

# TRANSCRIPTION

## PRODUCTION 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 :<br>• <i>Le dégât d'eau</i> |
|---------|------------------------------------|

L1 : Assurance SDC, bonjour, comment puis-je vous aider ?

L2 : Bonjour, j'ai une assurance habitation chez vous et j'ai un dégât d'eau.

L1 : OK, on va s'occuper de ça. Laissez-moi accéder à votre dossier. J'aurais besoin de votre nom et de votre numéro de police, s'il vous plaît.

L2 : Andréa Martinez, mon numéro de police est le 254-99-81.

L1 : Alors, j'ai présentement accès à votre dossier. Pour des raisons de sécurité, j'aurais besoin de votre date de naissance, votre adresse complète et du nom de jeune fille de votre mère.

L2 : 6 août 1990. 7331 rue du Perche, Terrebonne, J6X 2C5. Tremblay.

L1 : Parfait, maintenant, dites-moi ce qui s'est passé. N'oubliez pas de détails.

L2 : Le tuyau du lave-vaisselle a explosé. Y'a [Il y a] plein d'eau *su'l* [sur le] plancher de ma cuisine. Le

plafond du sous-sol est gonflé. Est-ce que *chuis* [je suis] assurée pour ça?

L1 : Oui, euh, mais il va falloir qu'un expert en sinistre aille évaluer vos dégâts.

L2 : Ouais, mais ça presse. Y'a [Il y a] de l'eau partout. Qu'est-ce que je dois faire en attendant?

L1 : En attendant l'expert, essayez de limiter les dégâts. On vous envoie une équipe de nettoyage d'ici 24 heures.

L2 : C'est quoi le montant de ma franchise?

L1 : C'est 500\$. De toute façon, quand l'expert sera allé chez vous, je vous rappellerai pour finaliser le dossier.

L2 : Est-ce que c'est possible que ma prime augmente?

L1 : Oui, c'est possible, mais c'est du cas par cas.

L2 : Heureusement que *chuis* [je suis] pas partie trop longtemps. Merci de votre aide. J'attends de vos nouvelles bientôt.

L1 : Au revoir !