

# Section ENSEIGNEMENT

## PRODUCTION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

### PROGRAMME-CADRE

|            |                                                                                                                                                                                   |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Domaines   | Habitation                                                                                                                                                                        |
| Situations | <b>Emménagement dans un nouveau logement</b><br><b>Problèmes reliés à l'habitation</b>                                                                                            |
| Intentions | S'informer sur les assurances (vol, responsabilité, feu, dégâts, etc.)<br>Informar son assureur par téléphone d'un accident, un sinistre, un vol, un dégât ou tout autre problème |

### STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA TÂCHE

|                  |                                                                                                                                                             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Axe situationnel | À la maison<br>• Support audio et transcription <i>Le dégât d'eau</i>  |
| Axe linguistique | Subjonctif présent<br>Adverbes d'énonciation<br>Futur antérieur après « quand »<br>Expression impersonnelle + « de » ou + « que »                           |

### ÉCHELLE

Communique de façon **autonome**, quand la **situation** est **prévisible** ou **partiellement prévisible**, dans des conversations ou des présentations **informelles** sur des **thèmes concrets** ou certains sujets d'intérêt général liés à des **besoins courants** ou particuliers à des groupes de personnes



**TÂCHE :** Informer son assureur d'un sinistre et se renseigner sur sa couverture d'assurance

## ■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

### Contraintes situationnelles

Faire observer le tableau des contraintes.



*Informez son assureur d'un sinistre  
et se renseigner sur  
sa couverture d'assurance*

**Vous venez d'emménager dans un nouvel appartement. Vous constatez un dégât d'eau à votre retour de vacances. Vous téléphonez à votre agente ou agent d'assurance pour l'informer du sinistre et pour vous renseigner sur votre couverture d'assurance.**

#### Circonstances

##### Où :

- à la maison

##### Pourquoi :

- pour prévenir son agente ou agent d'assurance et vérifier sa couverture d'assurance

##### Quand :

- le jour ou le soir

#### Interlocutrices/Interlocuteurs

##### Qui :

- la personne sinistrée
- l'agente ou l'agent d'assurance en formation

##### Relation :

- formelle

## ÉLABORATION DU DISCOURS

### Contraintes linguistiques

1. Faire prendre connaissance du tableau *Lexique de la situation*.

| Lexique de la situation                |                        |                                              |                                                                                       |
|----------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Éléments liés aux contrats d'assurance |                        | Motifs de la réclamation                     |                                                                                       |
| une couverture d'assurance             | une police d'assurance | un bris de tuyau<br>le tuyau coule/est brisé |    |
| une courtière/un courtier d'assurance  | une prime d'assurance  |                                              |                                                                                       |
| une déclaration de sinistre            | une protection         | un dégât/une infiltration d'eau              |  |
| une experte/un expert en sinistre      | une réclamation        |                                              |                                                                                       |
| une franchise                          | une résiliation        | un bris de piscine<br>la piscine est percée  |  |
| une indemnité                          | un sinistre            | un refoulement/<br>débordement d'égouts      |  |

2. a) Faire prendre connaissance du modèle de l'interaction *Le dégât d'eau*.

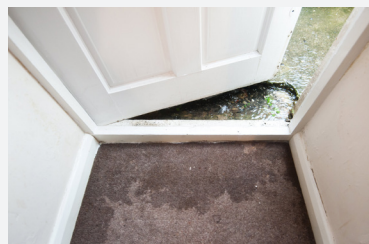
## Lexique et structure de la situation

### Modèle de l'interaction *Le dégât d'eau*

#### Agir - Réagir

#### Interlocuteurs

- 😊A agent d'assurance
- 😊B personne sinistrée



#### Prise de contact

- 😊A Saluer 2. Assurances SDC, bonjour!  
Comment puis-je vous aider?
- 😊B Saluer et énoncer le motif de l'appel *Bonjour. J'ai une assurance habitation chez vous et j'ai un dégât d'eau.*
- 😊A Prendre en charge l'appel 9. Oh! OK, on va s'occuper de ça. Laissez-moi accéder à vot' dossier. J'aurais besoin de vot' nom et de vot' numéro de police d'assurances s.v.p.
- 😊B Répondre à la demande *Andréa Martinez. Mon numéro de police est le 254-998.*

#### Développement

- 😊A Poser des questions de sécurité 7. Alors, j'ai présentement accès à vot' dossier. Pour des raisons de sécurité, j'aurais besoin de vot' date de naissance, de votre adresse complète et du nom de famille de vot' mère.
- 😊B Répondre à la demande *6 août 1990; 7331, rue du Perche, Terrebonne, J6X 2C5; Perez.*
- 😊A Demander des détails sur le sinistre 5. Parfait. Maintenant, dites-moi ce qui s'est passé. Oubliez pas les détails!

- |    |                                                                    |                                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ☺B | Décrire le problème : Quoi? Où? Comment? Décrire les dommages      | <i>Le tuyau du lave-vaisselle a explosé. Y a plein d'eau sur le plancher d' ma cuisine. Le plafond du sous-sol est gonflé.</i> |
| ☺B | S'informer de sa couverture d'assurance                            | <i>Est-c' que chuis assurée pour ça?</i>                                                                                       |
| ☺A | Répondre à la demande                                              | 6. Oui, mais i' va falloir qu'un expert en sinistre aille évaluer vos dégâts.                                                  |
| ☺B | Exprimer son impatience                                            | <i>Oui, mais ça presse! Y a d' l'eau partout!</i>                                                                              |
| ☺B | Demander la marche à suivre lors de l'attente                      | <i>Qu'est-c' que j' dois faire en attendant?</i>                                                                               |
| ☺A | Expliquer la marche à suivre                                       | 8. En attendant l'expert, essayez d' limiter les dégâts. On vous envoie une équipe de nettoyage d'ici 24 heures.               |
| ☺B | S'informer du montant de la franchise                              | <i>C'est quoi l' montant d' ma franchise?</i>                                                                                  |
| ☺A | Répondre à la demande                                              | 4. C'est 500 \$. De toute façon, quand l'expert s'ra allé chez vous, j' vous rappell'rai pour finaliser l' dossier.            |
| ☺B | Exprimer son inquiétude sur l'augmentation de la prime d'assurance | <i>Est-c' que c'est possible que ma prime augmente?</i>                                                                        |
| ☺A | Répondre                                                           | 3. Oui, c'est possible, mais c'est du cas par cas.                                                                             |

## Rupture de contact

- |    |                     |                                                                                                                   |
|----|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ☺B | Remercier et saluer | <i>Heureus'ment que chuis pas partie trop longtemps! Merci d' votre aide. J'attends d' vos nouvelles bientôt.</i> |
| ☺A | Saluer              | 1. Au r'voir.                                                                                                     |

- b)  Faire écouter l'enregistrement de l'échange entre l'agent d'assurance et la personne sinistrée. Faire mettre en ordre les éléments du discours de l'agent d'assurance et les faire intégrer dans le modèle de l'interaction *Le dégât d'eau*.

| Éléments du discours de ☺ A agent d'assurance                                                                                                                                           |                                                                                                                  |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Au r'voir.                                                                                                                                                                           | 2. Assurances SDC, bonjour!<br>Comment puis-j' vous aider?                                                       | 3. Oui, c'est possible, mais c'est du cas par cas.                                                                                               |
| 4. C'est 500 \$. De toute façon, quand l'expert s'ra allé chez vous, j' vous rappell'rai pour finaliser l' dossier.                                                                     | 5. Parfait. Maint'nant, dites-moi c' qui s'est passé. Oubliez pas les détails!                                   | 6. Oui, mais i' va falloir qu'un expert en sinistre aille évaluer vos dégâts.                                                                    |
| 7. Alors, j'ai présent'ment accès à vot' dossier. Pour des raisons d' sécurité, j'aurais besoin d' vot' date de naissance, d' votre adresse complète et du nom d' famille de vot' mère. | 8. En attendant l'expert, essayez d' limiter les dégâts. On vous envoie une équipe de nettoyage d'ici 24 heures. | 9. Oh! OK, on va s'occuper d' ça. Laissez-moi accéder à vot' dossier. J'aurais besoin d' vot' nom et d' vot' numéro d' police d'assurance s.v.p. |

- c) À partir du modèle de l'interaction *Le dégât d'eau* au point 2 a), faire compléter oralement le discours de la personne sinistrée. Faire imaginer la description du sinistre en faisant respecter le réalisme de la situation. Faire référer les élèves au *Lexique de la situation* au point 1.

### ■ ENCADREMENT DE LA TÂCHE ■

Les rôles établis dans les contraintes peuvent alterner.

Orienter les élèves en ce qui a trait aux détails de leur récit. À titre d'exemples : il y a eu une fuite d'eau pendant les vacances, car la toile de la piscine s'est déchirée; il y a eu une inondation printanière, ce qui a causé beaucoup de dommages dans le sous-sol, etc. Encourager les élèves à ajouter des détails et à laisser libre cours à leur imagination.

Faire écouter de nouveau le document audio afin d'évaluer la vraisemblance de leur interaction.  
Refaire l'exercice du point 3 en reprenant le modèle, mais en utilisant une autre forme de sinistre.  
À titre d'exemples : un feu, un vol, etc.

Expliquer aux élèves les différents types d'assurance tels qu'une assurance automobile, habitation, invalidité, juridique, médicament, vie, voyage, etc.



Expliquer que, même lorsqu'on est locataire, il est nécessaire de se procurer une assurance habitation même si la valeur de nos biens n'est pas très grande. En plus de protéger les biens, l'assurance habitation offre aussi une protection en responsabilité civile. Cette assurance couvre par exemple le locataire si un incendie qui a pris naissance accidentellement dans son logement cause de lourds dommages au logement des voisins. Dans ce cas, si le locataire est tenu responsable, c'est l'assureur qui indemniser les voisins. L'assurance habitation les aidera à se procurer de nouveaux vêtements et d'autres articles essentiels.

La loi n'oblige pas à acheter une assurance habitation, mais les biens valent tout de même la peine d'être protégés. L'assurance du propriétaire ne couvre pas les biens personnels du locataire.