

Section ENSEIGNEMENT

COMPRÉHENSION ORALE | Stade 2 | Niveau 8

PROGRAMME-CADRE

Domaine	Habitation
Situation	Problèmes reliés à l'habitation
Intention	Comprendre son assureur lors d'une réclamation par téléphone
Idées et organisation du message	Suivre le déroulement d'exposés Comprendre des informations détaillées
Lexique et grammaire en situation	Subjonctif présent
Éléments de phonétique et de graphie	Enchaînement consonantique et liaison

ÉCHELLE

Comprend sans aide, quand la **situation** est **prévisible** ou **partiellement prévisible**, le contenu de conversations ou de discours en français standard et au débit normal portant sur des **thèmes concrets** ou sur certains sujets d'intérêt général liés à des **besoins courants** ou particuliers à des groupes de personnes

SUPPORT/TRANSCRIPTION

Audio :

• *Le dégât d'eau*



Crédits iconographiques : Shutterstock.com, Université de Montréal

Crédits vidéographiques : Université de Montréal

HABITATION | Problèmes liés à l'habitation

AMORCE

Faire observer les illustrations. Faire trouver l'élément commun.



les sinistres, les dommages, les bris



DÉCOUVERTE

Compréhension générale

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

Contexte de communication de l'extrait 1 « La prise de contact »	
Circonstances	Interlocuteurs
Où (lieu) : <i>à la maison et au bureau</i>	Qui : <i>Anne-Marie Vachon et Éric Arseneault</i>
Pourquoi (raison) : <i>une réclamation</i>	Relation (lien entre les interlocuteurs) :
Quand (moment) : <i>en journée</i>	<i>courtier d'assurances et cliente</i>

HABITATION | Problèmes liés à l'habitation

- b)  Faire réécouter l'extrait 1 du support audio *Le dégât d'eau*. Faire inscrire 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 :	<i>nom et prénom</i>
2.	Question 2 :	<i>le numéro de la police d'assurance</i>
3.	Question 3 :	<i>date et année de naissance</i>
4.	Question 4 :	<i>adresse complète</i>

Compréhension détaillée

- a)  Faire écouter l'extrait 2 du support audio. Faire mettre 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.	<i>5</i>
2.	Il y a eu une fuite d'eau chez le propriétaire.	<i>4</i>
3.	Hier, la cliente faisait son lavage.	<i>1</i>
4.	Quand elle est revenue dans la cuisine, il y avait de l'eau sur le plancher.	<i>3</i>
5.	Le tuyau de la machine à laver était mal branché.	<i>2</i>
6.	Le propriétaire demande à la locataire de défrayer le coût des réparations.	<i>6</i>

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
2.	Il faut garder les factures si le propriétaire fait réparer le plafond.	4
3.	Le courtier d'assurances lui fera parvenir un formulaire de réclamation.	1
4.	Il faut prendre des photos des dommages.	3

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

	Affirmations	Vrai	Faux
1.	Le propriétaire du logement endommagé demande de rénover toute la cuisine.		<i>seulement le plafond</i>
2.	La laveuse de la cliente a débordé.		<i>Le tuyau était mal branché.</i>
3.	Les électroménagers de la locataire sont dans la cuisine.	X	
4.	La cliente recevra un formulaire de déclaration de sinistre.	X	
5.	La cliente a une assurance responsabilité civile de deux millions de dollars.		<i>1 million de dollars</i>
6.	La cliente doit faire la description détaillée de l'incident.	X	
7.	Seulement le propriétaire doit prendre des photos des dommages causés.		<i>La locataire peut aussi prendre des photos.</i>
8.	Le propriétaire peut faire réparer les dommages avant de recevoir l'argent des assurances.	X	
9.	Les factures sont des preuves et la compagnie remboursera le propriétaire.	X	
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.		<i>Il est obligatoire de mentionner les dates et les objets.</i>

HABITATION | Problèmes liés à l'habitation

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

		
	Acheminement du dossier	
1.	Le dossier complet doit comprendre :	- la description de l'incident; - les factures; - les photos.
2.	L'expert en sinistre évaluera :	- le coût des travaux
3.	La compagnie d'assurances déterminera :	- le montant de la réclamation

CARACTÉRISTIQUES

- a) Lire à haute voix les énoncés tirés du support audio. Faire déterminer si le verbe souligné est au mode subjonctif ou indicatif. Faire identifier l'élément introducteur du subjonctif.

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

HABITATION | Problèmes reliés à l'habitation

- b) Lire à haute voix les groupes de mots tirés du support audio *Le dégât d'eau*. Faire déterminer si on entend un enchaînement consonantique ou une liaison.

	Groupes de mots	Enchaînements consonantiques	Liaisons
1.	Éric Arsenault [erikarsəno]	X	
2.	quelle est [kɛlɛ(e)]	X	
3.	vous avez [vuzave]		X
4.	une assurance [ynasyrās]	X	
5.	est important [ɛ(e)tɛpɔrtā]		X
6.	sans oublier [sāzublie]		X
7.	votre année [vɔtrane]	X	
8.	dans un [dāzœ]		X

POUR ALLER PLUS LOIN

Faire déterminer 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	- nom et prénom - carte d'assurance-maladie - carte de l'hôpital - adresse complète	- nom et prénom - carte de guichet - numéro du compte - pièce d'identité	- nom et prénom - carte d'assurance-maladie - prescription du médecin - adresse complète - numéro de téléphone	- nom et prénom - preuve d'identité - certificat de naissance - adresse complète

HABITATION | Problèmes liés à l'habitation

■ SYNTHÈSE ■

Faire remplir la grille d'autoévaluation, qui permet aux élèves de mesurer leur compréhension par la pratique réflexive. Une fois la grille complétée, faire un tour de table et répondre aux questions.

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 ■



Il existe plusieurs types de détecteur de fumée : à piles, électronique voire branché directement à la caserne de pompiers. Il est très important de vérifier si notre détecteur de fumée fonctionne correctement. Habituellement, les pompiers conseillent de changer la pile une fois par année, lors du changement d'heure, au printemps ou à l'automne. Un détecteur de fumée peut vous sauver la vie, ne le négligez pas.

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

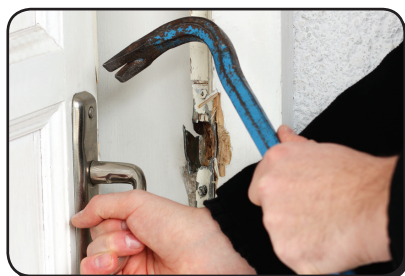
HABITATION | Problèmes liés à l'habitation

AMORCE

Observez les illustrations. Trouvez l'élément commun.



Diagram showing arrows pointing from the four images to a central empty rounded rectangle, indicating a common element to be identified.



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?

