

Section ENSEIGNEMENT

PRODUCTION ORALE | Stade 1 | Niveau 3

PROGRAMME-CADRE

Domaines	Santé
Situations	Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien
Intentions	Décrire un problème de santé courant Poser des questions sur un médicament Demander des renseignements pour trouver un produit dans une allée

STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA TÂCHE

Axe situationnel	Dans une pharmacie
Axe linguistique	Expression d'un problème de santé Expression de la fréquence « nombre de fois par jour » Coordonnant « ou » Pronoms personnels conjoints « le, la, les, l' » Pronom indéfini « ça » Expression de la demande, de la suggestion Formulation de questions

ÉCHELLE

Échange avec l'entourage, dans des **situations prévisibles**, des demandes simples de renseignements ou de services axées sur les **besoins immédiats** de la vie quotidienne, sur des **sujets personnels** ou sur certains **thèmes familiaux**

SANTÉ | Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien



TÂCHE : Consulter une pharmacienne, un pharmacien pour un problème de santé

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles

Faire prendre connaissance du tableau des contraintes.



*Consulter une pharmacienne,
un pharmacien pour un
problème de santé*

Vous demandez conseil à une pharmacienne ou un pharmacien pour un problème de santé courant: vous décrivez vos malaises et posez des questions sur le traitement approprié. Vous demandez l'aide de la ou du commis pour trouver le produit dans la pharmacie.

Circonstances	Interlocutrices/Interlocuteurs
Où : ○ à la pharmacie	Qui : ○ la cliente ou le client ○ la pharmacienne ou le pharmacien ○ la ou le commis
Pourquoi : ○ pour demander conseil	
Quand : ○ pendant les heures d'ouverture	Relation : ○ informelle

SANTÉ | Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien

ÉLABORATION DU DISCOURS

Contraintes linguistiques

1. Faire prendre connaissance du tableau de l'interaction 1 et faire observer les structures à utiliser. Oralement, faire énoncer le problème de santé et faire formuler la suggestion ou le conseil appropriés à l'aide des structures proposées en caractères gras.

Lexique et structure de la situation			
Interaction 1 			
Interlocuteurs  A client  B pharmacien			
Problèmes de santé		Suggestions-Conseils	
Avoir mal/Faire +/Avoir +		Devoir prendre/Suggérer de prendre +	
 A J'ai mal	à la tête. au cœur. à l'estomac. au ventre. au dos. aux dents. aux oreilles. aux yeux. au cou. à la gorge.	 B Vous devriez prendre/J' vous suggère de prendre	des gouttes. du sirop. des vitamines. des antiacides. un vaporisateur nasal. des pastilles mentholées. un gel analgésique. un anti-inflammatoire. un onguent antibiotique. un comprimé effervescent.

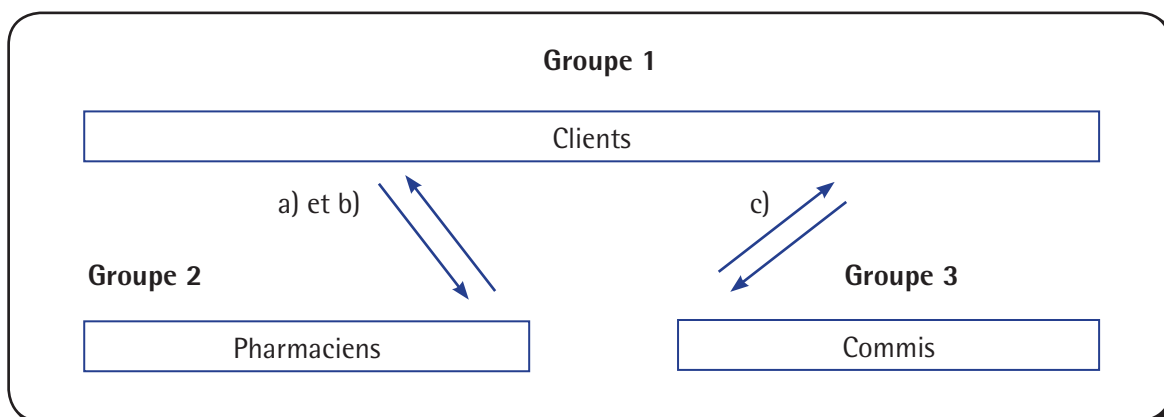
SANTÉ | Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien

😊A J' fais	une allergie. d' la fièvre.	😊B Vous devriez prendre/J' vous suggère de prendre	des gouttes. du sirop. des vitamines. des antiacides. un vaporisateur nasal. des pastilles mentholées. un gel analgésique. un anti-inflammatoire. un onguent antibiotique. un comprimé effervescent.
😊A J'ai	la peau sèche. les yeux secs. des ballonn'ments. des brûlures d'estomac. l' nez qui coule. un ongle incarné. des ampoules. l' rhume.		

Interaction 2

2. Faire jouer l'interaction 2 à partir des consignes suivantes :
 - a) Diviser les élèves en trois groupes : les clients, les pharmaciens, les commis. Faire observer le plan de la classe et les interactions entre les groupes.

Plan de la classe



SANTÉ | Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien

- b) Faire découper les cartes. Distribuer les cartes clients au groupe 1 et les cartes pharmaciens au groupe 2. Pour le groupe 3, la carte commis est la même pour toutes les situations. La réponse du commis est donnée en fonction de la localisation du produit dans les allées 1, 2 ou 3.

Faire prendre connaissance du contenu de la carte.

Faire correspondre entre eux les clients, les pharmaciens et les commis. Le numéro des cartes se trouve au bas à droite de chaque carte *client et pharmacien*. Voici un exemple de la marche à suivre:

Marche à suivre :

Carte 1	Carte 1	Carte 1
Client 1	Pharmacien 1	Commis
a) J'ai des allergies. J'éternue sans arrêt.	a) Il vous faut des antihistaminiques.	
b) C'est quoi la posologie?	b) Un ou deux par jour au be- soin.	
c) C'est à quel endroit?		c) C'est dans l'allée numéro ____.

Client : énonce l'élément a) figurant sur sa carte

Pharmacien : répond par l'élément a) figurant sur sa carte

Client : continue avec l'élément b) figurant sur sa carte

Pharmacien : répond par l'élément b) figurant sur sa carte

Client : termine avec l'élément c) figurant sur sa carte

Commis : répond en cherchant l'élément c) figurant sur sa carte

SANTÉ | Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien

	GROUPE 1 CLIENTS	GROUPE 2 PHARMACIENS
1	a) J'ai mal au cou, surtout quand j' tourne la tête. b) Comment j' l'utilise? c) Et c'est où? Client 1	a) J' vous suggère un onguent médicamenté. b) Appliquez une couche mince 3 fois par jour. Pharmacien 1
2	a) J'ai mal au cœur, j'ai des nausées. b) Quelle quantité? c) C'est dans quelle allée? Client 2	a) J' vous conseille de prendre des comprimés pour ça. Buvez pas d'alcool, ça cause d' la somnolence. b) Un comprimé matin et soir. Pharmacien 2
3	a) J'ai mal à la gorge. J' tousse beaucoup. b) À quelle fréquence? c) J' voudrais savoir où s' trouve _____. Client 3	a) Prenez du sirop ou des pastilles. Vous pouvez prendre des vitamines aussi. b) Une cuillerée à thé aux 6 heures. Pour les pastilles, au besoin. Pharmacien 3
4	a) J'ai l' nez congestionné. b) Quel est l' mode d'emploi? c) J'aim'rais savoir où ça s' trouve. Client 4	a) Vous pourriez utiliser d' l'eau saline. b) Vous en vaporisez dans chaque narine aux 4 heures. Pharmacien 4
5	a) J'ai mal au dos. b) Combien chaque jour? c) C'est où? Client 5	a) Utilisez un sac magique et vous pouvez prendre un comprimé d' relaxant musculaire avec ça. b) Deux comprimés toutes les 4 heures. Pharmacien 5
6	a) J'ai mal aux oreilles, ça r'ssemble à une otite. b) Et combien j'en mets? c) C'est dans quelle allée? Client 6	a) Il existe des gouttes pour ça, ça peut vous soulager. b) Mettez 4 gouttes aux 2 heures la première journée et ensuite 2 au besoin. Pharmacien 6

SANTÉ | Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien

7	a) J'ai mal à la tête. J' pense que j' fais une migraine. b) J'en prends combien? c) Où j' peux les trouver?	a) J' vous conseille de prendre d' l' acétaminophène ou d' l'ibuprofène. b) Un ou deux comprimés aux 4 heures au besoin. l' faut pas dépasser la dose maximale de 8 comprimés par jour.
	Client 7	Pharmacien 7
8	a) J'ai mal aux yeux. Est-c' que vous avez quelque chose pour les soulager? b) OK, combien? c) À quel endroit j' trouve ça?	a) La meilleure solution, c'est d' mettre des gouttes. b) 3 gouttes à chaque heure dans chaque œil pendant 2 jours, et ensuite, au besoin.
	Client 8	Pharmacien 8
9	a) J'ai mal à l'estomac, j'ai des problèmes de digestion. b) Combien par jour? c) C'est où?	a) Pour ça, prenez des antiacides. b) Prenez 2 comprimés 3 fois par jour en mangeant.
	Client 9	Pharmacien 9

SANTÉ | Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien

GROUPE 3

COMMIS

ALLÉES DE LA PHARMACIE

		
• Hygiène féminine • Soins de la peau • Soins pour bébés • Alimentation pour bébés • Premiers soins	• Soins des yeux • Allergies • Rhume • Lentilles • Antiacides	• Douleurs musculaires • Fièvre et toux • Soins des ongles • Soins des mains/pieds • Soins des oreilles

c) C'est dans l'allée numéro ____.

Dans l'allée ____.

Dans la rangée numéro ____, au bord.

C'est dans la rangée numéro ____, au bout à droite.

Au début d' la rangée, numéro ____.

Allée numéro ____, au milieu.
Rangée ____, au centre.
Au bout d' l'allée ____, près des caisses.

Commis

Formulations possibles du commis

c) Le commis répond en fonction de la localisation des produits dans les allées 1, 2 et 3.

SANTÉ | Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien

3. Faire observer le tableau de l'interaction 3 *À la pharmacie*. Faire compléter oralement le dialogue.
Faire se référer à l'interaction 1 ou 2.

Lexique et structure de la situation

Interaction 3 *À la pharmacie*

Agir – Réagir

Interlocuteurs

- 😊 A client
- 😊 B pharmacien
- 😊 C commis



- 😊 A Bonjour *Madame/Monsieur!*
- 😊 B Bonjour!
- 😊 B J' peux vous aider?
- 😊 A J' me sens pas très bien. J'ai mal *à la tête/aux oreilles*.
Qu'est-c' que vous m' suggérez/m' conseillez/m' recommandez?
- 😊 B J' vous suggère/conseille/recommande *un comprimé d'ibuprofène*.
Prenez/Utilisez *des gouttes*.
- 😊 A Combien d' fois par jour?
Pendant combien d' temps?
- 😊 B 1 à 2 comprimés aux 4 heures, 3 fois par jour, pendant 15 jours.
Respectez la dose recommandée.
Buvez pas d'alcool avec ce médicament.
Prenez-le en mangeant.
- 😊 A C'est dans quelle allée?
- 😊 C Dans la rangée/l'allée numéro *3*.
Au centre/au milieu d' la rangée.
Sur les tablettes du haut/du bas.
Au bord d' l'allée.

SANTÉ | Consultation d'une pharmacienne, d'un pharmacien

ENCADREMENT DE LA TÂCHE

Découper les cartes après les avoir fait photocopier. Chaque problème de santé correspond à une solution.

Exposer les élèves au vocabulaire suivant : symptômes, posologie (dose, fréquence, moment). Insister sur les formulations observées. Revenir sur l'expression de la fréquence « nombre de fois par jour ».

Les rôles « clients », « pharmaciens » et « commis » peuvent être alternés.



Il est possible de rencontrer le pharmacien pour une consultation santé. Des appareils de prise de pression sont aussi accessibles dans certaines pharmacies. Mentionner que, dans de nombreuses pharmacies, on trouve un comptoir postal qui offre les mêmes services qu'un bureau de poste.