



PO



CO



IO



CÉ



PÉ



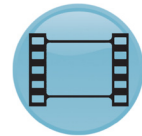
IÉ

**Objectifs****Attentes du curriculum** : A2. Listening to Interact; B2. Speaking to Interact**Objectif d'apprentissage** : Nous apprenons à passer un appel téléphonique formel pour résoudre un problème technique et fixer un rendez-vous avec un(e) technicien(ne) d'une compagnie locale.**Critères****Critères d'évaluation – l'élève peut ...**

- comprendre des points saillants d'une conversation
- communiquer son message (le problème technologique) lors d'une interaction
- suggérer/accepter un rendez-vous en organisant les détails saillants
- suivre les coutumes sociales d'une conversation formelle

**Évaluation :**

- Auto-évaluation — rétroactions à donner et à recevoir selon la feuille d'évaluation qui comprend les critères d'évaluation
- Observations anecdotiques (interactions orales)

**Exemples****Activités****Description de la tâche actionnelle :**

Vous avez un gros problème technique à la maison car votre ordinateur de bureau ne marche pas et vous avez un travail important à rendre pour l'école. Une fois que vous avez identifié le problème, vous faites une recherche pour trouver une compagnie qui puisse venir vous dépanner. Vous les appelez au téléphone, pour expliquer brièvement le problème et fixer un rendez-vous. Malheureusement ils peuvent venir uniquement le matin. Vous laisserez donc une note pour vos parents en leur expliquant ce qu'il faudra faire et avec toutes les informations dont ils auront besoin.

Activités communicatives à travailler en priorité :**Activer !****Activer !**

**Activité 1** — Rappelez aux élèves les conversations précédentes quand ils ont simulé des appels téléphoniques à un ami pour proposer une rencontre et pour organiser des détails pertinents. L'enseignante pose des questions aux élèves concernant les appels téléphoniques informels.

Qui se souvient...

Comment on demande...

Comment on commence la conversation ?

Comment on termine la conversation ?

**Activité 2** – Écoutez deux conversations avec Intello-en-Auto pour indiquer l'information suivante : 1) nom du client, 2) adresse, 3) # de téléphone, 4) problème, 5) date et heure de service prévue.

Une fois la grille complétée, elle sera corrigée ensemble. La classe discutera de ce qu'on a entendu en mettant de l'emphase sur le vocabulaire/les expressions de la réceptionniste.

L'enseignante note au tableau les expressions clés qui pourront être utiles pour la suite de la leçon.

**Exemples****Acquérir !****Acquérir !**

En partenariat, on fait un jeu de rôles pour simuler des appels téléphoniques formels.

Une personne travaille pour une compagnie locale « Intello-en-Auto », et l'autre joue le rôle du client. Le client doit décrire son problème technique à la maison et fixer un rendez-vous chez lui pour le résoudre. Le/la technicien(ne) doit remplir la fiche nécessaire pour le service.

L'enseignante propose deux problèmes et rendez-vous différents aux élèves. On échange les rôles après chaque simulation. Puis, on se mettra en groupes de 4, en utilisant des feuilles d'évaluation, et on donnera du feedback aux autres.

L'enseignante propose un nouveau problème et une paire simule l'appel pendant que l'autre paire fait l'évaluation et donne du feedback. L'enseignante propose un autre problème pour que les paires puissent échanger les rôles d'acteurs et d'évaluateurs.

**Exemples****Ancrer !****Ancrer !**

Les élèves écrivent un petit message à leur mère ou leur père pour lui dire qu'un(e) technicien(ne) viendra pour résoudre le problème technique. Les élèves laissent tous les détails saillants du problème et du rendez-vous.