



## Plan de leçon

<b>Secteur :</b>  Affaires, finances et administration	<b>Profession :</b>  Commis de bureau général  (CNP 1411)
<b>Thème :</b> Compétences téléphoniques	<b>Tâche professionnelle :</b> Le protocole téléphonique. Répondre au téléphone en utilisant les formules de politesse usuelles.

### Les compétences essentielles

#### Lecture des textes :

Lire des textes simples pour y repérer plusieurs éléments d'information. CE 2

#### Utilisation des documents :

Les documents utilisés comportent plusieurs éléments organisés en sections avec des sous parties. CE 3

#### Communication verbale :

Echanger des renseignements, obtenir des renseignements. Langage concret et abstrait. CE 2

Parler au téléphone pour fournir de l'information. CE 1

#### Travail d'équipe :

Travailler avec un partenaire.

#### Capacité de raisonnement :

Noter seulement l'information pertinente dans le message. CE 2

### Les compétences des Niveaux de compétence linguistique canadiens

#### Expression orale :

Prendre un message pour quelqu'un et le transmettre avec les détails précis. NCLC 7



---

Répondre à un appel d'affaires courant; acheminer un appel correctement. NCLC 8

**Compréhension orale :**

Comprendre de courts messages téléphoniques prévisibles sur des sujets familiers.  
NCLC 7

**Compréhension écrite :**

Comprendre des formulaires courants. NCLC 2

**Expression écrite :**

Remplir des formulaires simples. NCLC 4

**Cible linguistique et culturelle des activités d'apprentissage :**

**Grammaire :**

Distinguer quand on emploie le tutoiement et le vouvoiement.

**Vocabulaire :**

Les formules de politesse au téléphone : Ex. « Cité collégiale, bonjour, ici ..... ».

Transfert d'appel : « Je vous mets en communication avec Mme ..... ».

La mise en attente : « Excusez-moi un instant. Ne quittez pas ».

Terminer une conversation : « Au revoir Madame, Monsieur »

Filtrer les appels : « Qui dois-je annoncer? »

En cas d'absence : « Madame est absente pour la journée. Désirez-vous laisser un message? »

**Culture :**

Utiliser un niveau de langue correct caractérisé par l'intention d'informer efficacement.  
On utilise le mot juste, des phrases construites correctement, une prononciation claire et soignée.

---

**Suggestions de ressources didactiques et de matériel de cours requis :**

Copies ou pages d'un calepin «Appels téléphoniques»

Grille pour l'évaluation par les pairs et par la personne externe. (Voir annexe 1)

*Tact et Savoir-faire en communication orale au bureau.* Odette Melançon. Centre collégial de développement de matériel didactique (CCDMD) 2003. ISBN 2-89470-161-6

---



---

*Le Robert & Collins Senior, Sixième édition ou plus, Section Grammaire active* ISBN 0-06-008450-2

*Le Français au bureau*, Noëlle Guilloton et Hélène Cajolet-Laganière, Les Publications du Québec, 1996 ISBN 2-551-16447-8

---

**Durée approximative des activités d'apprentissage :** 3 heures

Une seule leçon. Nouveau matériel.

---

**Profil de l'apprenant ou de l'apprenante :**

Les apprenants ont déjà occupé des emplois qui demandaient des compétences similaires dans leur pays d'origine.

---

**Objectifs d'apprentissage :**

Répondre à des appels téléphoniques d'affaires en utilisant les formules appropriées.

---

**Activités d'apprentissage :**

1. En groupe, le professeur et les étudiants discutent des critères à respecter lors d'une conversation d'affaires.
2. Le professeur écrit les critères au tableau.
3. A tour de rôle, les étudiants lisent les informations contenues dans le livre *Tact et savoir-faire en communication orale au bureau*, Chapitre 2, pages 20 à 46 (voir référence dans les ressources pédagogiques).
4. L'enseignant explique les consignes et répond aux questions.
5. Chaque apprenant surligne les formules qu'il veut retenir.
6. Les étudiants, deux par deux, choisissent un scénario parmi ceux proposés à la page 44 du livre, répètent une fois, puis, présentent un scénario devant leurs pairs.
7. Durant ce jeu de rôles, les autres membres de la classe observent.
8. Les observateurs cochent sur une grille préétablie les critères qui ont été observés et notent leurs commentaires.
9. Après chaque jeu de rôles, les membres du groupe discutent de la performance des acteurs et de leur respect des critères.
10. Chacun donne son appréciation sur 10 points.

Durant la semaine qui suit chaque apprenant recevra un appel téléphonique de la part d'une personne de l'extérieur de la classe qui a accepté de collaborer avec l'enseignant. Sa performance sera évaluée sur 10 points selon les mêmes critères que ceux du jeu de rôles.

---



---

### Activités d'apprentissage supplémentaires ou de renforcement :

Une semaine plus tard, l'étudiant devra faire part au groupe de l'appel d'affaires qu'il a reçu et de ses commentaires.

---

### Évaluation :

Sur une feuille d'évaluation avec des critères déjà établis (politesse, grammaire, aisance, intonation, protocole), chaque participant évalue la performance de ses pairs et remet au professeur sa grille d'observation et une note sur 10 points. Le collaborateur de l'extérieur remet lui aussi la même grille pour chacun des étudiants.

---

### Rédactrice de la tâche :

Katherine Lauriault, La Cité collégiale (Ontario)

---

*Le détenteur du droit d'auteur autorise les utilisateurs du document à en reproduire certaines pages choisies à des fins éducatives n'impliquant pas la vente du matériel, au sein de leur organisme. La reproduction à toutes autres fins sans autorisation est interdite.*

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC)

803 – 200, rue Elgin

Ottawa (Ontario) K2P 1L5

Tél. : (613) 230-7729

Télec. : (613) 230-9305

[info@language.ca](mailto:info@language.ca)

Annexe 1

## Grille d'évaluation

Appel téléphonique

Date :

Nom du participant :

Nom de l'évaluateur :

Critères	Points/2	Commentaires
Politesse		
Grammaire		
Aisance		
Intonation		
Protocole		

Autres commentaires :