

## SÉQUENCE 36

# Déterminer les services d'aide et de soutien appropriés pour répondre à mes besoins

Niveau de compétence : 5/B1

**Aperçu général de la séquence :****► Module**

Participer à la vie universitaire en français

**► Contexte**

Campus



Responsables aux services à la vie étudiante

**► Intention de communication**

Consulter des sites Web de services universitaires

Déterminer les services à utiliser selon la situation

Poser des questions simples en fonction de ses besoins, à l'oral ou à l'écrit

**Cette séquence vous permettra de :**

- Comprendre les informations à propos de services offerts qui se trouvent sur des sites Web universitaires
- Développer vos compétences de compréhension orale et écrite pour déterminer les services dont vous avez besoin
- Vous familiariser avec le vocabulaire associé aux différents services universitaires offerts dans les universités québécoises

**Dans cette séquence, vous serez appelés à :**

- Prendre rendez-vous par téléphone pour obtenir des services
- Rédiger un message qui résume votre expérience d'obtention de service
- Exprimer vos besoins en matière d'aide à l'apprentissage et de soutien académique

**Les activités de cette séquence devraient nécessiter environ quatre heures de votre temps.**

## Introduction et découverte

ACTIVITÉ 1 

À CONSULTER

## VIDÉO

## ▶ Titre

« Vos services vus par l'équipe d'ambassadeurs | UdeM »

## ▶ Source

Université de Montréal

En petits groupes, **visionnez** la vidéo des différents services universitaires offerts à l'Université de Montréal, de 1:50 à 4:06, puis **discutez** de ces services en répondant aux questions suivantes :

- ▶ Dans la vidéo, on parle de différents services offerts à la communauté universitaire. Dans votre parcours universitaire, quels services avez-vous déjà utilisés? Si vous n'en avez jamais utilisé, dans quelle(s) situation(s) pourriez-vous le faire?
- ▶ À votre avis, pourquoi ces services sont-ils offerts aux étudiantes et aux étudiants des universités québécoises?
- ▶ À votre avis, est-ce que tous les services sont disponibles pour l'ensemble de la population étudiante? Quelles sont les restrictions possibles? Peuvent-ils aussi être offerts à d'autres membres de la communauté universitaire, en dehors de la population étudiante?

**Pensez** aux différents services offerts, puis **classez**-les en ordre d'importance pour vous.

**Expliquez** votre classement aux membres de votre groupe.

Utilisez l'espace ci-dessous pour prendre des notes.

## Exploration et pratique

## ACTIVITÉ 2



À CONSULTER

## SITES WEB

## ► Titre

Site 1 : « [Services de soutien à l'apprentissage](#) »Site 2 : « [Services d'aide financière et de bourses](#) »Site 3 : « [Services de cliniques médicales et de soins infirmiers](#) »

## ► Source

Université de Montréal

a) Individuellement, **consultez** les trois sites Web de services. **Répondez** aux questions suivantes en binôme.

► À qui s'adressent les trois sites?

---

► Vrai ou faux : les trois sites comportent le même type de texte (voici quatre types possibles : les trois sites décrivent quelque chose (texte descriptif); les trois sites expliquent un phénomène (texte explicatif); les trois sites racontent une histoire (texte narratif); les trois sites essaient de convaincre des personnes (texte argumentatif)). **Justifiez** votre réponse à l'aide d'informations qui viennent des trois sites et **indiquez** le(s) type(s) de texte de ces trois sites.

---



---

► Vrai ou faux : il est nécessaire de prendre un rendez-vous si on veut obtenir un de ces trois services. **Justifiez** votre réponse avec un extrait de chacun des sites.

---



---

► À qui sont offerts les services des cliniques médicales et des soins infirmiers?

---



---

- ▶ Sur le site du soutien à l'apprentissage, dans la phrase « vous avez accès à une consultation éclair de 20 minutes en psychologie », qu'est-ce que signifie l'expression « consultation éclair »? (Une seule bonne réponse) :
  - o Une consultation rapide
  - o Une consultation en ligne
  - o Une consultation dans un café
  - o Une consultation qui nous éclaire
  
- ▶ Sur le site de l'aide financière, dans la phrase « peaufiner la présentation de vos dossiers de candidature de bourses », qu'est-ce que signifie le verbe « peaufiner »? (Une seule bonne réponse)
  - o Affiner la peau
  - o Enregistrer en ligne
  - o Faire faire par quelqu'un
  - o Améliorer quelque chose

**b)** Dans les trois sites de services, **repérez** des mots communs à au moins deux des trois sites (incluant des mots de même famille, comme *aide* et *aider* par exemple) et des nouveaux mots qui sont propres à chaque contexte de service, puis **dressez** une liste de ces mots dans le tableau qui suit.

Mots communs aux trois sites	Mots nouveaux

- c) En binôme, **créez** un organigramme des différents services offerts à partir des informations des trois sites et du vocabulaire commun et spécifique à chacun des services. Votre organigramme doit contenir des phrases simples, et chacune de ces phrases doit contenir au moins un des mots relevés ou appris dans cette activité. Pour avoir une meilleure idée de la forme de votre organigramme, vous pouvez vous inspirer de celui-ci : [organigramme des SAE de l'UdeM](#).

**Utilisez** l'espace ci-dessous pour prendre des notes.

- d) **Comparez** votre organigramme à celui d'un autre binôme : **donnez** des commentaires à l'autre binôme pour l'amélioration de son organigramme, puis **apportez** des corrections au vôtre à partir des commentaires que vous recevez. Si vous étudiez seul ou seule, **demandez** à un ou une collègue de regarder votre organigramme et de vous donner des commentaires pour l'améliorer.
- e) Individuellement, **créez** une liste de questions que vous pourriez poser dans une rencontre avec les responsables des services. Votre liste doit inclure au moins deux questions pour chacun des trois services. Vos questions doivent reprendre les mots que vous avez notés à la partie (b).

**Utilisez** l'espace ci-dessous pour prendre des notes.

## ACTIVITÉ 3



a) Individuellement, **lisez** les situations des personnes suivantes qui ont besoin d'accéder à un service précis :

## Natalia

Elle vient d'une autre province canadienne et elle étudie dans une université québécoise. Elle aimerait bien recevoir une aide financière gouvernementale pour payer ses études, mais ne sait pas comment faire.

## Georg

Il suit des cours de natation au centre sportif de son université québécoise. Lors de son dernier cours de natation, il a glissé sur le bord de la piscine et s'est cogné la tête. Il se sent mal et a de la difficulté à se concentrer.

## Hans

C'est la première fois qu'il étudie dans une université en Amérique du Nord, et il ne sait pas trop comment faire pour présenter ses travaux devant son groupe de recherche.

## Juliet

Elle étudie à temps plein depuis trois ans, incluant les sessions d'été. Depuis un mois, elle a du mal à se concentrer et elle a perdu beaucoup d'intérêt à aller en classe et à réaliser ses travaux pour ses cours.

## Abdelak

Il travaille à temps partiel pour financer ses études qui lui coûtent très cher. Même s'il travaille, il a encore de la difficulté avec son argent, parce qu'il ne sait pas quelles dépenses prioriser pour ses études.

## Zola

Elle est mère monoparentale et elle travaille pour faire vivre sa famille. Elle étudie aux cycles supérieurs, et elle a de la difficulté à concilier son horaire et son travail, ainsi que sa famille et ses études.

**b) Associez** chacune des situations aux trois sites de services que vous avez vus à l'activité 2.

▶ Natalia : \_\_\_\_\_

▶ Georg : \_\_\_\_\_

▶ Hans : \_\_\_\_\_

▶ Juliet : \_\_\_\_\_

▶ Abdelak : \_\_\_\_\_

▶ Zola : \_\_\_\_\_

**c)** Pour les quatre personnes suivantes, **associez** cette fois leur situation aux raisons de la demande de service (par exemple, une difficulté à réussir ses cours).

▶ Natalia : \_\_\_\_\_

▶ Hans : \_\_\_\_\_

▶ Abdelak : \_\_\_\_\_

▶ Zola : \_\_\_\_\_

**d) Placez-vous** en binôme avec une autre personne, puis **vérifiez** vos réponses et **discutez** des stratégies que vous avez utilisées pour faire l'activité. Si vous étudiez seul ou seule, **demandez** l'aide d'un ou d'une collègue pour vous aider à vous corriger.

## ACTIVITÉ 4



a) Dans le tableau qui suit, une colonne contient des noms tirés des sites Web et une autre contient des verbes. En binôme, et sans consulter d'ouvrage de référence, **inscrivez** les noms associés aux verbes (et vice-versa) dans les cellules vides. Si vous ne connaissez pas le nom ou le verbe associé, **vérifiez** les possibilités sur les trois sites. Sinon, **laissez** la cellule vide.

Exemple : À côté du nom « apprentissage », la colonne des verbes contient une cellule. On doit inscrire le verbe « apprendre » dans la cellule.

Noms	Verbes
Exemple : Apprentissage	Apprendre
	Gérer
Perte	
Soutien	
	Soigner
	Consulter
Prise	
	Posséder
Planification	

b) **Comparez** votre tableau à celui d'un autre binôme. S'il vous reste des cellules vides, **complétez** votre tableau avec l'aide de l'autre binôme, puis **comparez** vos réponses entre vous. **Vérifiez** vos réponses dans un ouvrage de référence (comme le site Web [Usito](#)) pour vous assurer d'avoir respecté l'orthographe des mots. Si vous êtes seul ou seule, **ignorez** l'étape de vérification avec l'autre binôme et **vérifiez** vos réponses directement dans un ouvrage de référence.

## ACTIVITÉ 5

À CONSULTER

### VIDÉO

#### ► Titre

« [Comment financer ses études quand on est étudiant\[e\] international\[e\]?](#) »

#### ► Source

Université de Montréal

Pour bien comprendre les services qui nous sont offerts, il est pertinent de visionner des vidéos informatives réalisées par les universités elles-mêmes. Individuellement, **visionnez** la vidéo sur le financement de ses études, de 3:55 à 5:50. Ensuite, en binôme, **répondez** aux questions de compréhension suivante :

- À qui s'adresse la vidéo?

---

- Quels sont les deux domaines d'expertise des services financiers?

---



---

- Est-il possible d'avoir des consultations de groupe avec les services financiers? **Expliquez.**

---

- La responsable des services parle des « endroits pour acheter du linge d'hiver ». Que signifie le mot « linge » dans ce contexte? **Consultez** le dictionnaire en ligne [Usito](#) et **vérifiez** si ce sens du mot « linge » existe partout dans la Francophonie.

---

- La responsable des services mentionne, en parlant des avances de fonds, que « pour une raison XYZ, il y a un délai ». Quelle est la signification de cette expression? **Proposez** une autre expression ou une autre phrase qui possède le même sens.

---



---

- L'aide d'urgence permet de recevoir des conseils pour voir les options disponibles dans sa situation. Quels sont les prérequis pour demander l'aide d'urgence?
- 

## ACTIVITÉ 6

Afin de justifier ses demandes de service, ou d'expliquer les situations dans lesquelles on se trouve dans le moment présent, il est nécessaire de bien comprendre les différentes manières de s'exprimer au présent.

- a)** En binôme, **observez** la structure verbale des exemples suivants, puis **répondez** aux questions de discussion.

Exemples :

- Je suis en train de me questionner sur la réussite de mes cours.
- Mes coloc et moi, on est en train de vivre des difficultés financières.
- Je suis en train de parler avec l'infirmier de la clinique universitaire, je te rappelle.

Questions :

- À votre avis, quel est le sens de la structure « être en train de »?
- 
- 
- 

- Est-ce que cette structure peut être utilisée avec tous les verbes? Avec votre partenaire, **pensez** au plus grand nombre de verbes possible que vous connaissez et **construisez** des phrases avec cette structure pour vérifier votre hypothèse.
- 
- 
- 

- À votre avis, est-ce qu'il y a une différence de sens entre la conjugaison de l'indicatif présent (p. ex. : *je parle*) et la structure « être en train de » (p. ex. : *je suis en train de parler*)? Si oui, **expliquez** cette différence dans vos mots. Si non, **donnez** des exemples qui expliquent qu'elles ont toujours le même sens.
- 
- 
-

- Dans les contextes où le sens des deux conjugaisons est le même, quelle est, à votre avis, la différence dans l'utilisation de ces deux conjugaisons?

---



---



---

**b) Imaginez** la situation suivante : vous êtes présentement en rendez-vous avec une personne conseillère d'un des services universitaires, et un ou une de vos collègues de classe veut vous parler. En binôme, **expliquez** à votre partenaire ce que vous êtes en train de faire, à l'oral, en utilisant la structure « être en train de ». **Inversez** les rôles à plusieurs reprises pour chacun des services. Si vous étudiez seul ou seule, **demandez** à un ou une collègue de se prêter au jeu.

## ACTIVITÉ 7

Pour expliquer les situations qu'on vit et qui justifient nos demandes de service, il est nécessaire de bien comprendre les différentes manières de parler du passé.

**a)** En binôme, **observez** cette phrase, puis **répondez** à la question de discussion :

- Ce matin, j'ai pris rendez-vous avec le soutien financier. La réceptionniste au téléphone était très sympathique.

Le verbe « ai pris » est conjugué au passé composé, mais le verbe « était » est conjugué à l'imparfait. À votre avis, pourquoi y a-t-il cette différence?

---



---

**b)** Voici quatre catégories de sens différentes :

- 1) Parler d'une action qui s'est passée seulement une fois, dans le passé, et qui est maintenant terminée;
- 2) Décrire une situation ou un événement, dans le passé;
- 3) Parler d'une action qui se passe en même temps qu'une situation, dans le passé;
- 4) Parler de ses habitudes, dans le passé.

On utilise les conjugaisons du passé composé et de l'imparfait pour ces quatre catégories de sens.

**Discutez** des exemples suivants et **associez** chaque conjugaison à la bonne catégorie de sens :

- J'ai téléphoné à la conseillère en soutien financier.
- Mes études au collège étaient très difficiles.
- Avant, quand je gagnais de l'argent, je ne l'économisais pas.

- Quand mon ami m'a appelé, je parlais au téléphone avec le conseiller.
- On était très fatigués à cause du stress.
- L'année passée, je ne me présentais pas souvent à mes cours.

c) Pour les phrases suivantes, **réfléchissez** à la conjugaison selon le sens de la phrase (habitudes dans le passé, description dans le passé, deux actions simultanées dans le passé, action unique et terminée dans le passé). **Complétez** les phrases avec les bonnes conjugaisons (passé composé et imparfait) et **cochez** dans le tableau la bonne catégorie de sens pour chaque conjugaison. Ensuite, **discutez** avec un autre binôme pour vérifier vos réponses et améliorer votre compréhension de ces conjugaisons.

Voici les catégories de sens dans le tableau :

- 1) Habitudes dans le passé
- 2) Description dans le passé
- 3) Deux actions simultanées dans le passé
- 4) Action unique terminée dans le passé

Phrases et conjugaisons	1	2	3	4
Exemple : La responsable du service des finances m'a <b>aidé</b> à remplir ma demande.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Au début de mes études, je (ne pas prendre) _____ de notes en classe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans le cours d'avant, les professeurs nous (aider) _____ souvent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
À mon autre université, je/j' (pouvoir) _____ me concentrer plus facilement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La bourse que je/j' (recevoir) _____ me/m' (aider beaucoup) _____.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je/J' (parler) _____ à l'infirmier quand je/j' (perdre) _____ connaissance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ces services (ne pas exister) _____ à mon ancien campus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quand la conseillère (retourner) _____ mon appel, je/j' (être) _____ occupée.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**d)** À l'oral, en binôme, **décrivez** des actions et des habitudes au passé qui justifient la demande d'un service ou qui désignent une demande que vous avez faite.

Par exemple : « *Au début de mes études, j'**avais** beaucoup d'inquiétudes. Je **gêrais** mal mon temps et je n'**écoutais** pas avec attention en classe. J'**ai demandé** de l'aide en soutien à l'apprentissage, et ça m'**a** beaucoup **aidé!** »*

**Expliquez** les demandes que vous avez faites dans le passé ou que vous pourriez faire dans le futur, puis **échangez** les rôles avec votre partenaire. **Expliquez** plusieurs demandes possibles pour chacun des trois sites de services de l'activité 2.

**Utilisez** l'espace ci-dessous pour prendre des notes.

## ACTIVITÉ 8

**a) Imaginez** que vous demandez un service universitaire. Vous devez expliquer pourquoi vous faites cette demande. Individuellement, **écrivez** des phrases au passé qui résument cette explication.

**Écrivez** deux phrases d'explication pour chacun des trois sites de services vus dans la séquence, en utilisant le passé composé et l'imparfait avec les bonnes catégories de sens.

▶ \_\_\_\_\_

▶ \_\_\_\_\_

▶ \_\_\_\_\_

▶ \_\_\_\_\_

▶ \_\_\_\_\_

▶ \_\_\_\_\_

▶ \_\_\_\_\_

**b)** En binôme, **vérifiez** les phrases que votre partenaire a écrites pour y apporter les corrections nécessaires, principalement pour les conjugaisons. Ensuite, **apportez** les corrections nécessaires à vos phrases selon les commentaires de votre partenaire. Si vous êtes seul ou seule, **vérifiez** vos conjugaisons de l'imparfait en consultant le site Web d'[Alloprof](#) (la section « Les terminaisons de l'imparfait » et les points 1, 2 et 3 de la section « L'emploi de l'imparfait de l'indicatif »).

## ACTIVITÉ 9

En binôme, **faites** le jeu de rôle suivant : Vous **posez** des questions pour obtenir un service, comme si vous appeliez au téléphone pour obtenir des informations et prendre un rendez-vous. Votre partenaire joue le rôle de la personne responsable de ce service. À tour de rôle, **expliquez** la situation qui a mené à votre demande, en alternant entre les trois services vus dans la séquence. Vous pouvez réutiliser la liste de questions que vous avez créée à la partie (e) de l'activité 2. Si vous êtes seul ou seule, **utilisez** cette liste de questions pour vous exercer avec un ou une de vos collègues.

## Production cible

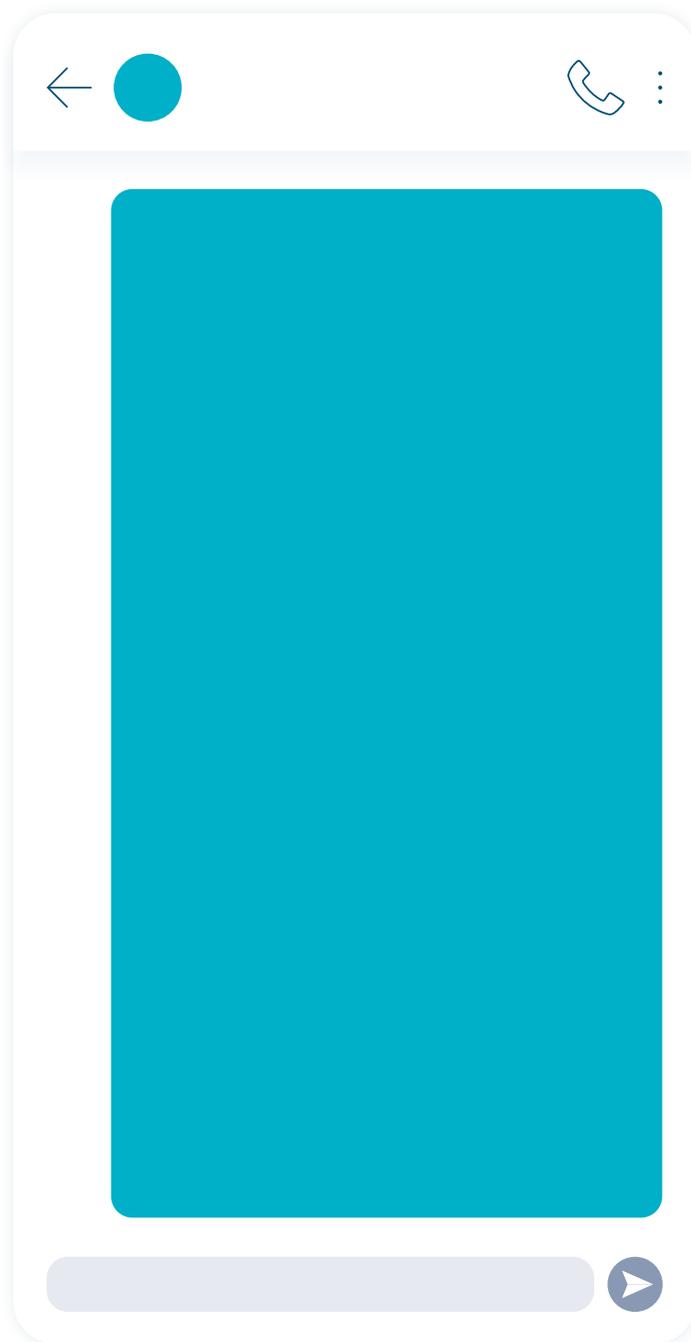
## ACTIVITÉ 10



**Choisissez** un service universitaire pertinent pour vous (**consultez** les sites Web de votre université pour voir les services disponibles). **Appelez** ce service par téléphone pour poser des questions et pour savoir comment prendre un rendez-vous pour ce service. **Prenez** en note les informations qu'on vous donne au téléphone.

À partir des informations que vous avez prises en note, **rédigez** un petit message à un ou une partenaire de classe pour décrire la demande de service que vous avez faite :

- ▶ Votre message doit contenir environ 100 mots.
- ▶ Vous devez raconter/décrire votre demande, en utilisant des phrases au *je* :
  - Le moment de votre appel.
  - La nature du service.
  - Ce que vous avez demandé, ce que vous avez reçu comme réponse.
- ▶ Vous devez utiliser les conjugaisons du passé composé et de l'imparfait.
- ▶ Vous devez utiliser correctement au moins trois verbes à l'imparfait.



## Rétroaction

ACTIVITÉ 11 

En petits groupes, **discutez** des bons coups et des difficultés rencontrées lors de votre démarche d'obtention de service. **Lisez** les messages écrits par vos partenaires du groupe et **apportez** des commentaires en lien avec ce qui a été appris dans la séquence (conjugaisons, vocabulaire, etc.).

**Grille d'auto-évaluation de la séquence**

Après avoir réalisé les activités de cette séquence, **remplissez** cette grille afin d'évaluer votre travail. **Notez** que la case (1) correspond aux éléments que vous devriez améliorer, tandis que la case (4) correspond aux éléments que vous avez pu effectuer de manière satisfaisante. **Choisissez** la case « S. O. » si vous n'avez pas eu à effectuer un élément.

	1	2	3	4	S. O.
Je suis capable d'identifier les informations pertinentes sur les sites Web universitaires pour demander des services.	<input type="radio"/>				
Je comprends le vocabulaire associé aux demandes de services universitaires.	<input type="radio"/>				
Je peux demander d'obtenir des services par téléphone, ou prendre un rendez-vous par téléphone pour ces services.	<input type="radio"/>				
Je suis capable d'expliquer ma situation pour justifier une demande de service.	<input type="radio"/>				
J'utilise les bonnes formes grammaticales pour parler de mes actions et de mes habitudes, dans le présent et dans le passé.	<input type="radio"/>				