

Section APPRENTISSAGE

PRODUCTION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

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

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Infoassurance, Shutterstock.com

Crédits audiographiques : Cégep de Jonquière



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

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles



Observez 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.  Prenez 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 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 la piscine est percée	
une indemnité	un sinistre	un refoulement/ débordement d'égouts	

2. a)  Prenez 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 | ☐ |
|  B | Saluer et énoncer le motif de l'appel  | |
|  A | Prendre en charge l'appel | ☐ |
|  B | Répondre à la demande  | |

Développement

- | | | |
|---|--|--------------------------|
|  A | Poser des questions de sécurité | ☐ |
|  B | Répondre à la demande  | |
|  A | Demander des détails sur le sinistre | ☐ |
|  B | Décrire le problème : Quoi? Où? Comment? Décrire les dommages  | |
|  B | S'informer de sa couverture d'assurance  | |
|  A | Répondre à la demande | ☐ |
|  B | Exprimer son impatience  | |
|  B | Demander la marche à suivre lors de l'attente  | |
|  A | Expliquer la marche à suivre | ☐ |
|  B | S'informer du montant de la franchise  | |
|  A | Répondre à la demande | ☐ |
|  B | Exprimer son inquiétude sur l'augmentation de la prime d'assurance  | |
|  A | Répondre | ☐ |

Rupture de contact

😊B Remercier et saluer 🗨️

😊A Saluer

- b)   Écoutez l'enregistrement de l'échange entre l'agent d'assurance et la personne sinistrée.



Mettez en ordre les éléments du discours de l'agent d'assurance. Intégrez les éléments du discours de l'agent d'assurance 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! 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), complétez oralement le discours de la personne sinistrée.

Imaginez la description du sinistre en respectant le réalisme de la situation. Référez-vous au *Lexique de la situation* au point 1.



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.