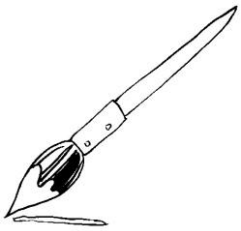
900 entraînements à la Communication professionnelle	**Indications pédagogiques**	**B1 / 13**
Objectif général	**B : S'informer – Se documenter**	
Degré de difficulté	**1**	
Objectif intermédiaire	**1 : Rechercher une documentation**	
Objectif opérationnel	**3 : Constater les écarts entre le questionnement préalable et les réponses données**	
Pré-requis	**Etre capable de lire des phrases simples**	
Nombre d'exercices proposés	**5**	
Exercice de synthèse	**B1/13-1.6**	
Remarques éventuelles	**Dans l'entraînement B1/13-1.4, nous avons mentionné le diplôme « CAP » selon la dénomination française en 2005. Dans d'autres pays, la dénomination peut être différente (par exemple en Belgique ou au Luxembourg).**	

Je dois changer le papier peint dans mon salon.
Je veux aussi refaire la peinture.
Je vais faire le travail moi-même.
Voici les questions que je me pose :



1. Après mesure, il faudra 14 rouleaux de papier peint.
   Faut-il acheter un rouleau de plus par sécurité ?
2. Quelle peinture dois-je choisir : mat, satiné ou brillant ?
3. Est-il difficile de poser du papier peint avec imprimés ?
4. Peut-on laver le papier peint ?
5. Quels pinceaux dois-je acheter ?
6. Je voudrais aussi vitrifier mon parquet. Qu'est-ce que je dois acheter ?

J'ai vu un employé au rayon papiers peints.
Je lui ai posé mes questions.
J'ai noté les réponses suivantes :

- Papier peint avec imprimés : prendre 3 rouleaux de plus pour les raccords.
- Le papier peint avec imprimés est plus difficile à poser (raccords).
- Certains papiers peints sont lavables.
- La peinture brillante est plutôt utilisée pour les cuisines.
- Passer la peinture au rouleau pour le plafond. Pour les petites surfaces, utiliser des pinceaux souples.
- Pour les parquets : c'est le rayon d'à côté.

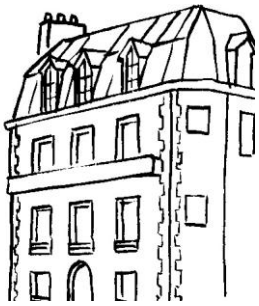
Quelle est ma question restée sans réponse ?

C'est la question 6.

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

900 entraînements à la communication professionnelle	**Entraînement**	**B1 / 13 – 1.2**
		Eval. :

Vous voulez déménager.
Vous avez lu une annonce intéressante :



Beau 2 pièces. Quartier gare. 680 € / mois. Libre de suite.

Vous avez préparé des questions pour téléphoner au propriétaire.
Voici ces questions :

1. Où est situé exactement l'appartement ?
2. Quel est le montant de la caution ?
3. Quelle est la surface de l'appartement ?
4. Les WC sont-ils séparés de la salle de bains ?
5. Est-ce qu'il y a des travaux à faire ?
6. A quel étage se trouve l'appartement ?

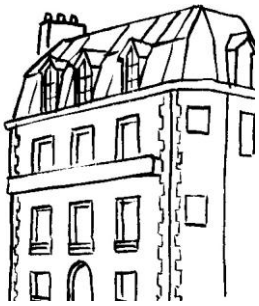
Vous avez téléphoné au propriétaire.
Vous lui avez posé vos questions.
Vous avez noté les réponses suivantes :

- L'appartement fait 40 m^2.
- L'appartement se trouve 4 rue du Parc.
- Les WC sont dans la salle de bains.
- On peut le visiter dès demain.
- L'appartement est au $4^{ème}$ étage.
- La caution, c'est 3 mois d'avance (2040 €).

Quelle est votre question restée sans réponse ?
C'est la question : ……

Consultez le corrigé B1/13-1.2

Vous voulez déménager.
Vous avez lu une annonce intéressante :



Beau 2 pièces. Quartier gare. 680 € / mois.
Libre de suite.

Vous avez préparé des questions pour téléphoner au propriétaire.
Voici ces questions :

1. Où est situé exactement l'appartement ?
2. Quel est le montant de la caution ?
3. Quelle est la surface de l'appartement ?
4. Les WC sont-ils séparés de la salle de bains ?
5. Est-ce qu'il y a des travaux à faire ?
6. A quel étage se trouve l'appartement ?

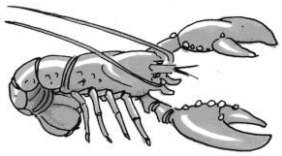
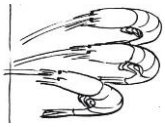
Vous avez téléphoné au propriétaire.
Vous lui avez posé vos questions.
Vous avez noté les réponses suivantes :

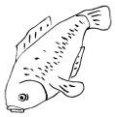
- L'appartement fait 40 m^2.
- L'appartement se trouve 4 rue du Parc.
- Les WC sont dans la salle de bains.
- On peut le visiter dès demain.
- L'appartement est au $4^{ème}$ étage.
- La caution, c'est 3 mois d'avance (2040 €).

Quelle est votre question restée sans réponse ?

C'est la question 5.

900 entraînements à la communication professionnelle	**Entraînement**	**B1 / 13 – 1.3**
		Eval. :



Une dame âgée de votre famille est allergique au lait.
Vous faites souvent des courses pour elle.
Mais vous vous posez cette question:

Le lait est-il toujours indiqué sur l'étiquette?

Voici des informations données par un journal.
Il y a certaines réponses à votre question.
Soulignez-les.

Beaucoup de personnes sont allergiques aux parfums et aux déodorants.

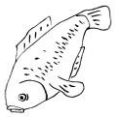
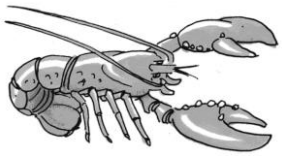
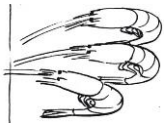
On appelle « allergènes » les produits provoquant des allergies.
Dans les parfums, il y a beaucoup de produits chimiques.
Dans les parfums, 26 produits sont allergènes.
Beaucoup de parfums en contiennent entre 8 et 17 !

Les allergies alimentaires sont également nombreuses.
Il y a 12 substances alimentaires allergènes. Ce sont :
gluten, œufs, crustacés, poissons, arachides, soja, lait, fruits à coque, céleri, moutarde, graines de sésame, sulfites.

Il existe une loi pour tous les états européens :
Toutes les substances allergènes doivent figurer sur les étiquettes.

Consultez le corrigé B1/13-1.3

900 entraînements à la communication professionnelle	**Corrigé à titre indicatif**	**B1 / 13 – 1.3**

Une dame âgée de votre famille est allergique au lait.
Vous faites souvent des courses pour elle.
Mais vous vous posez cette question:

Le lait est-il toujours indiqué sur l'étiquette?

Voici des informations données par un journal.
Il y a certaines réponses à votre question.
Soulignez-les.

Beaucoup de personnes sont allergiques aux parfums et aux déodorants.

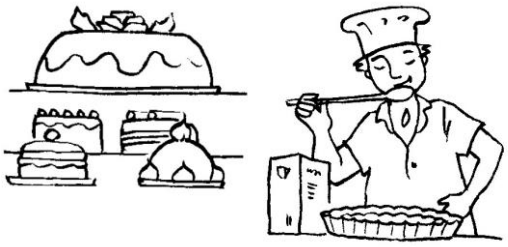
On appelle « allergènes » les produits provoquant des allergies.
Dans les parfums, il y a beaucoup de produits chimiques.
Dans les parfums, 26 produits sont allergènes.
Beaucoup de parfums en contiennent entre 8 et 17 !

Les allergies alimentaires sont également nombreuses.
Il y a 12 substances alimentaires allergènes. Ce sont :
gluten, œufs, crustacés, poissons, arachides, soja, lait, fruits à coque, céleri, moutarde, graines de sésame, sulfites.

Il existe une loi pour tous les états européens :
Toutes les substances allergènes doivent figurer sur les étiquettes.

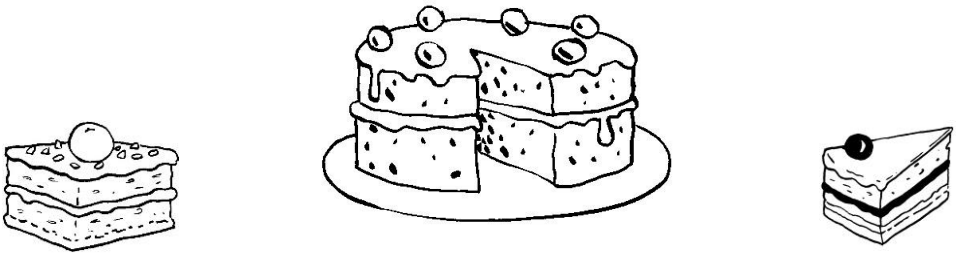
Vous voulez des informations sur le métier de pâtissier.
Vous avez fait une liste de questions :
Voici ces questions :

1. Quelle est la formation pour devenir pâtissier ?
2. Quelles sont les qualités à avoir ?
3. Quel est le salaire de début ?
4. Faut-il travailler la nuit ?
5. Est-ce que c'est un travail pénible ?
6. Est-ce qu'on peut travailler seulement dans une boulangerie ?



Vous avez rencontré madame Edwige Guillin,
boulangère-pâtissière près de chez vous.
Vous lui avez posé vos questions.

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE



Vous avez noté les réponses suivantes :

- En pâtisserie, les horaires sont en général 5h à 13h. Mais il faut parfois faire des heures supplémentaires. Le travail doit être fini pour pouvoir partir.

- Le travail n'est pas vraiment pénible. Bien sûr, on est debout. La chaleur est de 30° à cause des fours. Et puis on doit souvent travailler le week-end. Mais c'est un beau travail. Il faut d'abord aimer le faire.

- Il faut un CAP de pâtissier.

- Les qualités à avoir sont : l'ordre, le souci de l'hygiène, la précision et la rapidité. Il faut aussi avoir une bonne gestion du temps. Une bonne organisation est indispensable. Il faut aussi bien savoir calculer de tête. Enfin, il faut avoir de la mémoire pour retenir les recettes. Et puis avoir des idées…

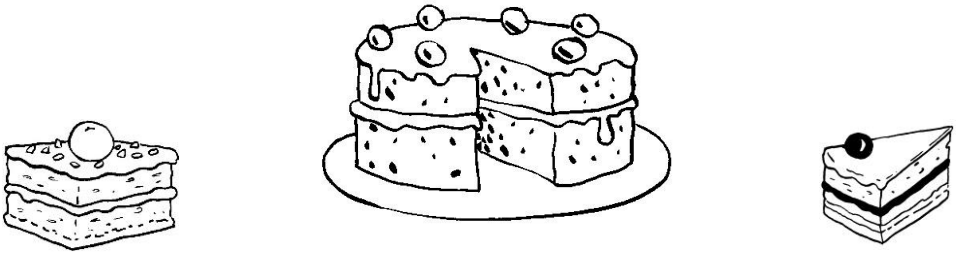
- Le travail de pâtissier a de l'avenir. On recherche des bons pâtissiers. On peut travailler dans une boulangerie-pâtisserie mais aussi ailleurs : chez un traiteur ou dans un grand restaurant. Dans certaines grandes surfaces, dans une usine de gâteaux industriels. Egalement parfois dans une cantine scolaire

- Le salaire dépend de l'employeur. On embauche les jeunes au salaire minimum en général. S'ils travaillent bien, ils sont vite augmentés (en tous cas dans notre boulangerie !)

Quelle est la question restée sans réponse précise ?

C'est la question ……

Consultez le corrigé B1/13-1.4



Vous avez noté les réponses suivantes :

- En pâtisserie, les horaires sont en général 5h à 13h. Mais il faut parfois faire des heures supplémentaires. Le travail doit être fini pour pouvoir partir.

- Le travail n'est pas vraiment pénible. Bien sûr, on est debout. La chaleur est de 30° à cause des fours. Et puis on doit souvent travailler le week-end. Mais c'est un beau travail. Il faut d'abord aimer le faire.

- Il faut un CAP de pâtissier.

- Les qualités à avoir sont : l'ordre, le souci de l'hygiène, la précision et la rapidité. Il faut aussi avoir une bonne gestion du temps. Une bonne organisation est indispensable. Il faut aussi bien savoir calculer de tête. Enfin, il faut avoir de la mémoire pour retenir les recettes. Et puis avoir des idées…

- Le travail de pâtissier a de l'avenir. On recherche des bons pâtissiers. On peut travailler dans une boulangerie-pâtisserie mais aussi ailleurs : chez un traiteur ou dans un grand restaurant. Dans certaines grandes surfaces, dans une usine de gâteaux industriels. Egalement parfois dans une cantine scolaire

- Le salaire dépend de l'employeur. On embauche les jeunes au salaire minimum en général. S'ils travaillent bien, ils sont vite augmentés (en tous cas dans notre boulangerie !)

Quelle est la question restée sans réponse précise ?

C'est la question 3

Vous voulez repeindre la façade de votre maison.
Vous vous posez beaucoup de questions.
Vous en avez fait la liste :

Voici ces questions :

1. Est-ce que la peinture acrylique est à l'eau ?
2. La peinture acrylique est-elle polluante ?
3. Est-ce que la peinture glycéro se nettoie à l'eau ?
4. Est-ce que la peinture traite les moisissures, champignons, mousse ?
5. Est-ce que le crépi est facile à entretenir ?
6. Mon mur est assez sale. Dois-je passer une seule couche de peinture ?
7. Est-ce que je peux jeter les restes de peinture ?

<u>Un spécialiste va répondre à vos questions…</u>

SUITE DE L'ENTRAÎNEMENT PAGE SUIVANTE

Le spécialiste vous donne beaucoup de précisions.
Voici ses réponses :

1. La peinture acrylique est dite « à l'eau ». Cela signifie que les pinceaux se nettoient à l'eau..

2. Elle est quand même polluante et demande des précautions : portez un vêtement couvrant bras et jambes. Travaillez avec des gants et portez un masque.

3. La peinture glycéro se nettoie avec du White Spirit (c'est un dérivé pétrolier).
La peinture glycéro dégrade la qualité de l'air : elle contient des substances très polluantes (hydrocarbures). Une réglementation européenne va limiter ce type de polluant.

4. Aucune peinture ne « traite » ! Il faut d'abord nettoyer le mur en profondeur. Ensuite, passez une sous-couche traitante. Elle est vendue aussi cher que votre peinture !

5. Le crépi est granuleux. La poussière s'y dépose très vite. Il est donc difficile à entretrenir.

6. Pour les murs poreux, très sales ou non lisses : passez deux couches.

7. La peinture est un polluant majeur de l'eau. Ne jetez pas de peinture dans l'évier (ou dans les toilettes). N'abandonnez pas le pot dans la nature ! Portez-le à la déchetterie ou appelez la mairie : des collectes de produits toxiques sont parfois organisées.

Voici de nouveau votre liste de questions.
Ecrivez OUI ou NON après chaque question.

1. Est-ce que la peinture acrylique est à l'eau ? →

1. La peinture acrylique est-elle polluante ? →

3. Est-ce que la peinture glycéro se nettoie à l'eau ? →

4. Est-ce que la peinture traite les moisissures, champignons, mousse ? →

5. Est-ce que le crépi est facile à entretenir ? →

6. Mon mur est assez sale. Dois-je passer une seule couche de peinture ? →

7. Est-ce que je peux jeter les restes de peinture ? →

Consultez le corrigé B1/13-1.5

Le spécialiste vous donne beaucoup de précisions.
Voici ses réponses :

1. Oui, la peinture acrylique est dite « à l'eau ». Cela signifie que les pinceaux se nettoient à l'eau..

2. Elle est quand même polluante et demande des précautions : portez un vêtement couvrant bras et jambes. Travaillez avec des gants et portez un masque.

3. La peinture glycéro se nettoie avec du White Spirit (c'est un dérivé pétrolier). La peinture glycéro dégrade la qualité de l'air : elle contient des substances très polluantes (hydrocarbures). Une réglementation européenne va limiter ce type de polluant.

4. Aucune peinture ne « traite » ! Il faut d'abord nettoyer le mur en profondeur. Ensuite, passez une sous-couche traitante. Elle est vendue aussi cher que votre peinture !

5. Le crépi est granuleux. La poussière s'y dépose très vite. Il est donc difficile à entretrenir.

6. Pour les murs poreux, très sales ou non lisses : passez deux couches.

7. La peinture est un polluant majeur de l'eau. Ne jetez pas de peinture dans l'évier (ou dans les toilettes). N'abandonnez pas le pot dans la nature ! Portez-le à la déchetterie ou appelez la mairie : des collectes de produits toxiques sont parfois organisées.

Voici de nouveau votre liste de questions.
Ecrivez OUI ou NON après chaque question.

1. Est-ce que la peinture acrylique est à l'eau ? → OUI

1. La peinture acrylique est-elle polluante ? → OUI

3. Est-ce que la peinture glycéro se nettoie à l'eau ? → NON

4. Est-ce que la peinture traite les moisissures, champignons, mousse ? → NON

5. Est-ce que le crépi est facile à entretenir ? → NON

6. Mon mur est assez sale. Dois-je passer une seule couche de peinture ? → NON

7. Est-ce que je peux jeter les restes de peinture ? → NON

900 entraînements à la communication professionnelle	**Exercice de synthèse**	**B1 / 13 – 1.6**
		Eval. :

Votre cuisine a été inondée par un voisin.
Vous allez téléphoner à votre assureur.
Avant, vous faites la liste des questions à lui poser.

Voici ces questions :

1. Est-ce que quelqu'un viendra constater les dégâts ?
2. Quand viendra cette personne ?
3. Y a-t-il un formulaire à remplir ?
4. Combien d'argent pourrais-je recevoir ?
5. Combien de temps faut-il attendre pour recevoir cet argent ?
6. Est-ce que je peux choisir l'entreprise de réparation ?

Voici ce que l'assureur vous a dit au téléphone :

Un expert va venir constater les dégâts. Il vous contactera pour prendre rendez-vous. Nous vous envoyons un formulaire par poste aujourd'hui. Vous devez le remplir et nous le renvoyer sous 48 heures.

Seul l'expert jugera du montant du dédommagement. L'usage est de payer 80% de la somme sous quinzaine. Vous nous enverrez la facture de l'entreprise de réparations. Nous vous enverrons alors aussitôt les 20% restants.

Vous pouvez choisir l'entreprise de votre choix.

Avez-vous reçu une réponse précise à toutes vos questions ?
Répondez par une phrase.

……..

……..

……..

Consultez le corrigé B1/13-1.6

Votre cuisine a été inondée par un voisin.
Vous allez téléphoner à votre assureur.
Avant, vous faites la liste des questions à lui poser.

Voici ces questions :

1. Est-ce que quelqu'un viendra constater les dégâts ?
2. Quand viendra cette personne ?
3. Y a-t-il un formulaire à remplir ?
4. Combien d'argent pourrais-je recevoir ?
5. Combien de temps faut-il attendre pour recevoir cet argent ?
6. Est-ce que je peux choisir l'entreprise de réparation ?

Voici ce que l'assureur vous a dit au téléphone :

Un expert va venir constater les dégâts. Il vous contactera pour prendre rendez-vous. Nous vous envoyons un formulaire par poste aujourd'hui. Vous devez le remplir et nous le renvoyer sous 48 heures.

Seul l'expert jugera du montant du dédommagement. L'usage est de payer 80% de la somme sous quinzaine. Vous nous enverrez la facture de l'entreprise de réparations. Nous vous enverrons alors aussitôt les 20% restants.

Vous pouvez choisir l'entreprise de votre choix.

Avez-vous reçu une réponse précise à toutes vos questions ?
Répondez par une phrase.

Oui, j'ai reçu une réponse mais pas toujours précise :
je ne sais pas encore quand viendra l'expert.
Je ne sais pas quelle somme je vais recevoir.