

## 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 :

Pendant les études universitaires, il est possible de vivre plusieurs difficultés. Ces difficultés peuvent être de nature financière, académique, ou même reliées à la santé physique ou psychologique. Il est donc important d'identifier les besoins qu'on a en lien avec ces difficultés pour aller chercher l'aide nécessaire. Dans les universités québécoises, plusieurs services de différentes natures existent et sont offerts aux étudiantes et étudiants pour répondre à leurs besoins. Ainsi, pour s'assurer d'un parcours universitaire plus aisé, il est important de déterminer les services appropriés pour répondre à ses besoins.

Dans cette séquence, les activités proposées aideront les apprenants et apprenantes à développer leurs compétences de compréhension pour identifier les services qui leur conviennent. En plus d'élargir leur vocabulaire en lien avec le thème des services universitaires, elles leur proposent de mettre en pratique les compétences langagières, tant à l'oral qu'à l'écrit, pour qu'ils puissent aller chercher ces services par eux-mêmes.

### Indicateurs

<b>PO (N5)</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilise le téléphone pour prendre, annuler ou reporter un rendez-vous.</li> <li>Utilise le téléphone pour obtenir et donner des renseignements.</li> </ul>
<b>CO (N5)</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repère des points clés ou des renseignements importants.</li> <li>Note les points clés de présentations simples à condition que le sujet soit familier, la formulation précise et la diction claire en langue courante.</li> </ul>
<b>PÉ (N5)</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rédige de façon claire à l'intention d'une autre personne un court message à partir de notes détaillées : notes prises lors d'un échange téléphonique, d'un courriel ou d'une conversation.</li> <li>Rédige un texte descriptif simple.</li> </ul>
<b>CÉ (N5)</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repère les informations pertinentes dans un avis de deux ou trois paragraphes.</li> </ul>

### Contenu linguistique et repères socioculturels

#### Contenu linguistique

Contenu grammatical :

- Indicatif présent : actions en cours, avec ou sans *être en train de*.
- Indicatif imparfait d'habitude et de description.

Contenu lexical :

- Lexique fréquent dans les demandes d'aide associées aux différents services étudiants (aide financière, soutien à l'apprentissage, clinique médicale et de soins infirmiers).
- Relations lexicales entre les noms et les verbes de ces situations de communication.

#### Repères socioculturels

- Types de services offerts à la communauté étudiante des universités québécoises.

Déroutement			
Compétences	Modalités	Activité pédagogique	Durée
<b>Étape : Introduction et découverte</b>			
	En petits groupes	• Visionnement d'une <a href="#">vidéo</a> sur les services universitaires et discussion en petits groupes.	15 minutes
<b>Étape : Exploration et pratique</b>			
	En binôme	• Consultation de sites Web, puis réponse à des questions de compréhension. Manipulation du vocabulaire et création d'un organigramme des services.	40 minutes
	Individuel puis en binôme	• Compréhension écrite, association de profils aux services des sites Web.	20 minutes
	En binôme	• Découverte lexicale des associations noms-verbs à partir des sites Web.	15 minutes
	Individuellement, puis en binôme	• Visionnement d'une <a href="#">vidéo</a> , réponse à des questions de compréhension.	10 minutes
	En binôme	• Découverte de la structure grammaticale « être en train de », questions de compréhension, puis jeu de rôle.	20 minutes
	En binôme	• Découverte des sens de la conjugaison de l'imparfait, question de discussion/compréhension, puis mise en pratique.	30 minutes
	Individuellement, puis en binôme	• Écriture de phrases pour mettre en pratique les conjugaisons du passé. Vérification de ses phrases par les pairs.	20 minutes
	En binôme	• Jeu de rôle où on simule une prise de rendez-vous pour un des services universitaires.	15 minutes
<b>Étape : Production cible</b>			
	Individuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification d'un service pertinent pour soi, puis appel téléphonique pour obtenir des renseignements/prendre un rendez-vous.</li> <li>• Rédaction d'un court message à un collègue pour expliquer la situation/comment s'est passé l'appel.</li> </ul>	20-30 minutes
<b>Étape : Rétroaction</b>			
	En petits groupes	• Lecture des messages reçus et vérification par les pairs.	20 minutes

## Introduction et découverte

## ACTIVITÉ 1

À CONSULTER

## VIDÉO

- ▶ **Titre**  
« [Vos services vus par l'équipe d'ambassadeurs | UdeM](#) »
- ▶ **Source**  
Université de Montréal

## Objectifs et pertinence

- ▶ Activer les connaissances sur le thème des services universitaires.
- ▶ Commencer à se familiariser avec le vocabulaire de ce thème.

## Pistes de discussion et de correction

- ▶ Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses pour ces questions de discussion. Les réponses vont varier selon les expériences et points de vue des apprenantes et apprenants. Encouragez-les à être dynamiques dans leurs discussions et à partager leur propre vécu.
- ▶ Puisque les universités du Québec visent avant tout la réussite des personnes étudiantes et leur épanouissement, elles s'engagent à mettre à leur disposition différents services pour leur venir en aide et faciliter leur parcours universitaire. Ceci est particulièrement important pour les personnes étudiantes qui présentent des difficultés d'apprentissage ou de gestion de leurs études.
- ▶ L'accès à ces services sera restreint ou non, dépendamment de leur nature et du profil des personnes étudiantes. À titre d'exemple, certains services seront uniquement accessibles aux étudiants internationaux et étudiantes internationales. Certains services sont également offerts au grand public, par exemple, les cliniques de soins dentaires ou les cliniques de la vision.

### Adaptations

- ▶ L'activité pourrait également être faite en binôme. Si le débit de parole de la vidéo est trop rapide, vous pouvez le réduire à 0,75x dans les options. Veuillez noter qu'il ne s'agit pas d'une activité de compréhension orale à proprement parler; il n'est donc pas nécessaire de comprendre tout ce qui est dit dans la vidéo.

## 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**

Sites 1-2-3 : Université de Montréal

### Objectifs et pertinence

- ▶ Comprendre et s'appropriier les informations pertinentes sur des sites Web informatifs.
- ▶ Travailler le lexique du thème des services universitaires.

### Pistes de discussion et de correction

▶ **Réponses de la partie (a) :**

- **Première question :** À l'ensemble de la communauté universitaire de l'UdeM (plus spécifiquement aux étudiantes et étudiants).

- **Deuxième question** : Vrai. Les textes des trois sites sont de types *descriptif* (on décrit les services offerts). Si la typologie des textes n'est pas claire pour les apprenantes et apprenants, vous pouvez donner quelques exemples qui correspondent aux définitions données dans le cahier d'activités.
  - **Troisième question** : Vrai. Voici trois extraits le justifiant : « Les professionnels et professionnelles spécialistes en financement des études offrent des consultations individuelles sur rendez-vous. » / « Si vous souhaitez prendre rendez-vous en soutien à l'apprentissage, authentifiez-vous et remplissez le formulaire de demande. » / « Pour prendre rendez-vous en consultation médicale et pour une urgence mineure, merci de suivre les étapes indiquées à la page Clinique d'urgence mineure et consultation médicale ».
  - **Quatrième question** : Voici l'extrait avec la réponse : « Les étudiantes et les étudiants de l'Université de Montréal, de HEC Montréal et de Polytechnique Montréal, ainsi que le personnel de l'UdeM ».
  - **Cinquième question** : Une consultation rapide.
  - **Sixième question** : Améliorer.
- ▶ **Pour la partie (b)** : Les mots nouveaux dépendront des connaissances des apprenantes et apprenants. Pour les mots communs, voici une petite liste non exhaustive : consultation (consulter), accès (accessible), analyse, problème, planification, soutien (soutenir), annuel (annuellement), etc.
  - ▶ **Pour la partie (c)** : Si le concept de l'organigramme n'est pas clair, montrez un petit exemple au tableau ou parcourez l'exemple fourni en donnant plus d'explications.
  - ▶ **Pour la partie (e)** : Les questions de la liste peuvent porter sur plusieurs choses : le type de service qui sera reçu, les choses qu'on doit faire au préalable pour obtenir les services, le fonctionnement de la prise de rendez-vous, etc.

### Adaptations

- ▶ Les parties (a), (b) et (c) de l'activité peuvent être faites à la maison, en mode classe inversée.

## ACTIVITÉ 3

### Objectifs et pertinence

- ▶ Développer sa compréhension de l'écrit par une activité d'association.

**Pistes de discussion et de correction****► Réponses de la partie (b) :**

- Natalia : Aide financière.
- Georg : Clinique médicale et soins infirmiers.
- Hans : Aide à l'apprentissage.
- Juliet : Clinique médicale et soins infirmiers (santé psychologique).
- Abdelak : Aide financière.
- Zola : Aide à l'apprentissage.

**► Réponses de la partie (c) :**

- Natalia : De l'aide pour préparer sa demande d'aide financière du gouvernement.
- Hans : De l'aide pour préparer son exposé oral.
- Abdelak : De l'aide pour la gestion et la planification de son budget (consultation individuelle).
- Zola : De la difficulté à gérer son temps / de l'aide pour la planification et l'organisation.

**Adaptations**

- Cette activité peut être donnée en devoir, à faire à la maison en mode classe inversée.

## ACTIVITÉ 4

---

**Objectifs et pertinence**

- Réfléchir sur la correspondance entre les verbes et les noms déverbaux associés pour élargir son vocabulaire.

**Pistes de discussion et de correction****► Réponses de la partie (a) :**

- Gestion / Gérer
- Perte / Perdre
- Soutien / Soutenir
- Soins / Soigner
- Consultation / Consulter

- Prise / Prendre
- Possession / Posséder
- Planification / Planifier

### Adaptations

- ▶ Réaliser l'activité en petits groupes pourrait compliquer la réalisation de la partie (b).

## ACTIVITÉ 5

À CONSULTER

### VIDÉO

- ▶ **Titre**  
« [Comment financer ses études quand on est étudiant\[e\] international\[e\]?](#) »
- ▶ **Source**  
Université de Montréal

### Objectifs et pertinence

- ▶ Développer sa compréhension de l'oral en mobilisant à nouveau le vocabulaire du thème des services universitaires.

### Pistes de discussion et de correction

- ▶ **Première question** : Aux étudiantes et étudiants internationaux.
- ▶ **Deuxième question** : Une expertise dans la planification financière des études, une expertise pour regarder le budget et le niveau d'endettement des étudiantes et étudiants.
- ▶ **Troisième question** : Non. Les consultations offertes par les services financiers sont individuelles seulement.
- ▶ **Quatrième question** : Le mot « linge » dans ce contexte signifie « tout vêtement ». Cet emploi, selon le dictionnaire Usito, est spécifique aux variétés de français canadien.
- ▶ **Cinquième question** : L'expression signifie que la raison précise n'est pas importante. Voici d'autres expressions de même sens : pour **n'importe quelle** raison / **peu importe** la raison.
- ▶ **Sixième question** : La planification financière de ses études doit être faite, on doit avoir son budget.

**Adaptations**

- ▶ Le débit de la vidéo peut être ralenti à 0,75x s'il est trop rapide. On peut également visionner la section indiquée à plusieurs reprises.

**ACTIVITÉ 6****Objectifs et pertinence**

- ▶ Développer une meilleure compréhension de la structure grammaticale « être en train de »

**Pistes de discussion et de correction****▶ Réponses de la partie (a) :**

- **Première question :** Le sens est celui d'une action continue dans le moment présent. L'action est faite en continu et de manière simultanée au moment de l'élocution.
- **Deuxième question :** Cette structure s'utilise avec les verbes qui représentent des actions ou des perceptions (sensorielles, *comme voir, sentir, se sentir*, etc.). Si les apprenantes et apprenants ont du mal à définir des verbes qui ne peuvent pas prendre cette structure, montrez-leur les phrases suivantes, jugées comme fautives d'un point de vue sémantique : « Il est en train d'avoir l'air malade. » / « Je suis en train de rester à Montréal » / « Je suis en train d'être professeur » / « On est en train de pouvoir partir ».
- **Troisième question :** Le présent de l'indicatif possède également ce sens *d'action continue simultanée au moment d'élocution*, mais il possède d'autres sens que la structure « être en train de » ne possède pas, comme la vérité factuelle intemporelle (« Le Soleil brille », par exemple).
- **Quatrième question :** L'utilisation de ces deux conjugaisons peut varier selon plusieurs facteurs, notamment la précision qu'on veut accorder au sens de continuité de l'action, le degré de familiarité de la conversation, le contexte sémantique environnant (la présence d'autres actions ou événements qui viennent interrompre l'action qui est en train d'être faite), etc.

**Adaptations**

- ▶ L'activité pourrait être faite individuellement pour faire un retour en binôme, en petits groupes ou en grand groupe par la suite. Si tel est le cas, vous pourriez également donner la partie individuelle de l'activité à faire à la maison, en mode classe inversée.



## ACTIVITÉ 7

---

### Objectifs et pertinence

- ▶ Développer une meilleure compréhension des conjugaisons du passé, en particulier de l'imparfait de l'indicatif.
- ▶ Mettre en pratique cette conjugaison à l'oral.

### Pistes de discussion et de correction

- ▶ **Pour la partie (a) :** Cette différence existe parce que les deux conjugaisons n'ont pas les mêmes catégories de sens, même si elles représentent toutes deux des choses au passé. Spécifiquement, le passé composé possède le sens d'une action unique et ponctuelle, terminée au moment de l'élocution, et l'imparfait possède le sens de la description d'une personne (et le fait que cette description est probablement encore vraie au moment de l'élocution, mais qu'on ne le sait pas ou qu'il n'est pas pertinent de le mentionner).
- ▶ **Réponses de la partie (b) :**
  - 1 – Une action passée
  - 2 – Une description au passé
  - 4 – Habitudes au passé
  - 3 – Une action en même temps qu'une situation
  - 2 – Description au passé
  - 4 – Habitudes au passé
- ▶ **Réponses de la partie (c),** dans l'ordre des lignes du tableau :
  - ne prenais pas – 1
  - aidaient – 1
  - pouvais – 2
  - ai reçue / a beaucoup aidé – 4  
(à ce niveau, on ne corrige pas l'accord du participe passé à l'écrit)
  - parlais / ai perdu – 3
  - n'existaient pas – 2
  - a retourné / étais – 3

### Adaptations

- ▶ La distinction *passé composé/imparfait* est souvent assez complexe pour les apprenantes et apprenants. Si vous le souhaitez, vous pouvez proposer davantage d'activités à ce propos et faire des retours en grand groupe.
- ▶ N'hésitez pas à recourir à d'autres outils pour faciliter la compréhension de ces conjugaisons : ligne du temps, tableau de correspondance des temps, images de scènes et d'action, etc.

## ACTIVITÉ 8

---

### Objectifs et pertinence

- ▶ Mettre en pratique, à l'écrit, les conjugaisons du passé et leurs sens qui ont été travaillés à l'activité 7.

### Pistes de discussion et de correction

- ▶ Les phrases varieront selon les apprenantes et apprenants. Pour la correction, vous pouvez demander aux apprenantes et apprenants de noter, pour chacun de leurs verbes conjugués au passé composé et à l'imparfait, la catégorie de sens associée.

### Adaptations

- ▶ L'écriture individuelle des phrases peut être donnée à faire à la maison, en mode classe inversée.
- ▶ Un retour en grand groupe sur la conjugaison de l'imparfait et ses catégories de sens est fortement conseillé.

## ACTIVITÉ 9

---

### Objectifs et pertinence

- ▶ Mettre en pratique, à l'oral, les structures grammaticales, les conjugaisons verbales et le vocabulaire qui a été appris et pratiqué tout au long de la séquence.

### Pistes de discussion et de correction

- ▶ Si les apprenantes et apprenants ne savent pas trop quoi poser comme questions, rappelez-leur l'existence de leur liste de questions créée à l'activité 2. Vous pouvez également leur fournir des pistes de discussion, principalement pour le rôle de la personne responsable du service.

### Adaptations

- ▶ Si vous souhaitez faire une rétroaction corrective plus engagée, vous pouvez demander aux binômes d'enregistrer leur jeu de rôle. Dans ce cas, assurez-vous de leur proposer un endroit assez calme pour faire l'enregistrement, ou demandez-leur de faire cette activité à la maison, en mode classe inversée.

## Production cible

## ACTIVITÉ 10

### Objectifs et pertinence

- ▶ Mobiliser toutes les connaissances acquises et compétences développées dans cette séquence de manière concrète et engagée, à l'oral comme à l'écrit.

### Pistes de discussion et de correction

- ▶ Pour la production orale, vous pourriez rappeler les conventions de conversation téléphonique.
- ▶ Pour la production écrite, vous pouvez rappeler aux apprenantes et apprenants la structure conventionnelle d'un courriel informel (adressé à un ou une collègue de la classe). Le contenu du message est plus important que la forme dans cette production, alors ce n'est pas trop grave si la forme du courriel n'est pas suivie à la lettre.
- ▶ Pour travailler les aspects grammaticaux de la séquence, invitez les apprenantes et apprenants à *ne pas* utiliser les formes du discours rapporté indirect, mais plutôt à utiliser le passé composé pour raconter ce qui s'est passé factuellement.

### Adaptations

- ▶ Vous pouvez regrouper les apprenantes et apprenants selon les services qu'ils et elles vont contacter afin de créer un espace de discussion pour elles et eux et de leur donner la chance de parler ensemble pour trouver des questions intéressantes à poser lors de l'appel téléphonique. Cet espace de discussion pourrait également être un bon moment pour rappeler les conventions de conversation téléphonique.

## Rétroaction

## ACTIVITÉ 11

## Objectifs et pertinence

- ▶ Réfléchir de manière métacognitive et métalinguistique sur les productions orales et écrites.
- ▶ Discuter avec ses pairs pour mieux comprendre ses erreurs et ses compétences bien développées.

## Pistes de discussion et de correction

- ▶ Orientez les discussions vers les objets de la séquence (le vocabulaire, les conjugaisons du passé, la structure *être en train de*, etc.) dans le but d'arriver à une compréhension optimale du sens, mais également de la fonction de ces objets dans le contexte communicatif.

## Adaptations

- ▶ Le retour et les discussions peuvent se faire en petits groupes, en binôme ou en grand groupe.