

Exemples de référence pour l'oral

Nishanthan Gnam prend un rendez-vous chez le médecin

Situation

Nishanthan Gnam s'est blessé au doigt de la main gauche. Il appelle le cabinet de la Doctoresse Morel pour obtenir un rendez-vous. Il explique à l'assistante qu'il n'est pas encore patient auprès de ce cabinet et qu'il a trouvé le numéro de téléphone sur internet. Après avoir décrit brièvement l'état de sa blessure et fixé un rendez-vous, Nishanthan remercie l'assistante médicale et la salue.

Courte biographie de Nishantan

Nishanthan Gnam a 30 ans. Son pays d'origine est le Sri Lanka et il habite en Suisse romande depuis 2 ans. Il a fait des études secondaires supérieures dans son pays d'origine. Depuis une année, il fréquente des cours de français hebdomadaires de façon discontinue. Il n'a pas l'occasion de pratiquer le français sur son lieu de travail ni dans la sphère privée.

Niveau linguistique dans le film

A1 A2 B1 B2

Dans ce vidéo, Nishanthan démontre une performance correspondant au niveau A1.

Performance linguistique selon le CECR

Interaction A1 : dans cette situation où Nishanthan doit transmettre des informations concrètes, il arrive à se faire comprendre mais dépend de la disposition de son interlocutrice à répéter, reformuler ses phrases plus lentement. Elle doit également l'aider de temps en temps à s'exprimer.

Etendue A1 : Nishanthan dispose du vocabulaire nécessaire pour expliquer son problème et pour faire sa demande. Il peut aussi former des phrases simples comme *Je travaille ; J'ai coupé ; J'ai acheté*, même si, pour la plupart, elles ne sont pas complètes: *j'ai acheté en pharmacie spray Merfen*. Il ne comprend pas toujours immédiatement l'assistante médicale (*blessure*) mais ses moyens linguistiques sont suffisants pour se débrouiller après une répétition ou une reformulation.

Aisance A1 : il peut se débrouiller avec des énoncés très courts, isolés, généralement stéréotypés.



Français en Suisse –
apprendre, enseigner, évaluer

Correction A1 : Nishanthan dépend surtout de son vocabulaire de base. Il arrive à comprendre les questions et à y répondre de manière brève, mais il n'arrive pas à former des phrases complètes et correctes, ni à les relier entre elles. Sa prononciation pose aussi quelques problèmes (p. ex. *doigt*), mais l'assistante arrive finalement à le comprendre.

Processus d'évaluation : la prestation linguistique de Nishanthan 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, 6 lui ont attribué un niveau A1, 2 un niveau inférieur à A1 et 1 un niveau A2. Les critères spécifiques ont été évalués comme suit: Interaction = 1x<A1, 6xA1, 2xA2 ; Etendue = 2x<A1, 6xA1, une personne s'est abstenue ; Aisance = 1x<A1, 6xA1, 2xA ; Correction = 3x<A1, 5xA1, 1xA2.

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/elles doivent répondre aux questions concernant leur état de santé, ainsi que convenir d'une date pour une consultation.

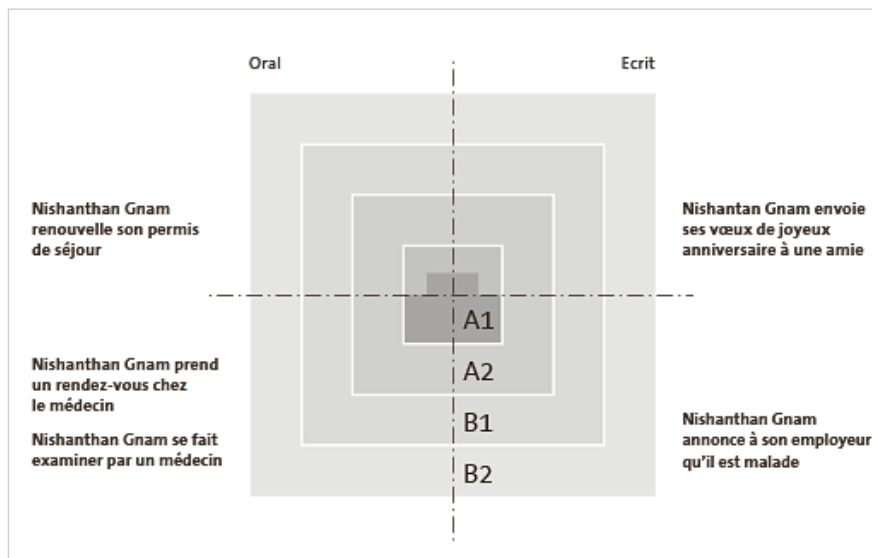
La communication indirecte au téléphone est particulièrement difficile car elle ne permet pas de recourir à des stratégies alternatives telles que les mimiques ou la gestuelle. La compréhension mutuelle repose donc uniquement sur les moyens proprement linguistiques. De ce fait, le risque de malentendus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

Nishanthan est familier avec cette situation. Il sait qu'il peut trouver le numéro de téléphone d'un médecin sur internet et qu'il est d'usage de convenir par téléphone d'une date de consultation. Nishanthan montre de l'initiative en téléphonant, même si ses moyens linguistiques et sa compréhension sont, à ce stade, encore faibles.

Il utilise des mots et des expressions appropriés au contexte tels que *rendez-vous, docteur, pharmacie, je voudrais, je m'appelle*, etc. et persévère jusqu'à comprendre et être compris : il demande *pardon ?* ou reformule en utilisant un mot plus simple *très grand* pour *l'enflé* de l'assistante médicale. Il peut bien épeler son nom, cependant, sa prononciation rend la communication difficile.

Nishanthan arrive à accomplir la tâche grâce, toutefois, à l'aide de l'assistante médicale, qui répète souvent, s'assure qu'il ait bien compris, reformule, parle avec un débit lent et montre beaucoup de patience.

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



Toutes les performances de Nishantan

- texte: Nishanthan Gnam annonce à son employeur qu'il est malade (A1)
- film: Nishanthan Gnam renouvelle son permis de séjour (A1)
- film: Nishanthan Gnam se fait examiner par un médecin (A1)
- texte: Nishanthan Gnam envoie ses vœux de joyeux anniversaire à un collègue (A1)

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

- Mahmoudou Youssifa prend un rendez-vous chez le médecin (B1)
- Maliwan Danuwan prend un rendez-vous chez le médecin (A2)
- Mahmoudou Youssifa se fait examiner par un médecin (B2)
- Maliwan Danuwan se fait examiner par un médecin (A2)