

Comprendre et traiter l'information – activité 2

INTERPRÉTER UN COMMENTAIRE DANS UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION

Durée de la séance	1 h
Savoir-faire langagiers	Distinguer des avis positifs et négatifs ; repérer et comprendre une suggestion
Outils linguistiques/ socio-professionnels	Grammaticaux : Le conditionnel présent et passé, les marqueurs d'opposition, formules d'expression de l'opinion

Activité 1

Déclencheur

- **Que représente cette image ?**



- **Selon vous, quelle est l'utilité de proposer ce type de support aux consommateurs ?**

Comprendre et traiter l'information – activité 2

Activité 2

Compréhension

**Questionnaire de satisfaction du trajet en train du 08/05 :
 Commentaires des voyageurs**

(1) Laura Moreau

« Le trajet était très agréable. J'ai pris mon billet sur le site. Il est facile d'utilisation, les renseignements sont clairs et la manœuvre est rapide.

Petit bémol : il n'est pas facile de modifier une réservation. Le plus simple est de l'annuler et d'en refaire une autre. C'est vraiment dommage... »

(2) Victor Bordagaray

« J'ai dû prendre ce trajet en urgence, et j'ai fait ma réservation sans problème sur le site, qui est très fonctionnel. Le voyage en lui-même s'est bien passé : tout est bien organisé, le personnel est sympathique et très à l'écoute. Tout était bien, sauf qu'aucune prise électrique ne fonctionnait, et ce n'est pas la première fois ! Qu'attendez-vous pour les changer ? »

(3) Célia Nguyen

« Très sincèrement, j'ai été extrêmement déçue par ce voyage : les emplacements pour les bagages ne sont pas assez grands et les toilettes sont très sales. Il faudrait que les sièges soient plus confortables, moins durs... Bref, un autre trajet avec cette compagnie ? Très peu pour moi ! Vous n'êtes pas à la hauteur de votre réputation. »



(4) Guillain Schmitt

« Je suis globalement satisfait de ce trajet : le site internet est simple à utiliser et le train est arrivé sans encombre et sans retard. Par contre, il faisait trop chaud ; la climatisation aurait été bienvenue... »

(5) Amina Rhanem

« Je suis content de ce trajet. Le contrôleur était agréable et la réservation était simple à effectuer. Cependant, je regrette qu'il n'y ait que des sandwichs proposés dans le service de restauration : serait-il possible d'avoir plus de choix ? »

1/ Classez les avis, en reportant les numéros correspondant, en fonction de leur satisfaction globale.

2/ Barrez l'intrus dans les listes suivantes, et expliquez pourquoi :

a) *clairs – sympathique – sales – fonctionnel – rapide*

.....

b) *La réservation était simple – Le contrôleur était agréable – La climatisation aurait été bienvenue*

.....

c) *bref – cependant – par contre – petit bémol – sauf*

.....

3/ Observez la phrase : « Bref, un autre trajet avec cette compagnie ? Très peu pour moi ! ». Reformulez-la en une seule phrase :

.....

4/ Quelle phrase signifie, selon le voyageur, que la compagnie est moins performante que prévu ?

.....

Comprendre et traiter l'information – activité 2

Activité 3

Conceptualisation

À l'aide du questionnaire de satisfaction de l'activité 2, complétez le tableau avec les termes ou formules appropriés.



Avantages, inconvénients, suggestions

Exprimer son opinion

Si on veut marquer l'opposition entre deux idées, on peut utiliser plusieurs marqueurs :

- Par contre, en revanche, sauf que
- L'expression « **petit bémol** » exprime

Appréciation positive

- Trajet agréable
- Site **ergonomique** =
- Manœuvre rapide
- Renseignements clairs

Appréciation négative

- Aucune prise ne fonctionnait
- Emplacement pas assez grands
- Toilettes très sales
-

Le regret

- Je regrette **de + infinitif** - ex : Je regrette de n'avoir que ce choix
- Je regrette **que + subjonctif** - ex :

La déception

- C'est décevant
- C'est
- J'ai été

La suggestion

On peut suggérer un changement ou exprimer une idée de différentes manières :

Le conditionnel présent ou passé :

- Il faudrait = hypothèse sur le présent
- Il aurait fallu = hypothèse sur le passé
- J'aurais aimé = exprime un manque/regret personnel
-

La « fausse question » :

- Qu'attendez-vous pour ... ?
- Pourquoi ne pas faire... ?
-

Pourquoi ces questions sont-elles « fausses » ?

.....



Les appréciations familières

+	=	-
Nickel	Ok	Bof
Super	Ça passe	Nul
Top	RAS =	Naze
Dingue		Pourri
Pas mal		

Adverbes : vachement/carrément

En connaissez-vous d'autres ?

+	=	-

Comprendre et traiter l'information – activité 2

Activité 4

Systematisation

Découpez les étiquettes ci-dessous, et placez-les dans les catégories correspondantes.

POSITIF

NÉGATIF

SUGGESTIONS



Domage

Clairs

Pas facile d'utilisation

Très agréable

Qu'attendez-vous pour les changer ?

Très peu pour moi !

Aucune prise ne fonctionnait

Le train est arrivé sans retard

Il faudrait que les sièges soient moins durs

Serait-il possible d'avoir plus de choix ?

La climatisation aurait été bienvenue

Comprendre et traiter l'information – activité 2

Activité 5

Réinvestissement

À partir des commentaires recueillis auprès des voyageurs et des points vus précédemment, complétez le tableau ci-dessous en cochant, pour chaque catégorie, la case correspondante. Cochez la case « non répertorié » si l'information ne figure dans aucun des commentaires.

Laura Moreau

« Le trajet était très agréable. J'ai pris mon billet sur le site. Il est facile d'utilisation, les renseignements sont clairs et la manœuvre est rapide.

Petit bémol : il n'est pas facile de modifier une réservation. Le plus simple est de l'annuler et d'en refaire une autre. C'est vraiment dommage... »

Victor Bordagaray

« J'ai dû prendre ce trajet en urgence, et j'ai fait ma réservation sans problème sur le site, qui est très fonctionnel. Le voyage en lui-même s'est bien passé : tout est bien organisé, le personnel est sympathique et très à l'écoute. Tout était bien, sauf qu'aucune prise électrique ne fonctionnait, et ce n'est pas la première fois ! Qu'attendez-vous pour les changer ? »

Célia Nguyen

« Très sincèrement, j'ai été extrêmement déçue par ce voyage : les emplacements pour les bagages ne sont pas assez grands et les toilettes sont très sales. Il faudrait que les sièges soient plus confortables, moins durs... Bref, un autre trajet avec cette compagnie ? Très peu pour moi ! Vous n'êtes pas à la hauteur de votre réputation. »

Guillain Schmitt

« Je suis globalement satisfait de ce trajet : le site internet est simple à utiliser et le train est arrivé sans encombre et sans retard. Par contre, il faisait trop chaud ; la climatisation aurait été bienvenue... »

Amina Rhanem

« Je suis content de ce trajet. Le contrôleur était agréable et la réservation était simple à effectuer. Cependant, je regrette qu'il n'y ait que des sandwiches proposés dans le service de restauration : serait-il possible d'avoir plus de choix ? »

CATÉGORIES	POINTS FORTS	POINTS FAIBLES	SUGGESTIONS	NON RÉPERTORIÉ
Propreté du siège				
Propreté des toilettes				
Confort du siège				
Qualité de l'accueil téléphonique				
Ponctualité du train				
Variété des repas				
Amabilité du personnel				
Ergonomie de la réservation				
Emplacement pour les bagages				
Utilisation du site internet				
Climatisation				
Prises électriques				

Comprendre et traiter l'information – activité 2

CORRIGÉ

Activité 1

Déclencheur



1/ L'image représente un consommateur en train de noter, d'évaluer un produit ou un service. Cette notation prend de plus en plus souvent la forme d'un nombre (généralement cinq) d'étoiles à sélectionner en fonction de sa satisfaction.

2/ *Réponse libre* : les questionnaires de satisfaction sont distribués après la consommation du produit ou du service. L'objectif est d'évaluer la satisfaction globale des consommateurs, mais également de cibler avec précision les lacunes éventuelles et les améliorer.

Activité 2

Compréhension

1/

	
(1) - (2) - (4) - (5)	(3)

2/ a) L'intrus est « sale » : il s'agit du seul adjectif péjoratif (négatif) de la liste proposée

b) L'intrus est « La climatisation aurait été bienvenue » : il s'agit d'une suggestion, soulignant un aspect négatif, et non d'un fait positif.

c) L'intrus est « bref » : contrairement aux autres, il n'introduit pas une opposition mais une synthèse.

3/ Une des reformulations possibles serait : « Je ne reprendrai jamais d'autres trajets avec cette compagnie ! ».

4/ La phrase demandée ici est : « Vous n'êtes pas à la hauteur de votre réputation ».

Activité 3 - Proposition de correction

Conceptualisation

- Marqueurs d'opposition possibles : *mais, cependant, toutefois, excepté que...*
- L'expression « **petit bémol** » sert à introduire un **élément négatif dans un contexte positif**
- Appréciation positive : *ergonomique peut être remplacé par « facile d'utilisation » ou « fonctionnel »*
- Appréciation négative : *trop chaud, pas facile de modifier une réservation*
- Le regret : *je regrette qu'il n'y ait pas de sandwiches...*
- La déception : *c'est dommage – j'ai été (extrêmement) déçu-e*
- La suggestion : *la climatisation aurait été bienvenue*
- La « fausse question » : *Serait-il possible d'avoir (plus de choix)... ?* Ces questions sont « fausses » dans la mesure où elles n'attendent pas de réponses, à proprement parler
- Les appréciations familières : « RAS » est le sigle de « rien à signaler », qui veut généralement traduire l'absence de problème

+	=	-
Ouf Chouette	Bah Potable	Minable Pérave

Activité 4

Systematisation

Positif : Clairs - Très agréable - Le train est arrivé sans retard

Négatif : Dommage - Pas facile d'utilisation - Très peu pour moi ! - Aucune prise ne fonctionnait

Comprendre et traiter l'information – activité 2

Suggestions : Qu'attendez-vous pour les changer ? - Il faudrait que les sièges soient moins durs - Serait-il possible d'avoir plus de choix ? - La climatisation aurait été bienvenue

Activité 5

Réinvestissement

CATÉGORIES	POINTS FORTS	POINTS FAIBLES	SUGGESTIONS	NON RÉPERTORIÉ
Propreté du siège				✓
Propreté des toilettes		✓		
Confort du siège			✓	
Qualité de l'accueil téléphonique				✓
Ponctualité du train	✓			
Variété des repas			✓	
Amabilité du personnel	✓			
Ergonomie de la réservation		✓		
Emplacement pour les bagages		✓		
Utilisation du site internet	✓			
Climatisation			✓	
Prises électriques		✓		