose à vous demander.
– Est-ce que je peux vous déranger?
– Excusez-moi de vous déranger, mais...
– J'ai besoin de vous parler.
– Je peux prendre quelques minutes de votre temps?</td><td>– Bon, alors, excusez-moi, mais je dois m'en aller / mais il faut que je parte.
– On se revoit demain / la semaine prochaine.
– On se téléphone?
– À la prochaine!
– Bon ça va, on peut s'en reparler demain?</td></tr>
</table>

Annoncer une nouvelle	**Réagir à une nouvelle**
– Savez-vous que... – Vous connaissez la nouvelle? – J'ai quelque chose à vous dire. – J'ai une bonne nouvelle à vous annoncer. – J'ai une mauvaise nouvelle à vous annoncer.	– Je n'étais pas au courant. – Je ne savais pas.
Suppléer au mot manquant	
– Je ne sais pas comment ça s'appelle, mais… – C'est une chose pour... – C'est un objet qu'on utilise pour... – C'est une personne/une chose qui... – C'est une personne/une chose que...	
Exprimer un souhait	
Au moment de commencer un repas : – Bon appétit! Pour accueillir un nouveau venu : – Bienvenue au bureau / à Ottawa. – Soyez le bienvenu, la bienvenue, au... À une personne qui part, qui sort : – Bonne journée! – Bonne soirée! – Amusez-vous bien! À une personne qui part en voyage : – Bon voyage! – Je vous souhaite un bon séjour à, en, au... À une personne qui est fatiguée : – Reposez-vous bien! – Repose-toi bien! Au moment de commencer à boire : – À votre santé! – À la vôtre! – Au succès de notre projet!	

6.3 DESCRIPTION DES NIVEAUX B ET C

Compétence orale dans la seconde langue officielle – niveau B[1]

Description de la norme

Le niveau B est le niveau minimal requis pour la compétence orale pour les postes où il faut utiliser la langue seconde dans des situations qui s'écartent de la routine.

Une personne conversant à ce niveau peut :

- prendre part à une conversation sur des sujets concrets;
- décrire les mesures prises;
- donner des instructions précises aux employés;
- donner des descriptions et des explications factuelles.

Bien qu'il puisse y avoir des erreurs et lacunes sur le plan de la grammaire, de la prononciation, du vocabulaire et du débit, la communication ne s'en trouve pas sérieusement entravée.

À ce niveau, une personne pourrait avoir de la difficulté à faire face à des situations qui exigent de formuler des hypothèses.

On ne doit pas s'attendre à ce qu'elle puisse aborder des questions délicates ni comprendre ou exprimer des idées abstraites ou subtiles.

Exemples

Une personne à ce niveau peut exercer les activités du niveau A et peut aussi :

- donner et suivre des instructions et des explications claires sur la façon dont le travail doit être fait, l'information dont on a besoin, les étapes à suivre ou les options possibles
- décrire les démarches entreprises ou les événements qui sont arrivés en citant les faits
- répondre à des demandes de renseignements courantes de la part des autres employés ou du public, que ce soit par téléphone ou face à face (p. ex. sur des points tels que les services, les publications ou les mesures de dotation)
- prendre part à des réunions ministérielles ou interministérielles portant sur des questions factuelles, concrètes et non habituelles, et des réunions ou des séances de travail informelles
- présenter des exposés sur des sujets concrets et répondre à des questions de suivi factuelles
- répondre au téléphone, comprendre des demandes de renseignements simples, réacheminer les appels s'il y a lieu et/ou expliquer à d'autres comment remplir un formulaire.

[1] Renseignements tirés du site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor

http://www.tbs-sct.gc.ca/gui/squn03-fra.asp#second

Compétence orale dans la seconde langue officielle – niveau C[1]

Description de la norme

Le niveau C est le niveau requis pour la compétence orale en langue seconde pour les postes où il faut traiter de questions délicates là où il faut l'expression des idées subtiles, abstraites ou compliquées, ou il faut aborder des questions qui, tout en étant liées au travail, ne sont pas familières.

Une personne conversant à ce niveau peut :

- appuyer une opinion; et
- discuter d'idées hypothétiques et conditionnelles.

À ce niveau, la personne ne pourra pas s'exprimer avec la même aisance et au même rythme qu'un locuteur natif. Il peut y avoir des lacunes sur le plan de la prononciation, de la grammaire et du vocabulaire, mais celles-ci entravent rarement la communication.

Exemples

Une personne à ce niveau peut exercer les activités des niveaux A et B et peut aussi :

- donner et comprendre des explications et des descriptions comportant des éléments compliqués, des questions hypothétiques ou des idées complexes et abstraites
- donner et comprendre des comptes rendus détaillés d'événements, de mesures prises ou de procédures à respecter
- expliquer des politiques, procédures, règlements, programmes et services liés à un domaine de travail et en discuter
- faire face à des situations qui exigent de persuader ou négocier, de présenter des arguments complexes et/ou d'échanger rapidement des idées dans les deux langues officielles
- présenter des exposés sur des sujets complexes et répondre à des questions de suivi, et/ou mener des séances de formation
- donner des conseils aux employés ou aux clients concernant des questions délicates ou complexes
- faire partie du comité de sélection, du comité d'entrevue ou d'équipes d'évaluation dans le cadre normal de ses fonctions

[1] Renseignements tirés du site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor

http://www.tbs-sct.gc.ca/gui/squn03-fra.asp#second

6.4 ENTREVUE DE CLASSEMENT

ENTREVUE DE CLASSEMENT POUR LES NIVEAUX B ET C

L'entrevue de classement est une aide à la ressource enseignante pour lui permettre de classer les personnes dans le cours approprié ou de les diriger vers une formation qui répond davantage à leurs besoins.

Avant l'entrevue

- Familiarisez-vous avec le questionnaire.
- Assurez-vous d'avoir accès à un téléphone et à une pièce fermée.
- Ayez tout le matériel nécessaire en main (liste des personnes inscrites et les informations pertinentes, feuilles pour prendre des notes, etc.).

Pendant l'entrevue

- Lisez les questions textuellement.
- Ne compensez pas. Tenez-vous-en à ce que le candidat dit.
- Si vous devez répéter la question, répétez-la textuellement.
- Passez directement à l'étape RELAXATION quand la personne éprouve de la difficulté à réaliser la tâche langagière demandée.

Après l'entrevue

- Classez les personnes dans un cours de niveau B ou C selon leur capacité à réaliser les tâches langagières demandées ou dirigez-les vers une formation qui correspond davantage à leurs besoins.

ENTREVUE DE CLASSEMENT

Niveaux B et C	**MISE EN TRAIN** (environ 2 minutes)
1. Est-ce que vous pratiquez un sport ou avez un loisir? 2. Expliquez pourquoi vous pratiquez ce sport ou avez ce loisir.	
Niveaux B et C	**EXPLICATION - le COMMENT et le POURQUOI** (environ 6 minutes)
1. À quel ministère travaillez-vous? 2. Depuis quand? 3. Quel est le titre de votre poste? 4. Parlez d'une tâche importante que vous accomplissez et dites pourquoi elle est importante.	
Niveaux B et C	**NARRATION** (environ 5 minutes)
Parlez d'un défi que vous avez relevé au travail. Dites ce qui est arrivé, comment c'était et ce que vous avez fait.	
Niveau C	**OPINION** (environ 6 minutes)
Les références Les fonctionnaires participent au moins une fois au cours de leur carrière à un processus de sélection. Une des étapes de ce processus consiste à fournir des références. Plusieurs remettent en question cette étape et la valeur qu'on donne aux références, tandis que d'autres croient à leur efficacité pour choisir le candidat qui répond le mieux aux exigences du poste et aux attentes de l'organisation. 1. Jusqu'à quel point croyez-vous à l'importance et à la pertinence de la prise de références lors du processus de sélection? 2. Si vous deviez améliorer la prise de références, que feriez-vous de différent pour que ce soit plus efficace? 3. Si on éliminait la prise de références, qu'est-ce qui permettrait, selon vous, d'obtenir des renseignements sur le candidat que le test écrit et l'entrevue ne fournissent pas?	
Niveaux B et C	**RELAXATION** (environ 1 minute)
Que prévoyez-vous faire ce soir / en fin de semaine / pendant le congé?	

6.5 MATÉRIEL POUR LE SUIVI ET LA RÉTROACTION

CONSEILS POUR FAIRE LE SUIVI

Déroulement des rencontres individuelles

Démarche suggérée :

- Établissez le calendrier des rencontres. Inscrivez à l'horaire les noms des apprenants. Assurez-vous que les apprenants arrivent préparés à leur rencontre.
- Procédez à la rencontre.
  - Utilisez, si nécessaire, la *Liste de contrôle* pour cocher les points maîtrisés ou à travailler.
  - Enregistrez la rencontre, si nécessaire.
- Remplissez le *Bilan de la rencontre individuelle.* choisissez le modèle 1 ou le modèle 2.
- Remettez à l'apprenant le *Bilan* et échangez avec lui sur sa performance durant la rencontre.
  - Conservez une copie du *Bilan*.
- À la lumière de la rencontre, si nécessaire, revoyez le *Plan d'action individuel* de l'apprenant ou faites-en un nouveau.
- Revenez sur des tâches langagières équivalentes dans une rencontre subséquente pour vérifier les progrès accomplis.

LISTE DE CONTRÔLE

Apprenant : _____ Date : _____

COMPRÉHENSION	
☐ Comprend les questions ☐ Comprend les consignes ☐ Demande parfois des clarifications	
CAPACITÉ À SOUTENIR LA CONVERSATION	**CLARTÉ DU MESSAGE**
☐ **Explications** ☐ Quoi? ☐ Comment? ☐ Pourquoi? ☐ Quels sont les liens entre les éléments?	☐ **Vocabulaire** ☐ Varié ☐ Précis ☐ Riche ☐ Absence d'anglicismes et de faux amis
☐ **Récits/Narrations** ☐ Où? ☐ Quand? ☐ Pourquoi? ☐ Comment? ☐ Maîtrise des temps des verbes au passé ☐ Quels sont les liens entre les éléments?	☐ **Grammaire** Formes verbales : ☐ Usages ☐ Conjugaisons ☐ Accord sujet/verbe ☐ Ordre des mots dans la phrase, sans calques ☐ Prépositions et conjonctions ☐ Autres points
☐ **Descriptions** ☐ Maîtrise des prépositions et locutions de temps et de lieu ☐ Vocabulaire de la comparaison	☐ **Prononciation** ☐ Articulation
AISANCE ET NATUREL	
☐ **Enchaînement des éléments** ☐ Phrases complexes ☐ Phrases complètes ☐ Organisation des idées	☐ **Débit et intonation** ☐ S'exprime avec une certaine spontanéité ☐ Garde un débit régulier

Ressource enseignante : _____

BILAN DE LA RENCONTRE INDIVIDUELLE (1)

Apprenant : _____ Date : _____

A - Objectifs de la rencontre

B - Rétroaction

Points forts

Points à améliorer

À faire

C - Commentaires

Ressource enseignante : _____

BILAN DE LA RENCONTRE INDIVIDUELLE (2)

Apprenant : _____ Date : _____

COMPRÉHENSION	
CAPACITÉ À SOUTENIR LA CONVERSATION	CLARTÉ DU MESSAGE
☐ Explications	☐ Vocabulaire
☐ Récits/Narrations	☐ Grammaire
☐ Descriptions	☐ Prononciation
AISANCE ET NATUREL	
☐ Enchaînement des éléments	☐ Débit et intonation

Commentaires

_____

_____

_____

_____

_____

À faire

_____

_____

_____

_____

_____

Ressource enseignante : _____

PLAN D'ACTION INDIVIDUEL POUR L'AUTOAPPRENTISSAGE

Apprenant : _____ Date : _____

Semaine du _____ au _____

Inscrire le numéro correspondant à l'objectif visé :

1. Compréhension de l'oral 2. Expression orale 3. Interaction orale

№	Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Moyens	Objectifs atteints

Commentaires :

Ressource enseignante : _____

COMMENT REMPLIR LE PLAN D'ACTION INDIVIDUEL

Apprenant : _____ Date : _____

Semaine du _____ au _____

Inscrire le numéro correspondant à l'objectif visé :

1. Compréhension de l'oral 2. Expression orale 3. Interaction orale

EXEMPLE DE PLAN D'ACTION INDIVIDUEL

№	Objectifs généraux	Objectifs spécifiques	Moyens	Objectifs atteints
1	Améliorer la compréhension de l'oral	Pouvoir identifier la situation ou le problème dont il est question et la ou les solutions proposées.	Sur le site Internet de Radio-Canada (© Société Radio-Canada) écoutez et/ou visionnez quelques nouvelles. Pour chacune, identifiez le ou les acteurs de la nouvelle, la situation ou le problème dénoncé et les solutions ou pistes de solution suggérées.	√
2	Améliorer la maîtrise des temps de verbe au passé	Pouvoir utiliser le passé composé et l'imparfait avec plus d'aisance.	Didacticiel C172− *La Grammaire « C » facile!* dans « MonDossier » Temps du passé − Étude : passé composé ou imparfait? − Exercices : Exercices 1 à 5 − Réemploi à l'oral : Réemplois 1 à 3	
3	Améliorer la fluidité du discours	Pouvoir parler plus rapidement, sans faire trop de pauses.	Didacticiel C124E − *Consolidations* : Consolidation № 4 Avec un ou deux collègues, faites ou refaites l'activité numéro 30.	

Commentaires :

Ressource enseignante : _____

GRILLE DE RETOUR SUR LES PRODUCTIONS ORALES

Apprenant : _____ Date : _____

Structure	
1. Structure générale	
2. Lien entre les idées	
3. Gestion du temps	
Vocabulaire	
4. Vocabulaire varié	
Clarté	
5. Phrases complètes	
6. Exemples, explications, justifications, etc.	
7. Autocorrection	
Aisance	
8. Spontanéité	
9. Débit	
10. Volume et articulation	