



## Scénario

### A la maison : problème de lave-linge

#### Document 1. La panne



<https://www.youtube.com/watch?v=d4amgex905c>

#### Activité - Introduction au thème et contextualisation (compréhension orale)

- Quel type de document ? ( un reportage, une information, une publicité)
- Où se déroule la scène ( chez un particulier, dans un commerce, etc.)
- Combien de personnages et quel type de personnage ( famille, commerçants etc.)
- Qu'est-ce qu'il se passe ? ( il y a un problème, il s'agit d'une information etc.)
- Est-ce que le problème est réglé ? Que faut-il faire ? etc.

## Document 2. Demande de devis

### Document audio 1

#### Activité (compréhension orale)

Appel au SAV : demande d'information pour un devis et prise de rendez-vous



Doc oral Réparation machine à laver 1.mp3

#### 1. Le SAV c'est :

- le service après-vente d'un magasin
- le nom d'un magasin
- le service audio-visuel d'un magasin

#### 2. La personne souhaite :

- prendre des renseignements
- donner une information
- acheter quelque chose

#### 3. La personne appelle le SAV parce que :

- elle veut connaître les horaires d'ouverture
- sa machine à laver est en panne
- elle veut commander une pièce pour sa machine

#### 4. La personne souhaite

- acheter une nouvelle machine à laver
- faire réparer sa machine à laver
- connaître les tarifs

#### 5. Le devis est

- payant
- gratuit
- on ne sait pas

#### 6. Le devis coûte

- 27 €
- 47 €
- on ne sait pas, cela dépend de la panne

#### 7. Est compris dans le devis :

- juste le déplacement
- juste la main d'œuvre
- le déplacement et 30 mn de main d'œuvre

### 8. A la fin de la conversation, la personne

- prend rendez-vous pour un devis
- rappellera pour prendre rendez vous
- ne souhaite pas prendre rendez-vous pour un devis

### Document audio 2

2<sup>ème</sup> appel : prise d'information sur le coût du devis et son éventuel remboursement



Doc oral Réparation machine à laver 2.mp3

#### 1. La personne rappelle car

- elle souhaite connaître le prix du déplacement
- elle doit donner des informations
- elle veut savoir si le devis est gratuit si on achète une nouvelle machine

#### 2. Le devis coûte

- 24 €
- 18 €
- 42 €

#### 3. Si j'achète une nouvelle machine dans ce magasin

- le devis est gratuit
- le déplacement est gratuit
- les 30 minutes de main-d'œuvre sont gratuites

#### 4. La personne ne peut pas prendre rendez-vous tout de suite car

- sa machine à laver est ancienne, elle a 6 ans
- elle n'a pas les références ni la facture de la machine
- il n'y a plus de place sur les plannings du réparateur

### Document audio 3

3<sup>ème</sup> appel au SAV ( facture et n° de série)



Doc oral Réparation machine à laver 3.mp3

**1. La même personne rappelle car**

- elle veut d'autres renseignements
- elle doit donner des informations
- elle veut prendre rendez-vous

**2. La cliente rappelle pour donner :**

- le n° de garantie
- le n° de série
- la date d'achat

**3. Il y a un problème avec la machine**

- elle ne fonctionne plus du tout
- fait un bruit bizarre
- elle ne s'ouvre plus

**4. Le rendez vous est fixé :**

- le lendemain matin
- le jeudi après-midi de la semaine suivante
- le lendemain après midi

**5. Le réparateur vient :**

- à l'heure indiquée par le client
- 13h45-14h
- 13h30

**6. La personne du SAV est :**

- agréable
- désagréable
- juste professionnelle

## Document audio 4

4<sup>ème</sup> appel : annulation du rendez vous



Doc oral Réparation machine à laver 4.mp3

**1. La personne appelle le SAV pour**

- prendre rendez-vous
- vérifier sa date de rendez-vous
- annuler son rendez-vous

**2. Il s'agit d'un rendez vous pour**

- un achat
- un conseil
- une réparation

**3. La personne peut**

- annuler son rendez-vous
- ne peut plus annuler son rendez-vous
- prendre un nouveau rendez-vous

**4. La personne du service après vente**

- est très agréable
- est très fâchée contre la cliente
- ne comprend pas pourquoi la cliente annule son rendez vous

## Documents 3. Choisir un nouveau lave-linge

### Activité (compréhension écrite)



LAVE-LINGE HUBLLOT  
**Lave linge hublot**  
Réf. ... - Produit Neuf

★★★★☆ (1 avis)

✓ Disponible

**199€00**  
dont 6,00€ d'éco-part. DEEE  
Payer en plusieurs fois

Frais de livraison : à partir de  
**29,00€**  
Voir les dates de livraison

**ACHETER**

**1. Il s'agit d'un lave linge**

- « top » qui s'ouvre sur le haut
- « Hublot » qui s'ouvre sur le devant de la machine
- séchant

**2. Il s'agit d'une proposition trouvée**

- dans un magasin
- sur un site internet
- on ne sait pas

**3. Pour acheter cet appareil**

- je dois payer comptant
- je peux payer en plusieurs fois
- je dois verser un acompte de 6 €

**4. La livraison est**

- comprise dans le prix
- de 29 € minimum
- gratuite

**5. Le prix de la livraison dépend**

- du poids de l'objet à livrer
- de la taille de l'objet à livrer
- de votre lieu de résidence

**6. Si cet appareil m'intéresse**

- il est disponible en stock
- il n'est pas disponible
- il y a un délai pour le recevoir



1. Quel est le lave-linge le plus économique et le plus efficace ? (entourez la bonne réponse)

A – B – C – D – E – F – G

2. Un appareil classé A (cochez les bonnes réponses)

- coûte moins cher en électricité
- est moins bruyant
- utilise moins d'eau
- essore mieux le linge
- lave mieux le linge

Énergie		Lave-linge
Fabricant		
Modèle		
<b>Économe</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
	B	
	C	
	D	
	E	
	F	
	G	
<b>Peu économe</b>		
Consommation d'énergie kWh/cycle	0,95	
<small>sur la base du résultat obtenu pour le cycle blanc 60°C dans des conditions d'essai normalisées. La consommation réelle dépend des conditions d'utilisation de l'appareil.</small>		
Efficacité de lavage	A B C D E F G	
<small>A: plus élevé G: plus faible</small>		
Efficacité d'essorage	A B C D E F G	
<small>A: plus élevé G: plus faible</small>		
Vitesse d'essorage (tr/min)	1400	
Capacité (blanc) kg	5,0	
Consommation d'eau L	55	
<b>Bruit</b> (dB(A) re 1 pW)	Lavage	5,2
	Essorage	7,0
<small>Une fiche d'information détaillée figure dans la brochure</small>		
<small>Norme EN 60456 Directive 96/23/CE relative à l'étiquetage des lave-linge</small>		

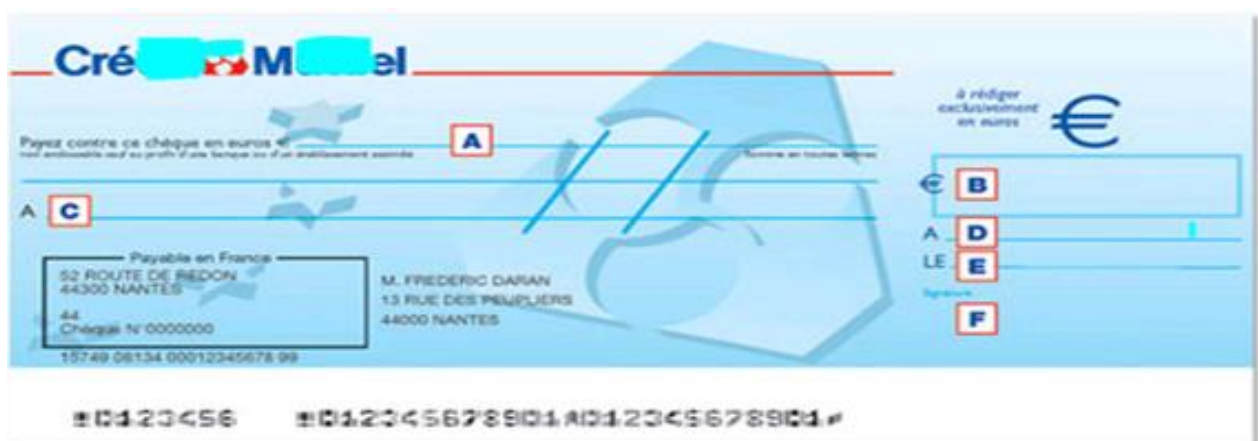
#### Document 4. Payer son achat

#### Activité (compréhension écrite et remplissage)

Vous avez choisi votre lave-linge dans un magasin : « Chez Lavomatix ». Il compte 385,00 €.

La livraison est gratuite mais vous avez choisi le forfait « garantie prolongée et mise en service ». Ce forfait coûte 35 €. Vous faites le chèque.

Par chèque





Par carte bancaire



# Êtes-vous sûr D'ÊTRE BIEN PROTÉGÉ SUR INTERNET



<https://www.youtube.com/watch?v=cnkpgDfuMBO>

## Activité - Introduction au thème et contextualisation (compréhension orale)

- Quel type de document ? ( un reportage, une information, une publicité)
- Où se déroule la scène ( chez un particulier, dans un commerce, etc.)
- Combien de personnages et quel type de personnage ( famille, commerçants etc.)
- Qu'est ce qu'il se passe ? ( il y a un problème, il s'agit d'une information etc.)
- Est-ce que le problème est réglé ? Que faut-il faire ? etc.


## Lexique usuel :





## Activité (compréhension écrite)

### Faire ses comptes



RELEVÉ DE COMPTE

**Compte n° 0006543214** **Titulaire : Mr et Mme Duchemin**

Date	Opérations	Débit	Crédit
	<b>Solde débiteur</b>	<b>366,00</b>	
01/4	Chèque n° 0060159 <sup>1</sup>	750,00	
01/4	Salaires virement H256489		2 500,00
05/4	Orange prélèvement	50,00	
06/4	Retrait DAB 0201 – Carte 586527	80,00	
10/4	EDF prélèvement P546300001	480,56	
15/4	CPAM <sup>2</sup> virement JL32595		30,00
16/4	Virement compte professionnel		1 600,00
20/4	Chèque n° 0060160	700,00	
22/4	Paiement carte CB	577,00	
23/4	Chèque n° 0060161	358,87	
23/4	Paiement carte CB	899,99	
25/4	Prélèvement remboursement prêt voiture	310,00	
28/4	Paiement carte CB 015	956,33	
	<b>TOTAL DES MOUVEMENTS</b>	<b>4 206,42</b>	<b>4 130,00</b>
	<b>Solde débiteur au 31/4</b>	<b>442,42</b>	

1. Règlement du loyer  
2. Remboursement des frais de santé par la Caisse primaire d'assurance maladie

Attention !  
Vous êtes à découvert !  
Cela risque de vous coûter cher

Le **solde mensuel** d'un compte est calculé par différence entre le montant total du crédit et celui du débit

**1. Qui peut prendre de l'argent sur ce compte ?**

- Uniquement Monsieur Duchemin
- Uniquement Madame Duchemin
- Monsieur et Madame Duchemin

**2. Ce relevé de compte nous indique**

- que la personne est à découvert de 442,42 €
- que la personne est à découvert de 366,00 €
- qu'il reste 4130,00 € sur le compte de la personne

**3. Cette personne rembourse un prêt pour**

- une voiture
- une maison
- un prêt personnel

**4. Le montant du salaire de cette personne est**

- 1600,00 €
- 2500,00 €
- 4130,00 €

**5. Elle a effectué un retrait d'argent de 80,00 €**

- au distributeur automatique
- au guichet de la banque
- on ne sait pas

6. Le titulaire du compte a donné l'autorisation de prélever de l'argent sur son compte à
- Orange
  - son employeur
  - à la CPAM
7. Le titulaire du compte paie son loyer par
- chèque
  - par virement
  - en liquide
8. Lorsque l'on est malade la CPAM nous rembourse les frais de santé
- chèque
  - par virement
  - en liquide

### Document 5. Utilisation de l'appareil

#### Activité - Introduction au thème et contextualisation (compréhension orale)



<https://www.youtube.com/watch?v=bBck7WW9S1k>

- Quel type de document ? ( un reportage, une information, une publicité)
- Où se déroule la scène ( chez un particulier, dans un commerce, etc.)
- Combien de personnage et quel type de personnage ( famille, commerçants etc.)
- Qu'est-ce qu'il se passe ? ( il y a un problème, il s'agit d'une information etc.)
- Est-ce que le problème est réglé ? Que faut-il faire ? etc.



Le bon dosage ...



### Activité (compréhension écrite)

1. Quel est le nom de ce produit ? C'est :

- un détachant
- de la lessive liquide
- de la lessive en poudre
- de la lessive en tablette
- un adoucissant

**2. Pour un résultat optimal je dois...**

- mettre beaucoup de lessive
- mettre peu de lessive
- cela dépend de mon eau et de la saleté du linge

**3. Ce produit peut être un produit dangereux ? (cochez les bonnes réponses)**

- pour les mains
- pour les yeux
- pour les enfants

**4. Sur les taches, je dois :**

- mettre plus de lessive
- étaler la lessive sur la tache et frotter
- ne rien faire de spécial

**5. Je peux utiliser ce produit :**

- en machine
- pour une lessive à la main
- au sèche-linge



**Citoyenneté – Et en France, comment ça se passe ?**

Suggestions d'aspects à aborder :

- **Eco-consommation**  
Lien utile : économisons l'eau  
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Economisons-l-eau,2094.html>
- **Eco-citoyenneté**  
Lien utile : les bons gestes pour protéger l'eau  
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Les-bons-gestes-pour-protger-l.html>
- **Recyclage des encombrants**  
liens utiles : où recycler ses appareils électroménagers ?  
[http://www.eco-systemes.fr/?gclid=COy2kafi\\_M0CFY4V0wod7xsFtg](http://www.eco-systemes.fr/?gclid=COy2kafi_M0CFY4V0wod7xsFtg)  
<http://www.ecogeste.fr/demo/?fiche=40>
- **Abandon sauvage de déchets – sanctions :**  
Lien utile : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31963>