

SÉQUENCE 27

Résoudre des problèmes d'accès aux services universitaires

Niveau de compétence : 6/B1

Aperçu général de la séquence :

► Module

Se préparer à des études universitaires en français

► Intention de communication

Décrire un problème en lien avec les services universitaires

Demander du soutien au personnel administratif et suivre les procédures décrites par le personnel

► Contexte



Campus



Étudiant, étudiante, professeur, professeure, personnel administratif de l'université

Cette séquence vous permettra de :

- Décrire un problème en lien avec les services universitaires.
- Demander du soutien auprès du personnel administratif.
- Suivre les procédures décrites par le personnel.

Dans cette séquence, vous serez appelés à :

- Chercher des informations dans une foire aux questions.
- Remplir un formulaire de demande d'aide.
- Parler avec une des personnes-ressources du service de votre institution pour régler une situation problématique.

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

Introduction et découverte

ACTIVITÉ 1  

En petits groupes, **discutez** des questions suivantes. Si vous n'êtes pas inscrit ou inscrite à une université, vous pouvez répondre à ces questions en pensant à l'université qui vous intéresse. Vous pouvez aussi penser aux autres universités où vous avez étudié.

- ▶ Quels services technologiques vous sont offerts dans votre institution?

- ▶ Quelles sortes de problèmes pourrait-on rencontrer en utilisant ces services?

- ▶ Que feriez-vous si vous aviez besoin d'aide pour régler un problème technique?
Racontez votre expérience si vous avez déjà eu à demander de l'aide au soutien technique.

- ▶ Quels autres services offerts aux étudiantes et étudiants par votre institution pourriez-vous utiliser, ou avez été amenés à utiliser dans le passé?

- ▶ Parmi ces services, lesquels demandent de se connecter à un compte sur une plateforme Web?

ACTIVITÉ 2

À CONSULTER

VIDÉO

► **Titre**

« [Dossier d'utilisateur](#) »

► **Source**

Université du Québec à Trois-Rivières

En petits groupes, **visionnez** la vidéo sur l'accès au service des bibliothèques de l'UQTR jusqu'à 1:24 et **répondez** oralement aux questions :

- À qui s'adresse cette vidéo?

- Quel est le genre de la vidéo? Un vlogue, une vidéo promotionnelle, une capsule d'aide, une vidéo de vulgarisation scientifique?

- La narratrice de la vidéo suit une procédure pour accéder au service. Combien d'étapes y a-t-il dans sa procédure?

- Combien d'identifiants y a-t-il pour les différentes communautés d'utilisateurs? Lesquels?

- L'accès au service de la bibliothèque de l'UQTR est à durée indéterminée. Vrai ou faux? **Justifiez.**

Exploration et pratique

ACTIVITÉ 3  

À CONSULTER

SITE WEB

► Titre

« [Bibliothèque de l'UQAR – FAQ](#) »

► Source

Bibliothèque de l'Université du Québec à Rimouski

a) Voici une mise en situation : vous êtes étudiant ou étudiante à l'UQAR et vous avez besoin d'accéder à votre compte de prêts bibliothécaires. En binôme, **consultez** le site Web et **répondez** aux questions suivantes :

- Quelle section de la FAQ devez-vous consulter pour savoir quoi faire pour accéder à votre compte de prêts bibliothécaires?

- Est-ce que toutes les questions de cette section de la FAQ sont utiles pour savoir comment accéder au compte?

- Si oui, **expliquez** pourquoi elles semblent être utiles.
- Si non, **dites** quelles questions sont utiles, et pourquoi.

- Quelles sont les deux options pour accéder à votre compte (à partir de quelle interface)?

- Quelles sont les différences dans la démarche à suivre entre ces deux options pour accéder à votre compte?

- Dans votre université, si vous avez ce même problème d'accès à votre compte de bibliothèque, quelle page devriez-vous visiter pour trouver l'information?

- b)** Pour les deux situations suivantes, **discutez** avec votre partenaire, **dites** si vous avez accès aux ressources mentionnées, et **expliquez** pourquoi vous y avez accès ou non :

- Vous êtes étudiante ou étudiant de l'Université de Montréal et vous visitez l'UQAR pour votre projet de recherche. Vous voulez accéder aux ressources électroniques de la bibliothèque de l'UQAR à partir de chez vous avec vos informations de connexion de l'Université de Montréal. Avez-vous accès aux ressources électroniques? Oui/Non. Pourquoi?

- Vous êtes étudiante ou étudiant diplômé de l'UQAR et vous voulez accéder aux ressources électroniques de la bibliothèque pour votre travail. Vous n'étudiez plus à l'université parce que vous avez terminé vos études, mais vous êtes toujours abonné aux services de la bibliothèque. Avez-vous accès aux ressources électroniques? Oui/Non. Pourquoi?

Ensuite, **discutez** de vos réponses à ces deux situations avec un autre binôme. Quels mots vous ont permis de bien répondre à ces questions? Si vous étudiez seul ou seule, **demandez** à une ou un collègue de votre département de vérifier vos réponses et vos justifications avec vous.

ACTIVITÉ 4



À CONSULTER

VIDÉO

► Titre

« [Emprunter un livre numérique sur PretNumerique.ca](#) »

► Source

Bibliothèques de Montréal

a) Individuellement, **visionnez** la vidéo jusqu'à 1:02. Par la suite, **répondez** aux questions suivantes en binôme :

- À partir du site des bibliothèques de Montréal, combien d'étapes doit-on suivre pour arriver sur le site PretNumerique.ca?

- Voici une liste d'étapes à suivre pour arriver sur le site. **Indiquez** d'abord quelles étapes sont mentionnées dans la vidéo en cochant la case à gauche, puis **remettez** ces étapes en ordre chronologique à l'aide du menu déroulant.

- S'identifier avec son nom, son numéro de carte et son mot de passe.
- Aller à la section Livres numériques.
- Cliquer sur Bibliothèque numérique.
- Cliquer sur l'option Se connecter.
- Cliquer sur Accepter.
- Choisir l'option Télécharger un livre numérique.
- Cliquer sur la section *Prêt numérique*.

- **Repérez** les verbes utilisés à l'oral pour chacune des actions. Quel est le temps des verbes que vous avez repérés?

- Selon vous, pourquoi on a utilisé cette conjugaison?

- **Comparez** la situation actuelle avec d'autres situations où on utilise cette forme verbale. Quelles sont les différences de sens entre ces situations?

b) Observez les phrases suivantes, puis **répondez** aux questions en binôme :

- Tu te connecteras à ton compte, s'il te plaît.
 - Vous me donnerez votre numéro de compte, d'accord?
 - Vous me direz comment me connecter à mon compte de bibliothèque, d'accord?
 - Vous me rappellerez les étapes pour me connecter, s'il vous plaît.
- La conjugaison est la même que celle utilisée dans la vidéo. Quelle est sa signification ici?

- Quel est le contexte de son utilisation?

Par la suite, **faites part** de vos réponses et de vos réflexions à un autre binôme, ou à une ou un collègue de votre département si vous étudiez seul ou seule.

ACTIVITÉ 5

À CONSULTER	VIDÉO
	<p>▶ Titre « Matricule, code d'accès et UNIP : 3 codes essentiels à connaître »</p> <p>▶ Source Université de Montréal</p>

a) Avant de visionner la vidéo, en binôme, **discutez** des questions suivantes :

- ▶ Comment vous authentifiez-vous quand vous utilisez les services informatiques de votre institution?

- ▶ Combien de noms d'utilisateur et de mots de passe devez-vous avoir dans le cadre de vos études?

- ▶ Avez-vous déjà oublié un de ces mots de passe? Si oui, qu'avez-vous fait?

- ▶ **Devinez** ce que veulent dire les trois termes suivants : matricule, code d'accès, UNIP. **Essayez** de donner des définitions de ces trois termes dans vos propres mots.

b) En binôme, **visionnez** la vidéo et **répondez** à l'oral aux questions suivantes :

- ▶ Quand reçoit-on les trois codes présentés dans la vidéo?

- Pourquoi ces trois codes sont-ils essentiels pour un étudiant ou une étudiante de l'UdeM?

- Dans quelles situations doit-on indiquer le matricule?

- Où peut-on retrouver son matricule?

- Qu'est-ce que le code d'accès? Et l'UNIP? À quoi servent-ils?

- Vrai ou faux : on n'a pas besoin de changer l'UNIP. **Justifiez** votre réponse.

ACTIVITÉ 6



À CONSULTER

SITE WEB

- **Titre**
« [L'authentification à nos services](#) »
- **Source**
Université de Montréal

- a)** Vous travaillez dans l'équipe de soutien des technologies de l'information. Les personnes suivantes ont des questions par rapport à leur authentification à l'UdeM. **Aidez-les** à trouver les bonnes réponses dans la section « Comment s'authentifier » et dans la foire aux questions (FAQ). **Consultez** le lexique de l'authentification à l'UdeM au besoin.

- Situation 1 : Adel a reçu un UNIP temporaire et il essaie de le changer pour un nouveau. Toutefois, plusieurs mots de passe qu'il a proposés ont été rejetés par le système et il ne comprend pas pourquoi.

- Situation 2 : Dory a une très mauvaise mémoire et elle oublie souvent son mot de passe. Elle se demande s'il existe une méthode efficace pour créer un mot de passe facile à retenir.

- Situation 3 : Pierre est un nouvel étudiant de l'UdeM. Il a reçu son UNIP temporaire, mais il ne trouve plus cette information dans ses courriels.

- Situation 4 : Nancy a terminé ses études à l'UdeM il y a un an. Elle souhaite s'inscrire aux services du CÉSAR, mais elle a oublié son UNIP.

- Situation 5 : Mei travaille à l'UdeM. Elle a oublié son UNIP et elle a essayé l'outil « Oubli du mot de passe/UNIP », mais cela n'a pas fonctionné.

- Situation 6 : François est professeur à l'UdeM. Il partira à la retraite dans un mois et il souhaite continuer à utiliser les services informatiques de l'Université. Il se demande s'il va toujours avoir accès à son compte.

b) En binôme, **échangez** les réponses que vous avez trouvées. Ensuite, **faites** un jeu de rôle : pour chaque situation, une personne demande de l'aide, et l'autre joue le rôle du membre des services. **Échangez** votre rôle avec celui de votre partenaire entre chaque situation.

Si vous étudiez seul ou seule, **choisissez** trois des six situations précédentes et **demandez** à un ou une collègue de votre département de se prêter au jeu pour faire le jeu de rôle avec vous.

ACTIVITÉ 7

Vous avez des problèmes pour accéder aux ressources électroniques de votre université à l'extérieur du campus. Vous discutez avec une personne-ressource qui travaille aux services informatiques et qui vous aide à régler votre problème.

Voici des exemples de phrases que vous pourriez dire à cette personne-ressource :

- Phrase 1) J'aimerais avoir de l'aide pour me connecter hors campus.
- Phrase 2) J'aimerais recevoir de l'information pour le fonctionnement des services informatiques à distance.
- Phrase 3) J'aimerais savoir comment télécharger les logiciels disponibles à l'université.

Ces trois phrases peuvent également commencer par la structure « J'aimerais que vous... ».

a) En petits groupes, **discutez** de la suite de cette structure grammaticale. Pour vous aider, **pensez** aux concepts du temps de l'action, de la personne qui fait l'action, de la conjugaison en général, etc.

b) Voici les trois mêmes phrases, mais qui commencent par la structure « J'aimerais que vous... ». Pour chacune des phrases, on vous propose trois options (trois conjugaisons) qui complètent la structure grammaticale :

- Phrase 1) – J'aimerais que vous...
- a) m'aidez pour me connecter hors campus.
 - b) m'aidiez pour me connecter hors campus.
 - c) m'aiderez pour me connecter hors campus.

► Phrase 2) – J'aimerais que vous...

- a) me donnez de l'information pour le fonctionnement des services hors campus.
- b) me donniez de l'information pour le fonctionnement des services hors campus.
- c) me donnerez de l'information pour le fonctionnement des services hors campus.

► Phrase 3) – J'aimerais que vous...

- a) me dites comment télécharger les logiciels disponibles à l'université.
- b) me disiez comment télécharger les logiciels disponibles à l'université.
- c) me direz comment télécharger les logiciels disponibles à l'université.

En petits groupes, **discutez** de ces conjugaisons : selon vous, quelles sont leurs différences de sens? Quelles différences de formes voyez-vous? À votre avis, quels sont les différents contextes d'utilisation de ces conjugaisons?

c) Pour chacune de ces conjugaisons (A, B et C), **choisissez**, en petits groupes, la bonne catégorie de sens. Attention, il y a plus de trois catégories de sens! Vous devez réfléchir et tenir compte du contexte pour bien choisir :

- une action ou un état qui va se passer avec certitude dans un moment futur
- une action ou un état qui se passe dans le moment présent (de manière continue, par exemple)
- une action ou un état qu'on impose à une autre personne
- une action ou un état qui ne s'est pas encore passé, mais qui peut se passer maintenant ou dans le futur

d) Avec la structure « J'aimerais que vous... », seulement une de ces trois conjugaisons (et donc seulement une catégorie de sens) fonctionne. En vous basant sur les discussions que vous avez eues dans votre groupe et les exercices, **déterminez** quelle est la bonne conjugaison avec cette structure grammaticale.

e) Voici d'autres exemples de phrases à l'infinitif dans le même contexte. Avec vos partenaires en petits groupes, **transformez** ces phrases en utilisant la bonne conjugaison que vous avez trouvée à la partie d), en commençant par la structure « J'aimerais que vous... ». Attention! Vous devez aussi modifier le mot quelqu'un dans les phrases par le bon pronom personnel complément :

► transmettre les informations nécessaires à quelqu'un pour se connecter.

► accompagner quelqu'un dans les étapes à suivre pour accéder à son compte.

► rendre service à quelqu'un pour récupérer ses informations d'identification.

► envoyer les codes d'identification par courriel à quelqu'un.

► contacter quelqu'un par courriel pour expliquer la démarche à suivre.

Avec un autre petit groupe, **comparez** vos réponses. **Portez** attention particulièrement à la forme de vos réponses : comment vous avez écrit les conjugaisons, comment vous avez utilisé les bons pronoms pour remplacer « quelqu'un », etc. Si vous étudiez seul ou seule, **demandez** à un ou une collègue qui maîtrise bien le français de vérifier vos réponses et vos justifications avec vous.

ACTIVITÉ 8

À CONSULTER

SITE WEB

- ▶ **Titre**
« [Formulaire de demande d'aide des TI](#) »
- ▶ **Source**
Université de Montréal

Cherchez un formulaire de demande d'aide des TI de votre institution ou **utilisez** celui de l'UdeM.

Choisissez une des demandes suivantes pour remplir le formulaire individuellement :

- ▶ Accéder au réseau distant (VPN).
- ▶ Accédez aux ressources électroniques hors campus (proxy).
- ▶ Se connecter au courriel institutionnel.
- ▶ Télécharger/utiliser un logiciel avec licence de l'Université.
- ▶ Une autre situation d'accès à un service qui vous pose problème.

Ensuite, **enregistrez** votre formulaire rempli sans le soumettre. En binôme, **échangez** vos formulaires. **Commentez** si le problème décrit dans le formulaire de votre partenaire est clair et **faites** des suggestions. Vous pouvez bonifier votre formulaire à la suite des commentaires et suggestions de votre partenaire.

ACTIVITÉ 9



a) En binôme, **faites** un jeu de rôle où vous devez expliquer à votre partenaire votre problème en vous basant sur ce que vous avez écrit à l'activité précédente. Vous pouvez aussi expliquer un autre problème d'accès que vous avez rencontré dans le passé.

Vous devez utiliser au moins une fois la structure « j'aimerais que... » pour exprimer votre demande. Votre partenaire essaiera de vous diriger vers la bonne ressource en utilisant le futur simple à sens impératif.

Ensuite, **échangez** vos rôles et votre partenaire vous expliquera son problème.

Si vous étudiez seul ou seule, **demandez** à un ou une collègue de votre département de se prêter au jeu pour faire le jeu de rôle avec vous.

b) À partir du jeu de rôle que vous venez de faire et de toutes les autres activités de la séquence, **dressez** une liste du vocabulaire spécifique aux demandes d'accès aux services et que vous avez utilisé pendant toute la séquence. La liste peut contenir plus de dix éléments, si vous le désirez. **Donnez** une courte définition de ces mots en lien avec leur contexte d'utilisation.

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____
- 7) _____
- 8) _____
- 9) _____
- 10) _____

Production cible

ACTIVITÉ 10



a) Parmi les situations suivantes, **choisissez-en** au moins une qui vous cause un problème :

- ▶ Accéder aux services de prêt et de réservation de la bibliothèque.
- ▶ Accéder au service d'impression de documents.
- ▶ Accéder aux ressources et services électroniques à l'extérieur du campus.
- ▶ Une autre situation d'accès à un service qui vous pose problème.

Déplacez-vous au service associé (bibliothèques, service des technologies de l'information, centre sportif de l'université, etc.) et **parlez** avec une des personnes-ressources de ce service pour régler votre situation problématique.

Vous devez :

- Expliquer votre problème et le service que vous voulez utiliser.
- Utiliser le vocabulaire de la liste que vous avez dressée à l'activité 9 et les structures grammaticales apprises dans cette séquence.
- Utiliser les stratégies de compréhension que vous avez apprises dans cette séquence.

Après avoir reçu les explications de la personne, **posez** des questions précises pour avoir des informations supplémentaires, si vous croyez que vous en avez besoin.

b) Une fois que votre situation problématique aura été réglée, **retournez** en groupes de deux personnes qui n'auraient pas la même situation problématique. **Expliquez** à votre partenaire comment faire pour résoudre votre problème :

- ▶ **Décrivez** les étapes à suivre en utilisant le futur simple (avec le sens de l'impératif).
- ▶ **Répondez** aux questions précises de votre partenaire.

Si vous étudiez seul ou seule, **faites** cette partie avec une ou un collègue de votre département.

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

Rétroaction

ACTIVITÉ 11  

En petits groupes, **parlez** de votre expérience, puis **répondez** à la question suivante :

- Que ferez-vous si vous rencontrez d'autres situations problématiques d'accès à des services dans l'avenir?

Si vous étudiez seul ou seule, **répondez** à cette question à l'écrit puis **faites part** de votre réponse à des collègues de votre département pour voir si votre démarche tient la route.

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 comprends le vocabulaire courant de l'informatique pertinent au contexte universitaire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis capable de chercher des informations pertinentes dans une foire aux questions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je peux utiliser le futur simple à sens impératif.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je peux utiliser le subjonctif présent après quelques verbes introducteurs usuels.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis capable de remplir un formulaire de demande d'aide.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis en mesure de décrire un problème au personnel de mon institution.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>