

Unité 8

OBJET DE RÉCLAMATION

OBJECTIFS DE L'UNITÉ

TÂCHE

La tâche d'évaluation **ILLUSION D'OPTIQUE** est divisée en trois parties : dans la première (phase A), l'apprenant doit discerner de quel produit traite une publicité radiophonique et quels avantages sont proposés ; dans la deuxième (phase B), l'apprenant doit chercher la confirmation ou l'infirmité de ces avantages sur un site Internet ; la troisième partie (phase C) consiste en une lettre de réclamation relative aux conséquences de cette publicité partiellement mensongère.

Cette tâche suppose la mobilisation des ressources linguistiques présentées et travaillées dans l'unité 8.

RESSOURCES À MOBILISER

- | | |
|---|--------------------------|
| ✓ L'expression de la demande de réparation. | ✓ Le conditionnel passé. |
| ✓ L'expression de l'hypothèse. | ✓ Le discours rapporté. |

Les activités langagières sur lesquelles se fonde l'évaluation sont :

ACTIVITÉS LANGAGIÈRES

- | | | |
|------------------------|-------------------------|----------------------|
| ✓ Réception de l'oral. | ✓ Réception de l'écrit. | ✓ Production écrite. |
|------------------------|-------------------------|----------------------|

ACTIVITÉS

La deuxième partie de l'évaluation est composée des activités 1 et 2 relatives aux ressources grammaticales et lexicales. Ces activités ont été conçues pour évaluer de manière plus ciblée l'acquisition et la capacité d'utilisation des ressources grammaticales et lexicales de l'unité.

- | |
|--|
| 1. SI J'AVAIS SU...
L'expression de l'hypothèse ; le conditionnel passé ; le plus-que-parfait. |
| 2. QU'EST-CE QU'ELLE DIT ?
Le discours rapporté. |

TÂCHE

Total ... / 100

PRÉNOM ET NOM :

CLASSE :

DATE :

1. ILLUSION D'OPTIQUE

Total A ... / 20



A. Georges, 64 ans, entend à la radio la publicité suivante. De quel produit traite-t-elle ? Quels avantages propose-t-elle ?

.....

.....

.....

.....

.....

B. Étonné et intéressé, Georges consulte le site Internet de la marque. Confirme-t-il ou non la publicité radiophonique ?

Total B ... / 10

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.grandoptic.nrp>. The website has a navigation menu with four items: "Qui sommes-nous ?", "Nos magasins", "Offres spéciales", and "Contact". Below the menu is a large promotional banner for "PROMO - Du 5 au 30 mai". The banner text reads: "40 ans ? 40% de réduction ; 50 ans ? 50% de réduction ; 60 ans ? 60% de réduction... Non, vous ne rêvez pas ! Chez Grand'optic, la valeur n'attend peut-être pas le nombre des années, mais le prix de vos lunettes, si !". Below the text is a black and white photograph of a young woman with long blonde hair adjusting a pair of glasses on an elderly woman's face. The elderly woman is smiling. A black text box is overlaid on the bottom right of the photo, containing the text: "La mauvaise nouvelle, c'est qu'avec l'âge, la vue baisse. La bonne, c'est que le prix aussi ! 56 ans = 56% de réduction sur votre monture. Votre âge = votre pourcentage de réduction."

.....

.....

.....

TÂCHE

PRÉNOM ET NOM :

CLASSE :

DATE :

C. Profitant de l'offre, Georges a donc passé commande à la boutique ; il a versé un acompte et s'est offert une monture Dior à 100 euros. Il attend le coup de téléphone qui lui indiquera qu'il peut aller chercher son achat et payer le solde restant dû. Au lieu de cela, il reçoit la lettre suivante. Lisez-la et aidez Georges à rédiger une lettre de réclamation.

Total ... / 70



GRAND'OPTIC
chaussée de Mons, 290
1180 Bruxelles

Le 10 mai

Cher monsieur,

Nous avons le regret de vous signaler que notre vendeur s'est trompé en vous accordant une remise sur la monture que vous avez choisie : elle ne fait pas partie du stock de montures marqué d'une pastille mauve et sur lequel porte la promotion.

Nous sommes vraiment désolés de cette erreur et vous proposons de venir choisir une autre monture, bénéficiant de la remise, ou de vous acquitter du prix entier de celle que vous avez choisie.

En dédommagement de cette erreur, nous aurons le plaisir de vous offrir l'étui à lunettes correspondant à la monture de votre nouveau choix.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous réitérons nos excuses et espérons vous revoir bientôt.

Directeur du Service Clientèle
Thomas Bigleux

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TÂCHE : ILLUSION D'OPTIQUE

■ DÉMARCHE ET CORRIGÉS

A. Durant le mois de mai (du 5 au 30), Grand'optic fait une réduction d'autant de pourcentage que le nombre d'années du client sur les montures de lunettes.

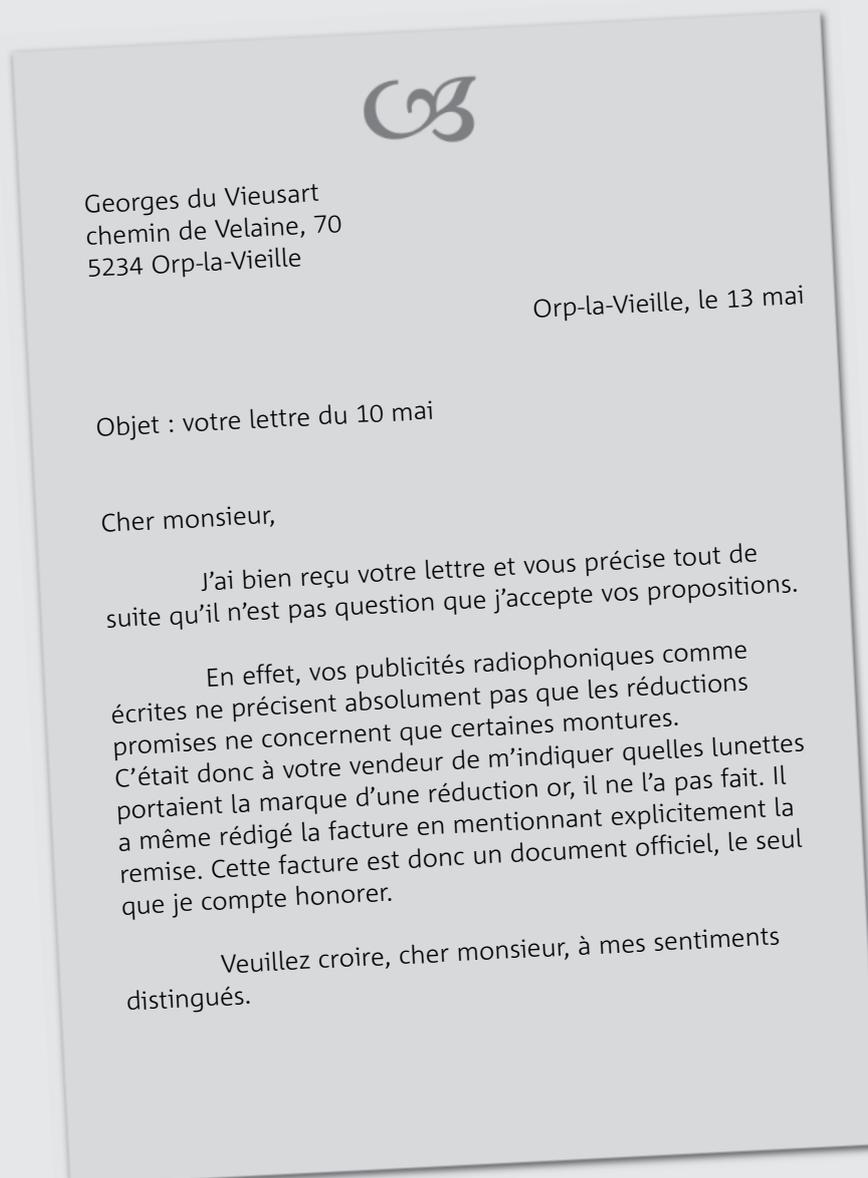
B. Oui, le site confirme une réduction d'autant de pourcentage que de nombre d'années sur les montures durant une période (du 05/5 au 30/05).

C. La lettre de réclamation variera d'un apprenant à l'autre mais elle devra mettre en évidence les arguments suivants :

- ni dans la publicité radiophonique, ni sur le site Internet n'est précisée la limitation de la réduction à un certain nombre de montures ;
- le vendeur n'a pas signalé les montures concernées ou non. Il est donc en faute ;
- par ailleurs, la facture a déjà été officialisée ; il n'y a pas de raison de la revoir.

Elle devra en outre marquer avec détermination la position de son auteur.

Exemple de production



■ CRITÈRES ET INDICATEURS

Les critères et indicateurs proposés ci-dessous correspondent aux aspects à évaluer dans la tâche proposée. La pondération proposée tient compte de l'importance que chacun des aspects prend par rapport aux descripteurs mentionnés et de la progression envisagée dans l'apprentissage.

A.

Aspects à évaluer	Indicateurs	Pondération
1. Respect de l'intention	<ul style="list-style-type: none"> L'apprenant détecte l'information adéquate (objet et avantages de la publicité). 	... / 20
Total		... / 20

B.

Aspects à évaluer	Indicateurs	Pondération
1. Respect de l'intention	<ul style="list-style-type: none"> L'apprenant perçoit la correspondance (objet, avantages et dates) entre la publicité radiophonique et le site Internet. 	... / 10
Total		... / 10

C.

Aspects à évaluer	Indicateurs	Pondération
1. Respect de l'intention (informer et justifier)	<ul style="list-style-type: none"> L'apprenant précise sa position. Il la défend par divers arguments. 	... / 25
2. Respect des caractéristiques du genre et de la situation de communication (lettre de réclamation)	<ul style="list-style-type: none"> Le texte présente toutes les caractéristiques formelles d'une lettre de réclamation. Le ton marque la détermination. 	... / 10
3. Cohérence textuelle	<ul style="list-style-type: none"> L'apprenant utilise correctement les pronoms et les connecteurs logiques. 	... / 10
4. Utilisation des ressources linguistiques	<ul style="list-style-type: none"> L'apprenant maîtrise les ressources de l'unité (discours rapporté, lexique de la réclamation, etc.). 	... / 15
	<ul style="list-style-type: none"> L'apprenant maîtrise les ressources grammaticales et lexicales générales (accords, lexique de base, etc.). 	... / 10
Total		... / 70

ACTIVITÉS

Total ... / 30

PRÉNOM ET NOM :

CLASSE :

DATE :

1. SI J'AVAIS SU...

Total 1 ... / 15

Pensez à votre journée d'hier : qu'est-ce qui aurait pu se passer différemment ?
À quelle condition ?

1. Si
2. Si
3. Si
4. Si
5. Si

2. QU'EST-CE QU'ELLE DIT ?

Total 2 ... / 15

22 heures. Jacques reçoit un message de sa mère sur le chat. Lisez leur conversation et complétez les bulles pour la femme de Jacques.

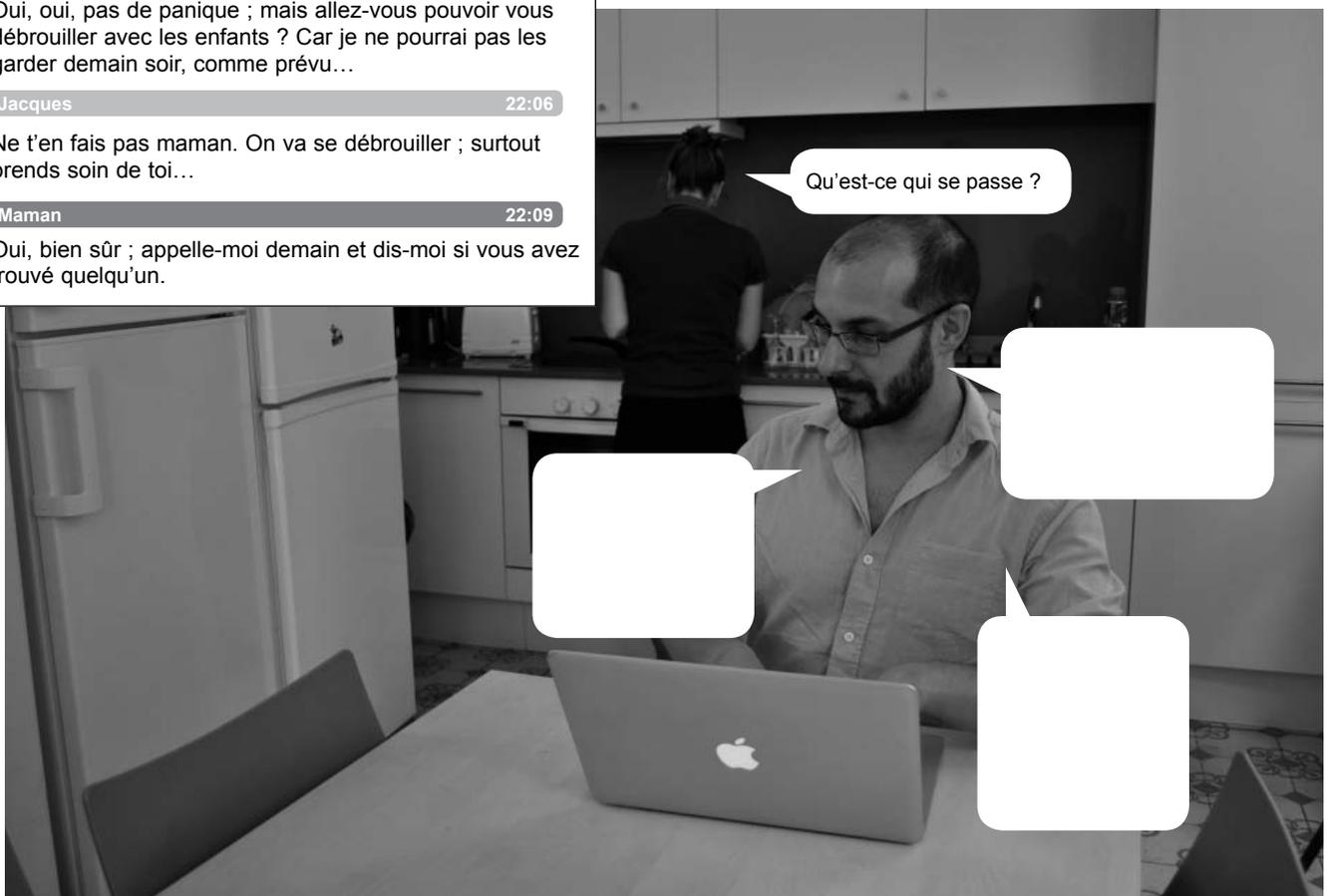
Maman 22:00
Jacques c'est maman. Je sais qu'il est tard, mon chéri, je suis désolée mais je suis tombée dans l'escalier ; ce n'est pas grave mais je vais devoir rester immobile...

Jacques 22:02
Oh la la, maman ! Tu es sûre que ça va ?

Maman 22:04
Oui, oui, pas de panique ; mais allez-vous pouvoir vous débrouiller avec les enfants ? Car je ne pourrai pas les garder demain soir, comme prévu...

Jacques 22:06
Ne t'en fais pas maman. On va se débrouiller ; surtout prends soin de toi...

Maman 22:09
Oui, bien sûr ; appelle-moi demain et dis-moi si vous avez trouvé quelqu'un.



ACTIVITÉS SUR LES RESSOURCES GRAMMATICALES ET LEXICALES : 1 ET 2

■ CORRIGÉS, CRITÈRES ET INDICATEURS POUR L'ÉVALUATION

1. SI J'AVAIS SU...

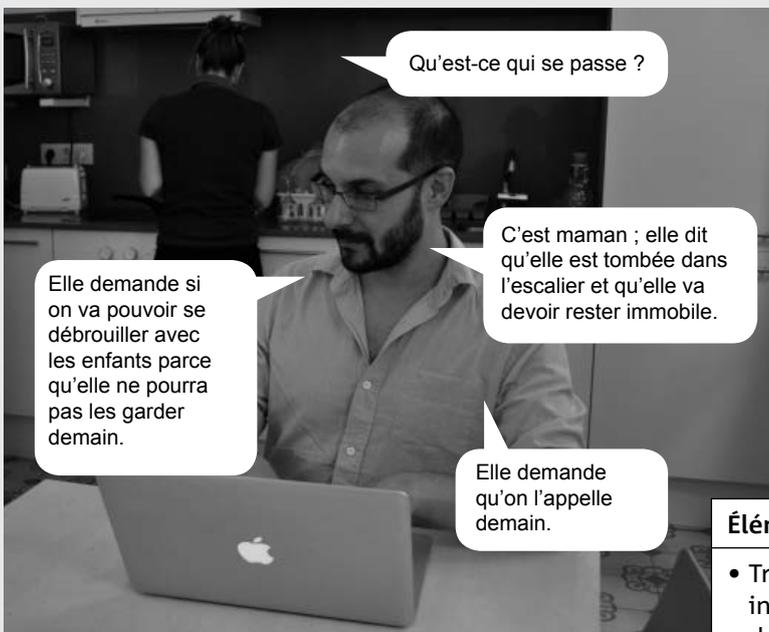
Les productions varieront évidemment en fonction des personnalités des apprenants et de leur inspiration. Les exemples qui suivent sont donc de simples propositions.

1. Si j'avais mangé plus sainement, je n'aurais pas eu mal à l'estomac toute la journée.
2. Si j'avais écouté la météo avant de partir, je ne serais pas rentré trempé comme une soupe.
3. Si j'avais été plus patient avec les enfants, on aurait évité une dispute.
4. Si j'avais pris la peine de relire mon courrier, je n'aurais pas laissé deux énormes fautes d'orthographe dans une lettre importante.
5. Si j'étais rentré plus tôt, j'aurais pu regarder le reportage à la télé.

Éléments à valoriser	Pondération
• Correction du système conditionnel.	... / 5
• Correction morphologique des temps.	... / 10
Total	... / 15

2. QU'EST-CE QU'ELLE DIT ?

Exemple de production



Éléments à valoriser	Pondération
• Transposition au discours indirect des phrases déclaratives / interrogatives et impératives.	... / 5
• Choix des temps verbaux.	... / 5
• Correction des formes verbales.	... / 5
Total	... / 15