

Exemples de référence pour l'oral

Mahmoudou Youssifa prend un rendez-vous chez le médecin

Situation

Mahmoudou Youssifa a très mal à une oreille depuis quelques jours. Son médecin de famille est en vacances et redirige ses patients vers la Doctoresse Morel. Mahmoudou appelle le cabinet pour obtenir un rendez-vous. Après avoir décrit brièvement ses symptômes et fixé un rendez-vous, Mahmoudou remercie l'assistante médicale et la salue.

Courte biographie de Mahmoudou

Mahmoudou Youssifa a 21 ans. Il vient de la Côte d'Ivoire et sa langue maternelle est le Dioula. Il a commencé à entendre et à parler le français à l'âge de 14 ans dans un contexte informel. Le français est la langue officielle de la Côte d'Ivoire, mais les francophones proprement dits (sachant lire et écrire le français) constituent seulement environ le 30% de la population (OIF 2010). Mahmoudou n'a pas appris le français à l'école, mais l'a assimilé oralement. Depuis son arrivée en Suisse, il y a neuf mois, Mahmoudou prend des cours intensifs de français et a l'occasion de le pratiquer dans son quotidien et à la maison.

Niveau linguistique dans le film



Dans ce vidéo, Mahmoudou démontre une performance correspondant à un bon niveau B1.

Performance linguistique selon le CECR

Interaction B2 : Mahmoudou prend souvent l'initiative dans la conversation et interagit avec aisance. Il utilise des stratégies comme la répétition pour confirmer qu'il a bien compris.

Etendue B2 : Mahmoudou possède une gamme assez étendue de langue pour pouvoir faire des descriptions claires, comme, par exemple, celle relative à ses symptômes : *Mal à l'oreille ; cabinet de mon docteur ; répondeur ; douleur ; tourner le cou.*

Aisance B2 : il parle relativement longtemps avec un débit assez régulier. Il utilise des mots et expressions qui l'aident à maintenir une certaine fluidité dans la conversation comme *en fait*. Lorsqu'il explique la raison pour laquelle un rendez-vous tôt le matin ne lui convient pas, il peut le faire avec une grande aisance.



Français en Suisse –
apprendre, enseigner, évaluer

Correction B1 : il utilise de façon assez exacte un répertoire de structures fréquentes. Il arrive à bien se faire comprendre, même si il commet de petites fautes de temps en temps. Son langage reste assez simple, mais la situation ne requiert pas de compétences plus approfondies. Son accent ne pose pas de problème à son interlocutrice.

Processus d'évaluation : la prestation linguistique de Mahmoudou a été évaluée sur la base des descripteurs du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR). Sur les 9 formateurs-trices qui ont participé à l'évaluation, 5 lui ont attribué un niveau B2, 3 un niveau B1, 1 un niveau A2. Les critères spécifiques ont été évalués comme suit : Interaction = 1xA2, 3xB1, 5xB2 ; Etendue = 1xA2, 3xB1, 5xB2 ; Aisance = 1xA2, 2xB1, 6xB2 ; Correction = 1xA2, 4xB1, 4xB2.

Etant donné que le vidéo a produit des jugements hétérogènes et divergents lors de la première phase d'évaluation online, il a été examiné une deuxième fois par les formateurs-trices à l'occasion d'une réunion en présentiel, durant laquelle elles/ils ont convenu de lui attribuer un bon niveau B1.

Contexte et performances communicatives non verbales

Dans ce contexte communicatif, les patients sont amenés à expliquer à l'assistante le motif de leur appel. Ils doivent répondre aux questions concernant leur état de santé, ainsi que convenir d'une date pour une consultation.

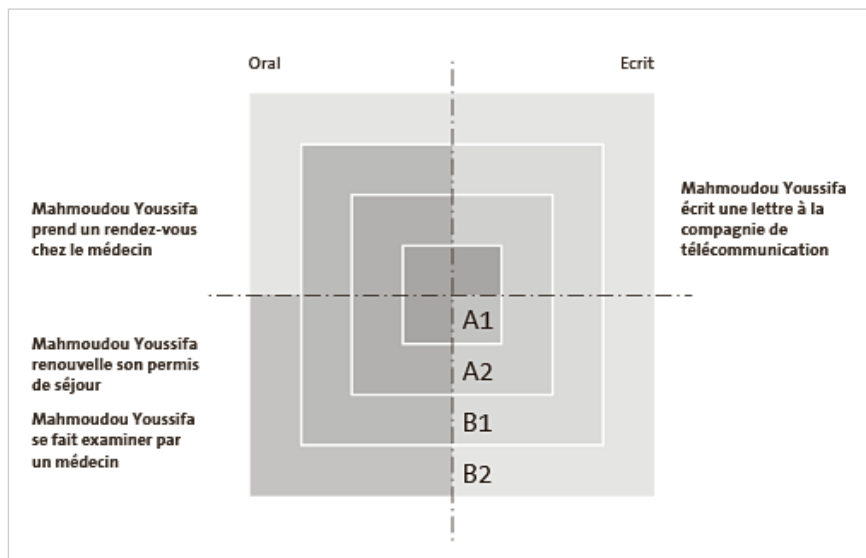
Mahmoudou est familier avec cette situation. Il sait que le médecin de famille est la première personne à laquelle il faut s'adresser en cas d'urgence et qu'il est d'usage de convenir par téléphone d'une date de consultation. Il donne, en outre, des explications très claires par rapport à l'absence de son médecin.

La communication indirecte au téléphone est particulièrement difficile car elle ne permet pas de recourir à des stratégies alternatives telles que les mimiques ou la gestuelle. La compréhension mutuelle repose donc uniquement sur les moyens proprement linguistiques. De ce fait, le risque de malentendus est supérieur au téléphone par rapport à un entretien face à face.

Cependant, cela ne représente aucun problème linguistique pour Mahmoudou qui peut soutenir et clore la conversation, étoffer son discours, argumenter et rebondir. Quand l'assistante lui propose un rendez-vous très tôt le matin, Mahmoudou a une réaction très spontanée, mais se rend compte tout de suite qu'il est inopportun de se plaindre et fournit alors une explication (quand il est malade il dort plus longtemps le matin) et assure qu'il va faire un effort pour se rendre tout de même au rendez-vous à l'horaire convenu.

A l'exception de l'utilisation d'un tchao très familier pour prendre congé, le registre langagier utilisé par Mahmoudou dans cette situation est tout à fait adéquat. L'assistante médicale se montre très professionnelle et ouverte.

Le diagramme montre en un clin d'œil les performances linguistiques de Mahmoudou à l'oral et à l'écrit dans différentes situations.



Toutes les performances de Mahmoudou

- film: Mahmoudou Youssifa renouvelle son permis de séjour (B2)
- texte: Mahmoudou Youssifa écrit une lettre à la compagnie de télécommunication (A1)
- film: Mahmoudou Youssifa se fait examiner par un médecin (B2)

Sur le scénario « Consulter le médecin de famille » il y a également les films des personnes suivantes

- Nishanthan Gnam prend un rendez-vous chez le médecin (A1)
- Maliwan Danuwan prend un rendez-vous chez le médecin (A2)
- Nishanthan Gnam se fait examiner par un médecin (A1)
- Maliwan Danuwan se fait examiner par un médecin (A2)