

Section

APPRENTISSAGE

PRODUCTION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

Domaines	Consommation et services
Situations	Utilisation des services publics • Support audio <i>Demandes de renseignements</i>
Intentions	Demander des renseignements par téléphone

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Shutterstock.com

Crédits audiographiques : Cégep de Jonquière

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics



TÂCHE : Demander des renseignements par téléphone sur un trajet d'autobus

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles



Prenez connaissance du tableau des contraintes.



Demander des renseignements par téléphone sur un trajet d'autobus

Vous devez prendre le transport en commun pour vous déplacer en ville. Vous téléphonez au service à la clientèle du réseau de transport afin d'obtenir des renseignements sur les horaires et trajets.

Circonstances	Interlocutrices/Interlocuteurs
Où : ○ au téléphone	Qui : ○ une usagère ou un usager du transport en commun ○ une ou un commis au service aux usagers
Pourquoi : ○ pour obtenir des renseignements	
Quand : ○ pendant les heures de service	Relation : ○ formelle

ÉLABORATION DU DISCOURS

Contraintes linguistiques

1. a)  Observez le tableau *Lexique de la situation*.

Lexique de la situation	
un abribus	une ligne
un arrêt de bus /d'autobus	des objets perdus ou trouvés
un bus/un autobus	un réseau
une carte OPUS	un terminus
une correspondance	un titre de transport/un billet
un horaire	du trafic
un itinéraire	un trajet

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

- b)  Observez le tableau de l'interaction *Appel au service de transport*. Portez une attention particulière à la formulation des demandes de renseignements en caractères gras.

Lexique et structure de la situation

Interaction 
Appel au service de transport

Agir – Réagir

Interlocuteurs

 **A** commis au service aux usagers

 **B** usager



 **A** Société de transport urbain, bonjour. Comment puis-j' vous aider?

 **B** J'**aim'rais connaître** le trajet d'autobus pour aller à la bibliothèque Réjean-Ducharme.

 **A** Vous partez d' quel endroit?

 **B** Du Centre d'études Gérin-Lajoie.

 **A** D'accord. Vous pouvez prendre le 2. Vous s'rez d'avant la bibliothèque en 20 minutes environ.

 **B** **Pouvez-vous m' donner** les heures de passage?

 **A** Le 2, heu... l' passe à 5 heures 5, pis à 5 heures 35 en face du Centre d'études Gérin-Lajoie.

 **B** **C'est quoi les heures de service** pour cet autobus-là?

 **A** Les mêmes pour tous les autobus. C'est entre 6 h 45 et 23 h 15 la s'maine. Pour les jours fériés, c'est l'horaire de fin d' semaine.

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

- ☺B Combien coûte un billet?
- ☺A C'est 3,25 \$ pour un billet régulier, et 2,75 \$ pour les 65 ans et plus et les étudiants.
- ☺B Merci beaucoup Madame/Monsieur!
- ☺A Au r'veoir.

2.   Écoutez l'enregistrement.

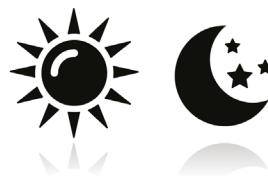


Formulez oralement les demandes de l'utilisateur du transport en commun à partir des réponses enregistrées.

Formulez les demandes de l'utilisateur



CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

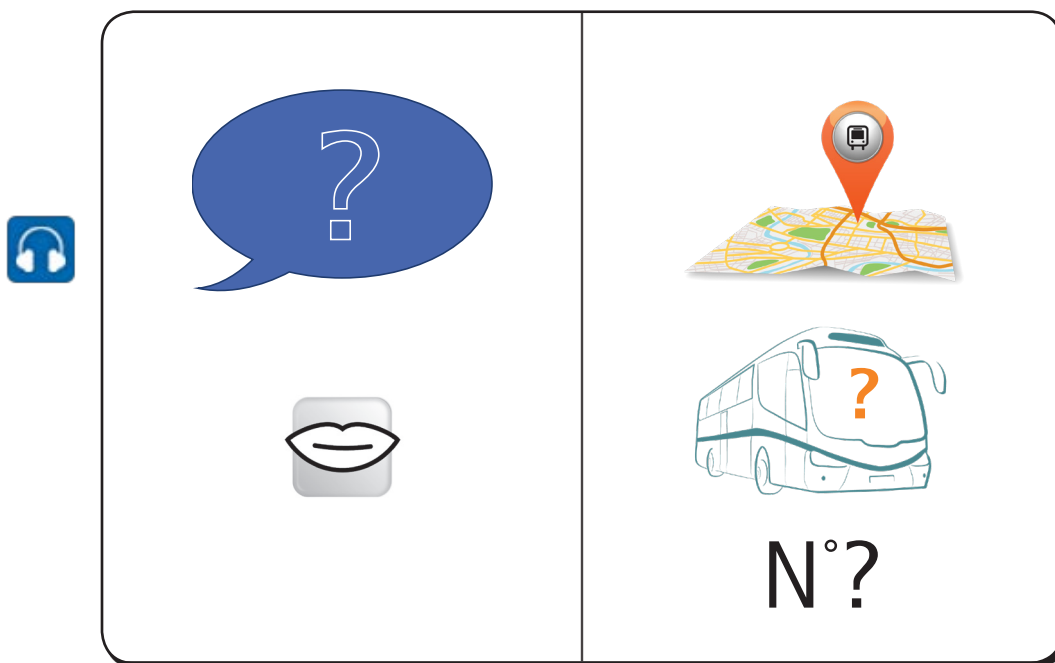


\$?



?

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics



Avez-vous du mal à déterminer le genre de certains mots qui commencent par une voyelle? C'est le cas de certaines personnes avec le mot masculin « autobus », qu'on emploie souvent à tort au féminin. C'est ce qui explique pourquoi on entend parfois la formulation « La 45 est en retard » plutôt que « Le 45 est en retard. »

Voici des exemples de mots pour lesquels il y a parfois confusion de genre :

une erreur
un ascenseur
un automne
un avion
un hiver

un escalier
une auto
un incendie
un hôpital
un hélicoptère