

SÉQUENCE 27

Résoudre des problèmes d'accès aux services universitaires

Niveau de compétence : 6/B1

APERÇU GÉNÉRAL DE LA SÉQUENCE :

À l'ère de l'information, l'utilisation de divers services technologiques est incontournable dans le milieu universitaire. Pour les étudiants et étudiantes non francophones, lorsqu'un problème d'accès à ces services apparaît, ce n'est pas toujours évident de trouver la bonne solution rapidement.

Les activités de cette séquence ont pour objectif de développer les compétences langagières nécessaires pour décrire un problème lié aux services technologiques et demander du soutien aux personnes-ressources concernées.

Indicateurs

PO (N6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pose des questions précises pour obtenir de l'information supplémentaire. • Décrit les étapes d'une démarche administrative en donnant les détails nécessaires.
CO (N6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Saisit les précisions complémentaires sur les étapes à suivre. • Reconnaît des mots courants et quelques expressions idiomatiques populaires.
CO (B1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Peut suivre des directives détaillées.
PÉ (N6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe sur les détails liés à un événement.
CÉ (N6) 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprend la plupart des informations et des idées exprimées de façon explicite dans divers types de textes d'environ une page. • Dédit le sens d'un mot nouveau si le contexte en facilite la compréhension.

Contenu linguistique, repères socioculturels et stratégies

Contenu linguistique

Contenu grammatical :

- Futur simple à sens impératif : *vous cliquerez ensuite, vous demanderez à votre département de...*
- Subjonctif présent obligatoire après des verbes introducteurs + *que*, y compris la concordance du temps avec la simultanéité et postériorité

Contenu lexical :

- Lexique dépendant du problème. Par exemple, le vocabulaire courant de l'informatique : *accès à Moodle, courriel, réinitialiser, rafraîchir (la page), mot de passe, téléverser, télécharger*

Repères socioculturels

- Services informatiques offerts dans les universités au Québec

Stratégies et autres compétences (numériques, multimodales...)

- Chercher des informations pertinentes dans une foire aux questions.
- Remplir un formulaire de demande d'aide en ligne.

Dérroulement			
Compétences	Modalités	Activité pédagogique	Durée
Étape : Introduction et découverte			
	En petits groupes	<ul style="list-style-type: none"> Discussion générale sur les services technologiques offerts à son institution et les problèmes techniques rencontrés. 	10-15 minutes
	En petits groupes	<ul style="list-style-type: none"> Visionnement d'une vidéo sur l'accès au service des bibliothèques. Questions de compréhension globale puis spécifique. 	10-15 minutes
Étape : Exploration et pratique			
	En binôme	<ul style="list-style-type: none"> Lecture d'une section de la FAQ et questions de compréhension. Discussion des réponses avec un autre binôme. 	20-25 minutes
	Individuel puis en binôme	<ul style="list-style-type: none"> Visionnement individuel d'une vidéo des bibliothèques de Montréal. Questions de compréhension spécifique en binôme. Observation du futur simple utilisé dans la vidéo et réflexion sur son sens impératif. Discussion des réponses et des réflexions avec un autre binôme. 	20 minutes
	En binôme	<ul style="list-style-type: none"> Discussion générale sur l'authentification dans le cadre de ses études. Visionnement d'une vidéo qui présente les trois codes essentiels à l'UdeM. Questions de compréhension orale. 	15-20 minutes
	Individuel puis en binôme	<ul style="list-style-type: none"> Exercice de mise en situation autour des questions d'authentification relatives aux services technologiques de l'UdeM, repérage des informations pertinentes dans une FAQ. Jeu de rôle en alternance où les deux partenaires vont poser des questions sur les problèmes rencontrés et décrire les étapes pour les résoudre. 	50 minutes
	En petits groupes	<ul style="list-style-type: none"> Activité grammaticale pour travailler le subjonctif présent dans la structure « j'aimerais que vous... ». Réflexion grammaticale de la concordance des temps avec la simultanéité et la postériorité. Transformation des phrases à l'infinitif en utilisant le subjonctif présent. Discussion sur les réponses et partage des réflexions avec un autre groupe. 	45 minutes
	Individuel puis en binôme	<ul style="list-style-type: none"> Remplissage d'un formulaire de demande d'aide des TI. Échange de formulaires remplis en binôme pour commentaires et bonifications. 	30 minutes

Déroutement			
Compétences	Modalités	Activité pédagogique	Durée
	En binôme	<ul style="list-style-type: none"> Jeu de rôle en alternance où une personne va expliquer un problème décrit dans le formulaire de l'activité précédente, l'autre le dirige vers la bonne ressource en utilisant le futur simple à sens impératif. Réflexion sur le vocabulaire utilisé lors de la séquence et réutilisation pour la production cible. 	15 minutes
Étape : Production cible			
	Individuel puis en binôme	<ul style="list-style-type: none"> Production finale individuelle au service concerné de son institution pour régler une situation problématique. Explication du problème et demande d'informations supplémentaires. Retour en binôme pour décrire les étapes à suivre à leur partenaire et répondre aux questions. 	60 minutes
Étape : Rétroaction			
	En petits groupes	<ul style="list-style-type: none"> Discussion sur l'expérience de la production cible et réflexion. 	20 minutes

Introduction et découverte

ACTIVITÉS 1 ET 2

À CONSULTER

VIDÉO

- ▶ **Titre**
« [Dossier d'utilisateur](#) »
- ▶ **Source**
Université du Québec à Trois-Rivières

Objectifs et pertinence

- ▶ Discuter des sujets liés aux services technologiques de son institution.
- ▶ Développer sa compréhension orale en visionnant une vidéo informative.

Pistes de discussion et de correction

- ▶ **Réponses de l'activité 1** : Les réponses vont varier selon les expériences des apprenantes et apprenants. Encouragez-les à parler de leurs expériences des services universitaires, peu importe le pays ou la région où ils et elles ont effectué leurs études universitaires.
- ▶ **Réponses de l'activité 2** :
 - Elle s'adresse à ceux et celles qui souhaitent utiliser le service des bibliothèques de l'UQTR (les membres de la communauté universitaire et les usagers externes).
 - C'est une capsule d'aide qui explique comment accéder à son dossier d'utilisateur.
 - Il y a quatre étapes : on se rend sur la page d'accueil du site Web de la bibliothèque; on clique sur « Mon compte (dossier d'utilisateur) »; on doit s'identifier et on entre son identifiant et son mot de passe.
 - Il y a deux types d'identifiants. Pour l'ensemble des communautés universitaires (étudiant, employé, professeur), il s'agit de son adresse courriel UQTR et du mot de passe associé à ce courriel. Pour les usagers externes, l'identifiant est le numéro se trouvant sur leur carte de bibliothèque.
 - Faux. Le dossier d'utilisateur des membres de la communauté universitaire au service de la bibliothèque de l'UQTR est valide pour une durée déterminée par leur statut d'étudiant ou d'employé.

Adaptations

- ▶ Visionnez la vidéo une deuxième fois si nécessaire.
- ▶ L'activité 2 peut être faite en petits groupes ou en binôme. Il est possible de prévoir un retour en grand groupe si le temps le permet.

Exploration et pratique

ACTIVITÉ 3

À CONSULTER

SITE WEB

- ▶ **Titre**
« [Bibliothèque de l'UQAR – FAQ](#) »
- ▶ **Source**
Bibliothèque de l'Université du Québec à Rimouski

Objectifs et pertinence

- ▶ Développer sa capacité à repérer les informations pertinentes dans une foire aux questions.

Pistes de discussion et de correction

- ▶ **Réponses de la partie (a) :**
 - On doit consulter la section *Accès/Configuration*.
 - Non, toutes les questions ne sont pas pertinentes pour savoir comment accéder à son compte. Seulement les deux premières le sont. Les deux autres questions concernent la configuration d'un affichage ou d'un logiciel.
 - Les deux options sont *le site Web de la bibliothèque* et *l'outil de recherche Sofia*.
 - Les deux principales différences sont les mots sur lesquels on doit cliquer (Se connecter/ Connexion), et l'étape supplémentaire qu'on doit faire si on utilise l'outil de recherche Sofia (on doit ensuite cliquer sur *Mon dossier*).

- Les réponses varieront selon les universités, mais normalement, ce genre d'informations se retrouve dans une FAQ ou une page Web d'informations en lien avec le service auquel on essaie d'accéder (service de bibliothèque, services informatiques, etc.)

► **Réponses de la partie (b) :**

- Non, on n'y a pas accès, puisqu'il faut s'authentifier avec son identifiant UQAR.
- Non, on n'y a pas accès, puisque les ressources électroniques de la bibliothèque sont réservées à la communauté universitaire de l'UQAR. Si on a obtenu son diplôme et qu'on n'étudie plus à l'UQAR, on ne fait plus partie de la communauté.

Adaptations

- Cette activité pourrait être faite à la maison, en classe inversée, puisqu'il s'agit simplement de compréhension de l'écriture.

ACTIVITÉ 4

À CONSULTER

VIDÉO

- **Titre**
« [Emprunter un livre numérique sur PretNumerique.ca](#) »
- **Source**
Bibliothèques de Montréal

Objectifs et pertinence

- Développer sa capacité à comprendre les procédures décrites dans une vidéo informative.
- Comprendre le sens du futur simple pour exprimer un sens impératif.

Pistes de discussion et de correction

► Réponses de la partie (a) :

- On doit suivre un total de cinq étapes. Ne les énumérez pas tout de suite dans votre réponse, puisqu'il s'agit de la réponse à la question suivante.
- Voici les cinq étapes mentionnées dans la vidéo, en ordre chronologique :
 - Cliquer sur *Bibliothèque numérique*.
 - Aller à la section *Livres numériques*.
 - Choisir l'option *Télécharger un livre numérique*.
 - S'identifier avec son nom, son numéro de carte et son mot de passe.
 - Cliquer sur *Accepter*.
- Les verbes sont conjugués au futur simple.
- Les réponses vont varier, et elles vont probablement être de l'ordre de « c'est une action qu'on fait dans le futur ». Demandez alors aux apprenantes et apprenants si c'est réellement une action qu'on va faire avec certitude dans le futur. Demandez-leur de réfléchir à d'autres options, en indiquant que ce n'est pas exactement le sens d'une action future ici.
- La grande différence entre l'utilisation du futur simple dans ce contexte comparativement à d'autres contextes d'utilisation est qu'ici, on l'utilise pour indiquer quoi faire (donc pour enjoindre une personne à faire une action en quelque sorte, comme si on utilisait l'impératif).

► Réponses de la partie (b) :

- La signification est la même que celle dans la vidéo : on enjoint une personne à faire quelque chose. Cependant, l'injonction dans ces phrases-ci est plus forte, on sent réellement qu'on doit faire l'action demandée (précisément parce qu'on s'adresse directement à une personne avec *tu* et *vous*, contrairement au *on* qui est utilisé dans la vidéo).
- Le contexte de son utilisation est similaire à celui de la vidéo : une personne indique à une autre quoi faire. Cela dit, il y a un certain rapport hiérarchique entre les personnes, où la personne utilisant le futur simple à sens impératif se place plus haut, volontairement ou non, que la personne qui demande de l'aide.

Adaptations

- Visionnez la vidéo une deuxième fois si nécessaire.

ACTIVITÉ 5

À CONSULTER

VIDÉO

► **Titre**

« [Matricule, code d'accès et UNIP : 3 codes essentiels à connaître](#) »

► **Source**

Université de Montréal

Objectifs et pertinence

- Activer ses connaissances antérieures par rapport à l'authentification aux services informatiques.
- Pratiquer la compréhension orale en visionnant une vidéo informative sur les codes à connaître dans le milieu universitaire.

Pistes de discussion et de correction

- **Réponses de la partie (a) :** Les réponses vont varier selon les expériences personnelles des apprenantes et apprenants. Encouragez-les à raconter leurs expériences des services universitaires, peu importe le pays ou la région où ils et elles ont effectué leurs études universitaires.
- **Réponses de la partie (b) :**
 - On reçoit les trois codes à la suite de son admission.
 - Ils sont utiles aux étudiantes et étudiants lors des communications avec l'ensemble des membres de l'université, mais également lorsque l'on veut avoir accès aux différentes ressources technologiques offertes à l'université.
 - Lorsque l'on communique avec le personnel de l'UdeM et lorsque l'on paie ses frais de scolarité, on se doit de mentionner son matricule afin de s'identifier.
 - On peut retrouver le matricule dans son centre étudiant à l'onglet finance et sur sa carte d'étudiant.
 - Le code d'accès est l'identifiant informatique d'une personne étudiante. L'UNIP correspond à son mot de passe. Ils sont utilisés pour se connecter aux différentes plateformes informatiques de l'UdeM.

- Faux. Après l'admission, on reçoit un UNIP temporaire. On se doit de le changer et de créer un nouveau mot de passe. En plus, on doit le changer toutes les sessions par mesure de sécurité.

Adaptations

- ▶ Visionnez la vidéo une deuxième fois si nécessaire.
- ▶ L'activité 5 peut être faite en petits groupes ou en binôme. Il est possible de prévoir un retour en grand groupe si le temps le permet.

ACTIVITÉ 6

À CONSULTER

SITE WEB

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

Objectifs et pertinence

- ▶ Se familiariser avec le lexique de l'authentification.
- ▶ Développer sa capacité à repérer des informations pertinentes dans une foire aux questions.

Pistes de discussion et de correction

- ▶ **Réponses de la partie (a) :**
 - Situation 1 : Les mots de passe proposés par Adel n'ont probablement pas respecté les règles de validation de l'UNIP. Le mot de passe doit répondre aux critères listés dans la FAQ, sous la question « Quelles sont les règles de validation de l'UNIP/du mot de passe? ».
 - Situation 2 : On peut lui proposer d'essayer la recette mnémotechnique : choisir une phrase facile à retenir et conserver le premier caractère de chaque mot.
 - Situation 3 : Il peut obtenir un nouvel UNIP en communiquant avec le Service de l'admission et du recrutement.
 - Situation 4 : Elle peut communiquer directement avec le CÉSAR.

- Situation 5 : Elle peut remplir le formulaire de la DRH pour remplacer son UNIP oublié.
 - Situation 6 : Son accès demeure actif à vie.
- **Réponses de la partie (b)** : Si les deux partenaires ont des réponses différentes, demandez-leur de revérifier les informations dans la FAQ. Pour la partie du jeu de rôle, rappelez aux apprenants et apprenantes de faire attention au registre de la langue et proposez-leur d'utiliser les formules de politesse au besoin.

Adaptations

- La partie (a) de l'activité peut être assignée comme travail à la maison, en mode classe inversée.
- Nous vous proposons de prévoir un retour en grand groupe pour valider les réponses et répondre aux questions avant de faire le jeu de rôle.

ACTIVITÉ 7

Objectifs et pertinence

- Développer une réflexion grammaticale sur l'utilisation du subjonctif avec certaines structures introductrices, notamment avec « J'aimerais que ».

Pistes de discussion et de correction

- **Réponses de la partie (a)** : Demandez aux apprenantes et apprenants de discuter d'abord de la suite de la structure « J'aimerais que vous... » avant d'observer les phrases. Demandez-leur, entre autres, de formuler des hypothèses quant à la structure grammaticale possible, en se basant sur les autres langues qu'ils et elles connaissent déjà. Une fois la discussion terminée, procédez à l'observation des phrases (A, B et C) pour commencer la partie (b).
- **Réponses de la partie (b)** : Normalement, ces formes sont déjà connues des apprenants, puisque la forme du subjonctif et de l'imparfait sont identiques pour tous les verbes de l'activité. La discussion sur leur signification ira probablement dans le sens du temps de chacun (présent, passé, futur). Les différences de formes sont la présence du *i* de l'imparfait/subjonctif et la présence du *r* du futur. Le contexte d'utilisation est le même dans tous les cas, puisqu'on utilise la structure « J'aimerais que... », qui est une des structures utilisées pour demander quelque chose de manière polie.

- **Réponses de la partie (c) :** Les apprenantes et apprenants seront probablement surpris de ne pas voir la catégorie de sens du passé. Cela est tout à fait normal, et vous devez vraiment orienter leurs discussions sur le sens potentiel des conjugaisons selon le contexte. Ainsi, pour la conjugaison **A**, le sens est *une action ou un état qui se passe dans le moment présent (de manière continue, par exemple)*. Pour la conjugaison **B**, le sens est *une action ou un état qui ne s'est pas encore passé, mais qui peut se passer maintenant ou dans le futur*. Pour la conjugaison **C**, le sens est *une action ou un état qui va se passer avec certitude dans un moment futur*.
- **Réponse de la partie (d) :** La bonne conjugaison est la conjugaison **B**. On parle donc d'une action qui ne s'est pas encore réalisée, mais qui pourrait très bien se réaliser maintenant ou dans le futur. L'action ne s'est pas réalisée puisque le message principal de la phrase ne porte pas sur cette action, mais plutôt sur le « J'aimerais que ». Ainsi, la conjugaison utilisée ici indique que ce n'est pas le message principal de la phrase.
- **Réponses de la partie (e) :** Pour cette partie, chacune des phrases contient le pronom « quelqu'un ». Indiquez aux apprenantes et apprenants que ce pronom doit être modifié pour s'accorder en personne avec le pronom personnel sujet de la phrase qu'ils écrivent. La même chose doit être faite pour les verbes pronominaux et les déterminants possessifs, s'il y a lieu.
- J'aimerais que vous me transmettiez les informations nécessaires pour me connecter.
 - J'aimerais que vous m'accompagniez dans les étapes à suivre pour accéder à mon compte.
 - J'aimerais que vous me rendiez service pour récupérer mes informations d'identification.
 - J'aimerais que vous m'envoyiez mes codes d'identification par courriel.
 - J'aimerais que vous me contactiez par courriel pour m'expliquer la démarche à suivre.

Adaptations

- Si les apprenantes et les apprenants ont de la difficulté avec le sens de l'utilisation du subjonctif, vous pouvez leur recommander des ressources externes, comme [ce site](#).

ACTIVITÉ 8

À CONSULTER

SITE WEB

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

Objectifs et pertinence

- ▶ Remplir un formulaire de demande d'aide en respectant les consignes.
- ▶ Pratiquer la production écrite pour expliquer un problème concret en lien avec les services technologiques.

Pistes de discussion et de correction

- ▶ Encouragez les apprenants et apprenantes à aller chercher un formulaire de demande d'aide sur le site de soutien technologique de leur institution. S'ils et elles ont de la difficulté à en trouver, vous pourrez leur proposer d'utiliser celui de l'UdeM.

Adaptations

- ▶ L'activité peut être assignée comme travail à la maison, en mode classe inversée.
- ▶ Nous vous proposons de prévoir un retour en binôme ou en petits groupes pour discuter des formulaires remplis et se donner des commentaires.

ACTIVITÉ 9

Objectifs et pertinence

- ▶ Pratiquer la production orale lors d'une simulation de contexte authentique.
- ▶ Mettre en pratique les notions grammaticales vues dans les activités précédentes.

Pistes de discussion et de correction

- ▶ **Pour la partie (a)** : Assurez-vous que les apprenants et apprenantes conjuguent correctement les verbes au subjonctif présent dans la structure « j'aimerais que... » pour exprimer une demande ainsi que les verbes au futur simple avec le sens de l'impératif pour indiquer quoi faire.
- ▶ **Pour la partie (b)** : Le vocabulaire spécifique utilisé dans ce contexte fait référence aux mots comme *code d'accès*, *matricule*, *authentification*, etc. Rappelez aux apprenantes et apprenants que les définitions à écrire peuvent être très courtes, dans leurs propres mots, et que des notes sur l'utilisation concrète du vocabulaire peuvent être incorporées à ces définitions.

Adaptations

- ▶ Le jeu de rôle peut être fait à la maison en équipe, et les apprenantes et apprenants peuvent s'enregistrer. Vous pourriez ainsi faire une rétroaction plus ciblée pour chaque équipe.

Production cible

ACTIVITÉ 10

Objectifs et pertinence

- ▶ Mobiliser l'ensemble des compétences langagières qui ont été développées lors de la séquence.
- ▶ Produire oralement en contexte authentique.

Pistes de discussion et de correction

- ▶ La production cible de la partie (a) ressemblera beaucoup à l'activité précédente du jeu de rôle. Avant que les apprenantes et apprenants fassent la production cible, revenez brièvement sur les bons coups et les choses à améliorer qui sont ressorties de l'activité d'avant.
- ▶ Assurez-vous d'un réinvestissement des énoncés et expressions vues tout au long de la séquence.

Adaptations

- ▶ Assignez la partie (a) de l'activité comme travail à la maison.
- ▶ La partie (b) peut être faite en binôme ou en petits groupes.

Rétroaction

ACTIVITÉ 11

Objectifs et pertinence

- ▶ Favoriser la réflexion métacognitive et la discussion en petits groupes.

Pistes de discussion et de correction

- ▶ Invitez les apprenantes et apprenants à se donner des trucs, des conseils et des astuces. Proposez des pistes de solution et des stratégies de production et de compréhension orale pour les personnes qui semblent en avoir le plus besoin.

Adaptations

- ▶ Si le temps le permet, faites un retour en grand groupe pour parler des difficultés communes et des propositions pour les surmonter.