

Date :  
Prénom et nom :

## Section APPRENTISSAGE

### COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

|           |                                           |
|-----------|-------------------------------------------|
| Domaine   | Consommation et services                  |
| Situation | Utilisation des services publics          |
| Intention | Comprendre des informations par téléphone |

|         |                                                                                  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------|
| SUPPORT | Audio : <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Services Québec</i></li></ul> |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------|

Crédits iconographiques : Services Québec – Gouvernement du Québec, Université de Montréal

Crédits audiographiques : Services Québec – Gouvernement du Québec, Université de Montréal

# CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

## AMORCE

Observez le logo de Services Québec. Nommez les moyens d'avoir accès à Services Québec.



## DÉCOUVERTE

### Compréhension générale



Faites une écoute complète du document audio *Services Québec*. Remplissez le tableau suivant.

|    | Menu vocal de Services Québec                               |  |
|----|-------------------------------------------------------------|--|
| 1. | Repérez le nombre d'options proposées dans le menu vocal.   |  |
| 2. | Repérez les deux options du menu vocal qui sont détaillées. |  |

### Compréhension détaillée

1.



Écoutez le premier extrait du document audio. Associez les options du menu vocal aux renseignements disponibles.

|    | Choix du menu vocal |
|----|---------------------|
| 1. | option 1            |
| 2. | option 2            |
| 3. | option 3            |
| 4. | option 4            |
| 5. | option 8            |

|   | Renseignements disponibles                                    |
|---|---------------------------------------------------------------|
| A | les renseignements sur les services du gouvernement du Québec |
| B | les renseignements sur le registre des entreprises            |
| C | les renseignements sur le Directeur de l'état civil           |
| D | les renseignements sur le changement d'adresse personnelle    |
| E | réécouter le menu                                             |

## CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

2. Remplissez les tableaux suivants.

- a)   Écoutez le deuxième extrait du document audio *Services Québec*, qui correspond à la sélection détaillée 1, « Les renseignements sur le Directeur de l'état civil », du menu vocal.

|    | Choix    | Sujets de renseignements |
|----|----------|--------------------------|
| 1. | option 1 |                          |
| 2. | option 2 |                          |
| 3. | option 3 |                          |
| 4. | option 4 |                          |
| 5. | option 5 |                          |

- b)   Écoutez de nouveau le deuxième extrait du document audio. Déterminez si les affirmations sont vraies ou fausses.

|    | Affirmations                                                                                             | Vrai | Faux |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| 1. | Les citoyens peuvent obtenir le certificat et les copies d'actes auprès du Directeur de l'état civil.    |      |      |
| 2. | La naissance, le mariage, l'union civile et le décès sont des événements relevant de l'état civil.       |      |      |
| 3. | On ne peut pas obtenir les coordonnées du Directeur de l'état civil.                                     |      |      |
| 4. | Les citoyens ne font pas de déclaration des événements à l'état civil.                                   |      |      |
| 5. | Le livre dans lequel on inscrit des noms et des dates d'événements à l'état civil s'appelle le registre. |      |      |

## CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

3. Remplissez le tableau suivant.

- a)   Écoutez le troisième extrait du document audio *Services Québec*, qui correspond à la sélection détaillée 2, « Les renseignements sur le changement d'adresse personnelle », du menu vocal.

|    | Choix    | Renseignements disponibles |
|----|----------|----------------------------|
| 1. | option 1 |                            |
| 2. | option 2 |                            |
| 3. | option 3 |                            |

- b)   Écoutez de nouveau le troisième extrait du document audio. Repérez la bonne réponse dans chaque ensemble.

- a) Les citoyens avisent six ministères et organismes de leur changement d'adresse personnelle.
  - b) Les citoyens avisent seulement la Régie de l'assurance maladie de leur changement d'adresse personnelle.
- 
- a) Une personne adulte peut effectuer des changements d'adresse pour toute sa famille.
  - b) Une personne adulte peut effectuer des changements d'adresse pour elle seulement.
  - c) Une personne adulte peut effectuer des changements d'adresse pour elle-même et pour ses enfants mineurs.
- 
- a) Pour effectuer des changements d'adresse, il faut avoir en main la liste de tous les gens qui habitent avec vous.
  - b) Pour effectuer des changements d'adresse, il faut avoir en main la liste des renseignements et des documents nécessaires.
- 
- a) Il est possible que votre appel soit écouté ou enregistré.
  - b) Il est impossible que votre appel soit écouté ou enregistré.
  - c) Votre appel est toujours écouté ou enregistré.

# CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

## CARACTÉRISTIQUES

1. Décomposez le mot « réentendre ».....

Précisez le sens du préfixe. ....

2. Les synonymes

a) Observez la préposition « parmi » dans l'extrait suivant : « **parmi** les cinq options suivantes ».

b) Observez la locution « dans le but de » dans l'extrait suivant : « **Dans le but d'**améliorer la qualité de nos services... ».

c)  Faites une écoute sélective du document audio *Services Québec*. Repérez les mots « parmi » et « pour ».

.....

.....

.....

.....

Repérez dans le document audio les groupes de mots qui signifient « au sujet de » et « dans le but de ».

.....

## POUR ALLER PLUS LOIN

1. Faites correspondre le nom des documents à la définition correspondante.

|    | Nom                                           |
|----|-----------------------------------------------|
| 1. | Le certificat ou la copie d'acte de naissance |
| 2. | L'attestation d'un acte de naissance          |
| 3. | L'acte de naissance                           |

|   | Définition                                                                                                                        |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | est une lettre qui porte sur la présence ou l'absence au registre d'un acte de naissance ou d'une mention à cet acte.             |
| B | est un document constitué selon les données de l'acte original et imprimé dans la langue dans laquelle l'événement a été inscrit. |
| C | est une déclaration de naissance signée et datée par le Directeur de l'état civil.                                                |

## CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

2. Rétablissez les cooccurrences à partir des éléments suivants.

|    | Éléments 1                             |
|----|----------------------------------------|
| 1. | accéder                                |
| 2. | parler                                 |
| 3. | obtenir des renseignements             |
| 4. | faire une demande de changement de nom |
| 5. | connaître                              |

|   | Éléments 2                             |
|---|----------------------------------------|
| A | sur nos heures d'ouverture             |
| B | auprès de six ministères et organismes |
| C | aux quatre options                     |
| D | à un préposé                           |
| E | la liste des renseignements requis     |

3. Nommez les verbes correspondants aux événements de l'état civil.

|    | Noms      | Verbes |
|----|-----------|--------|
| 1. | naissance |        |
| 2. | mariage   |        |
| 3. | union     |        |
| 4. | décès     |        |

# CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

## ■ SYNTHÈSE ■

Remplissez la grille d'autoévaluation vous permettant de mesurer votre compréhension par la pratique réflexive.

| Autoévaluation de la compréhension<br><i>Services Québec</i>                                                               |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compétences développées                                                                                                    |                                                                                                                            |                                                                                                                            |                                                                                                                            |
| Je comprends le fonctionnement général du système téléphonique à menu vocal de Services Québec.                            | Je suis capable d'associer les options aux renseignements disponibles.                                                     | Je suis capable de comprendre les notions et les mots liés aux événements de l'état civil.                                 | Je suis capable de reproduire certaines cooccurrences. Je comprends la notion de synonyme.                                 |
| <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions | <input type="checkbox"/> maîtrisé<br><input type="checkbox"/> besoin de renforcement<br><input type="checkbox"/> questions |
| .....<br>.....<br>.....                                                                                                    | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    | .....<br>.....<br>.....                                                                                                    |

## ■ REPÈRES SOCIOCULTURELS ■

Demande de certificat ou de copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès.