

Date :
Prénom et nom :

Section APPRENTISSAGE

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

Domaine	Habitation
Situation	Problèmes reliés à l'habitation
Intention	Comprendre son assureur lors d'une réclamation par téléphone

SUPPORT	Audio : • <i>Le dégât d'eau</i>
---------	---

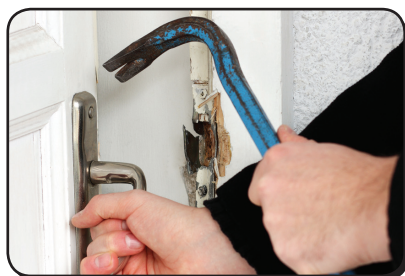
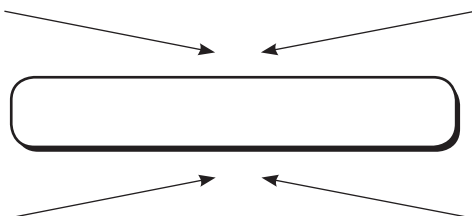
Crédits iconographiques : Shutterstock.com, Université de Montréal

Crédits vidéographiques : Université de Montréal

HABITATION | Problèmes liés à l'habitation

AMORCE

Observez les illustrations. Trouvez l'élément commun.



DÉCOUVERTE

Compréhension générale

- a)   Écoutez l'extrait 1 du support audio *Le dégât d'eau*. Remplissez le tableau de contexte de communication.

Contexte de communication de l'extrait 1 « La prise de contact »	
Circonstances	Interlocuteurs
Où (lieu) :	Qui :
Pourquoi (raison) :	Relation (lien entre les interlocuteurs) :
Quand (moment) :	

HABITATION | Problèmes liés à l'habitation

- b)   Réécoutez l'extrait 1 du support audio *Le dégât d'eau*. Inscrivez les questions que le courtier d'assurances, Éric, pose à sa cliente, Anne-Marie, lors de la prise de contact.

		
« La prise de contact » Questions du courtier d'assurances		
1.	Question 1 :	
2.	Question 2 :	
3.	Question 3 :	
4.	Question 4 :	

Compréhension détaillée

- a)   Écoutez l'extrait 2 du support audio. Mettez en ordre les éléments qui décrivent le problème et les étapes à suivre lors de la réclamation.

		
Description du problème		
	Éléments du problème	Ordre
1.	Le propriétaire qui habite au rez-de-chaussée a frappé à la porte.	
2.	Il y a eu une fuite d'eau chez le propriétaire.	
3.	Hier, la cliente faisait son lavage.	
4.	Quand elle est revenue dans la cuisine, il y avait de l'eau sur le plancher.	
5.	Le tuyau de la machine à laver était mal branché.	
6.	Le propriétaire demande à la locataire de défrayer le coût des réparations.	

HABITATION | Problèmes reliés à l'habitation



Étapes de la réclamation

	Étapes à suivre	Ordre
1.	La cliente doit rédiger une version détaillée de l'histoire.	
2.	Il faut garder les factures si le propriétaire fait réparer le plafond.	
3.	Le courtier d'assurances lui fera parvenir un formulaire de réclamation.	
4.	Il faut prendre des photos des dommages.	

- b)   Réécoutez l'extrait 2 du support audio *Le dégât d'eau*. Déterminez si les affirmations sont vraies ou fausses.

	Affirmations	Vrai	Faux
1.	Le propriétaire du logement endommagé demande de rénover toute la cuisine.		
2.	La laveuse de la cliente a débordé.		
3.	Les électroménagers de la locataire sont dans la cuisine.		
4.	La cliente recevra un formulaire de déclaration de sinistre.		
5.	La cliente a une assurance responsabilité civile de deux millions de dollars.		
6.	La cliente doit faire la description détaillée de l'incident.		
7.	Seulement le propriétaire doit prendre des photos des dommages causés.		
8.	Le propriétaire peut faire réparer les dommages avant de recevoir l'argent des assurances.		
9.	Les factures sont des preuves et la compagnie remboursera le propriétaire.		
10.	À l'intérieur du formulaire de déclaration de sinistre, il n'est pas obligatoire de mentionner les objets endommagés et les dates de l'incident.		

HABITATION | Problèmes liés à l'habitation

- c)   Écoutez l'extrait 3 du support audio *Le dégât d'eau*. Remplissez la fiche d'acheminement du dossier.

		
	Acheminement du dossier	
1.	Le dossier complet doit comprendre :	
2.	L'expert en sinistre évaluera :	
3.	La compagnie d'assurances déterminera :	

■ CARACTÉRISTIQUES ■

- a)  Déterminez si le verbe souligné est au mode subjonctif ou indicatif. Identifiez l'élément introducteur du subjonctif.

	Énoncés	Indicatif	Subjonctif	Éléments introducteurs
1.	« Il est important que vous <u>décriviez</u> les circonstances du dégât... »			
2.	« Si jamais votre propriétaire décide de faire réparer son plafond avant que la réclamation <u>arrive</u> ... »			
3.	« Dès que nous <u>recevons</u> le dossier complet... »			
4.	« Il faut que j' <u>envoie</u> la lettre et les justificatifs au fur et à mesure... »			
5.	« J'vais aller voir mon proprio pour qu'on <u>règle</u> ça le plus rapidement possible. »			

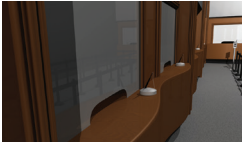
HABITATION | Problèmes reliés à l'habitation

- b)  Déterminez si vous entendez un enchaînement consonantique ou une liaison.

	Groupes de mots	Enchaînements consonantiques	Liaisons
1.	Éric Arsenault		
2.	quelle est		
3.	vous avez		
4.	une assurance		
5.	est important		
6.	sans oublier		
7.	votre année		
8.	dans un		

POUR ALLER PLUS LOIN

Déterminez les éléments d'information à donner lors de différentes démarches administratives, au moment de la prise de contact.

Prise de contact				
Démarches administratives	 à l'hôpital	 à la banque	 à la pharmacie	 au secrétariat de l'école
Éléments d'information				

HABITATION | Problèmes liés à l'habitation

■ SYNTHÈSE ■

Remplissez la grille d'autoévaluation vous permettant de mesurer votre compréhension par la pratique réflexive.

Autoévaluation de la compréhension <i>Le dégât d'eau</i>				
Compétences développées				
Je suis en mesure de comprendre les étapes d'une réclamation expliquées par le courtier d'assurances.	Je comprends la description des étapes du problème et la cause de celui-ci.	Je connais la liste des éléments qui doivent être inclus dans le dossier avant qu'il soit acheminé.	Je suis en mesure de distinguer le mode subjonctif du mode indicatif et d'identifier les éléments introducteurs du subjonctif.	Je suis en mesure de distinguer les liaisons des enchaînements consonantiques.
☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions	☐ maîtrisé ☐ besoin de renforcement ☐ questions
.....				
.....				
.....				

■ REPÈRES SOCIOCULTURELS ■

Le détecteur de fumée sauve des vies. En avez-vous un?

