

Section ENSEIGNEMENT

PRODUCTION ORALE | Stade 2 | Niveau 5

PROGRAMME-CADRE

Domaines	Consommation et services
Situations	Utilisation des services publics
Intentions	Demander des renseignements par téléphone

STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA TÂCHE

Axe situationnel	Au téléphone • Support audio et transcription <i>Demandes de renseignements</i> 
Axe linguistique	Déterminants non quantifiants Déterminants démonstratifs non déictiques Phrases impersonnelles Phrases subordonnées interrogatives partielles

ÉCHELLE

Participe, quand la **situation** est **prévisible**, à des conversations ou fait des présentations informelles à propos de **thèmes familiaux** : **besoins courants** de la vie quotidienne, loisirs ou centres d'intérêts

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

Faire prendre 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

Où :

- au téléphone

Pourquoi :

- pour obtenir des renseignements

Quand :

- pendant les heures de service

Interlocutrices/Interlocuteurs

Qui :

- une usagère ou un usager du transport en commun
- une ou un commis au service aux usagers

Relation :

- formelle

ÉLABORATION DU DISCOURS

Contraintes linguistiques

- a) Faire observer 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) Faire observer le tableau de l'interaction *Appel au service de transport* en insistant sur la formulation des demandes de renseignements en caractères gras.

Lexique et structure de la situation

Interaction 
Appel au service de transport

Interlocuteurs

☺A commis au service aux usagers

☺B usager

Agir - Réagir



☺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?

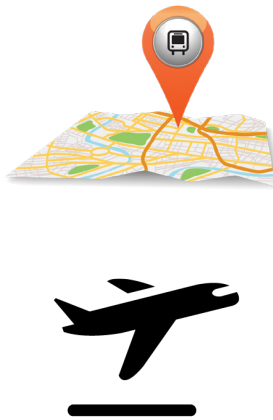
☺A Les mêmes pour tous les autobus. C'est entre 6 h 45 et 23 h 15 la s'maine. Pour les jours fériés, c'est l'horaire de fin d' semaine.

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

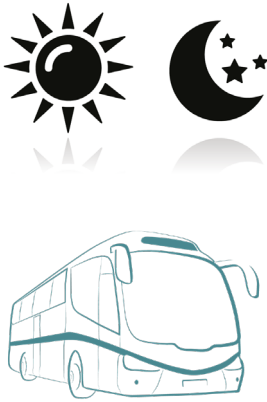
- ☺B Combien coûte un billet?
- ☺A C'est 3,25 \$ pour un billet régulier, et 2,75 \$ pour les 65 ans et plus et les étudiants.
- ☺B Merci beaucoup Madame/Monsieur!
- ☺A Au r'veoir.

2. Faire écouter l'enregistrement.

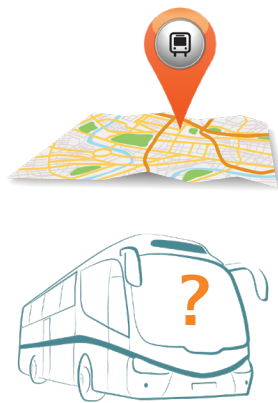
Faire formuler oralement les demandes de l'usager du transport en commun à partir des réponses enregistrées.

Faire écouter les réponse du commis	Faire formuler les demandes de l'usager	
« Si vous partez du terminus au centre-ville, vous prenez l'autobus 50. Y en a un qui va à l'aéroport à toutes les heures. »	 <i>J'aim'rais aller à l'aéroport./Pouvez-vous m' dire quel trajet j' dois prendre pour aller à l'aéroport?</i>	

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

« Le service commence à 6 h le matin et s' termine à minuit. »	 <i>C'est quoi les heures de service?/À quelle heure ça commence et à quelle heure ça s' termine?</i>	
« Si vous ach'tez juste un billet à la fois, c'est 3,25 \$.	 <i>Combien coûte un billet d'autobus/ un titre de transport?</i>	 \$?
« l' passe à toutes les demi-heures : à et 10, pis et 40, jusqu'à 20 h. Et après, c'est aux heures, à et 40. »	 <i>Pouvez-vous m' donner les heures de passage?/C'est quoi les heures de passage?</i>	 ?

CONSOMMATION ET SERVICES | Utilisation des services publics

« Le 36. Vous transférez ensuite dans le 45 quand vous arrivez au terminus. »	 <i>C'est quel autobus pour s' rendre à l'hôpital?/Quel autobus est-c' que j' dois prendre pour m' rendre à l'hôpital?</i>	 N°?
--	--	--

ENCADREMENT DE LA TÂCHE



Certaines personnes ont parfois du mal à déterminer le genre de certains mots qui commencent par une voyelle. C'est le cas du 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