

Section ENSEIGNEMENT

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

PROGRAMME-CADRE

Domaine	Consommation et services
Situation	Utilisation des services publics
Intention	Comprendre des informations par téléphone
Idées et organisation du message	Discours informatif Repérer les informations pertinentes
Lexique et grammaire en situation	Préfixes « re- / ré- / r- » Préposition « parmi » Locutions prépositives : « dans le but de » et « au sujet de » et leurs synonymes
Éléments de phonétique et de graphie	---

ÉCHELLE

Comprend, dans des **situations prévisibles**, le déroulement général de conversations ou de discours portant sur des **thèmes familiers : besoins courants** de la vie quotidienne, loisirs ou centres d'intérêt

SUPPORT/TRANSCRIPTION

Audio :
• Services Québec



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

Faire observer le logo de Services Québec. Faire nommer les moyens d'accéder à Services Québec.



par téléphone, en consultant leur site Internet, en se rendant au bureau de Services Québec de leur région

DÉCOUVERTE

Compréhension générale



Faire une écoute complète du document audio *Services Québec*. Faire remplir le tableau suivant.

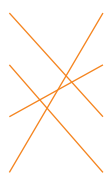
Menu vocal de Services Québec		
1.	Repérez le nombre d'options proposées dans le menu vocal.	<i>quatre + réentendre le menu</i>
2.	Repérez les deux options du menu vocal qui sont détaillées.	<i>1. les renseignements sur le Directeur de l'état civil 2. les renseignements sur le changement d'adresse personnelle</i>

Compréhension détaillée



Faire écouter le premier extrait du document audio. Faire associer 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. Faire remplir les tableaux suivants.

- a)  Faire écouter 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	<i>Pour le certificat, les copies d'actes, les attestations ou les recherches dans le registre de l'état civil du Québec</i>
2.	option 2	<i>Pour les heures d'ouverture et les coordonnées du Directeur de l'état civil</i>
3.	option 3	<i>Pour une déclaration de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès</i>
4.	option 4	<i>Pour une demande de changement de nom ou de prénom</i>
5.	option 5	<i>Pour d'autres renseignements ou pour parler à un préposé</i>

- b)  Faire écouter de nouveau le deuxième extrait du document audio. Faire déterminer 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.	X	
2.	La naissance, le mariage, l'union civile et le décès sont des événements relevant de l'état civil.	X	
3.	On ne peut pas obtenir les coordonnées du Directeur de l'état civil.		<i>On peut obtenir les coordonnées du Directeur de l'état civil.</i>
4.	Les citoyens ne font pas de déclaration des événements à l'état civil.		<i>Les citoyens font une déclaration des événements à l'état civil.</i>
5.	Le livre dans lequel on inscrit des noms et des dates d'événements à l'état civil s'appelle le registre.	X	

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

3. Faire remplir le tableau suivant.

- a)  Faire écouter 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	<i>Pour connaître la liste des six ministères et organismes</i>
2.	option 2	<i>Pour connaître la liste des renseignements requis</i>
3.	option 3	<i>Pour effectuer un changement d'adresse</i>

- b)  Faire écouter de nouveau le troisième extrait du document audio. Faire repérer 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. Faire décomposer le mot « réentendre »..... *ré et entendre*

Faire préciser le sens du préfixe..... *répétition*

Préciser que le préfixe « re » et ses variantes, « ré » et « r », servent à former certains verbes et certains noms.

À titre d'exemples : *refaire, redire, réécouter, réécrire (récrire)*

2. Préciser que les mots synonymes sont des mots qui ont le même sens ou un sens voisin.
La connaissance des synonymes permet de mieux comprendre et mieux écrire un texte.

- a) Faire observer la préposition « parmi » dans le groupe de mots suivants : « **parmi** les cinq options suivantes ». Proposer des synonymes favorisant la compréhension.

À titre d'exemples : *au milieu de, dans*

- b) Faire observer la locution « dans le but de » dans le groupe de mots suivants : « **Dans le but** d'améliorer la qualité de nos services ». Proposer des synonymes favorisant la compréhension.

À titre d'exemples : *afin de, en vue de, pour, dans l'intention de*

- c)  Faire une écoute sélective du document audio *Services Québec*. Faire repérer les mots « parmi » et « pour ».

- *Veuillez choisir parmi les cinq options suivantes.*

- *Pour tout renseignement sur le registre des entreprises.*

- *Pour tout renseignement concernant le programme de services du gouvernement du Québec.*

- *Pour tout ce qui concerne le certificat..*

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

pour ce qui concerne, sur, concernant

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

POUR ALLER PLUS LOIN

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

Nom		Définition	
1.	Le certificat ou la copie d'acte de naissance	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.
2.	L'attestation d'un acte de naissance	B	est un document constitué selon les données de l'acte original et imprimé dans la langue dans laquelle l'événement a été inscrit.
3.	L'acte de naissance	C	est une déclaration de naissance signée et datée par le Directeur de l'état civil.

2. Faire rétablir les cooccurrences à partir des éléments suivants.

Éléments 1		Éléments 2	
1.	accéder	A	sur nos heures d'ouverture
2.	parler	B	auprès de six ministères et organismes
3.	obtenir des renseignements	C	aux quatre options
4.	faire une demande de changement de nom	D	à un préposé
5.	connaître	E	la liste des renseignements requis

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

	Noms	Verbes
1.	naissance	<i>naître</i>
2.	mariage	<i>(se) marier</i>
3.	union	<i>(s')unir</i>
4.	décès	<i>décéder</i>

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

■ SYNTHÈSE ■

Faire remplir la grille d'autoévaluation, qui permet aux élèves de mesurer leur compréhension par la pratique réflexive. Une fois la grille complétée, faire un tour de table et répondre aux questions.

Autoévaluation de la compréhension <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.
☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions
.....			
.....			
.....			

■ REPÈRES SOCIOCULTURELS ■

Le certificat ou la copie d'acte de naissance est nécessaire si vous voulez :

- demander un passeport;
- demander des prestations du Régime des rentes du Québec ou des allocations de retraite du gouvernement du Canada;
- obtenir une carte d'assurance maladie, une carte d'assurance sociale ou un premier permis de conduire;
- inscrire votre enfant à l'école primaire ou secondaire;
- faire une demande d'admission au cégep ou à l'université;
- demander une bourse d'études;
- demander l'admission de votre enfant à un centre de la petite enfance ou à une garderie.

De même, le certificat ou la copie d'acte de mariage ou d'union civile ainsi que le certificat ou la copie d'acte de décès sont des documents officiels qui peuvent être demandés lors de certaines démarches administratives.

Il est possible d'effectuer une demande de certificat ou de copie d'acte des trois façons suivantes : par Internet, par la poste ou à un comptoir de services. Le coût, le délai de traitement et le mode de livraison varient selon le type de traitement et le mode de transmission.

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 : • <i>Services Québec</i>
----------------	--

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 <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.
☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions
.....			
.....			
.....			

■ REPÈRES SOCIOCULTURELS ■

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