



Scénario

Le français des services : j'ai oublié mes clés

Document 1.1

Arnaques à la clé



Activité - Introduction au thème et contextualisation :

- 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.

Document 2

Activité (compréhension orale)



1. La personne qui appelle

- Est enfermée chez elle
- Souhaite faire un double des clés
- A oublié ses clés à l'intérieur de chez elle

2. La personne qui appelle veut

- le numéro d'un serrurier
- le numéro de la propriétaire
- le numéro de l'agence

3. Quel est le problème avec le serrurier ?

- il est très occupé
- il est cher
- il est sûrement en vacances

4. Quels documents la personne doit-elle prévoir ?



- une carte d'identité



- un justificatif de domicile



- une carte bancaire



- une carte vitale

5. Que doit faire la personne si elle change sa serrure ?

- elle doit prévenir l'agence par téléphone
- elle doit prévenir l'agence par un courrier
- on ne sait pas

Document 3

Activité (compréhension écrite)

PLOMBERIE • SERRURERIE • VITRERIE
 CHAUFFAGE • ELECTRICITE • 7/7 - 24/24
 ———— Dénatage & Installation ————

Etablissement

113 Avenue de la République 93200 St Denis sur Seine FRANCE Téléphone 75229433 SAS capital 10 000€

Nom :

Adresse :

CP : 75119 Ville : Paris

FACTURE

Date : 22.10.2013

Cliet :

Suivant devis N° : 02079

OBSERVATIONS (VOIR EXTRAIT DE NOS TARIFS, PRESTATIONS ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'INTERVENTION AU VERSO)

A la demande du client changement de serrure

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L. 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur le base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

DÉSIGNATION DES PRODUITS ET PRESTATIONS	QTE	PRIX U/H.T	MONTANT H.T
changement de serrure l'identique type Vigi 4 points	1	2599,56	2599,56€
deplacement	1	93,11€	93,11€
main d'oeuvre	1	93,11€	93,11€

ATTESTATION POUR BENEFICIER DE LA T.V.A À 7%

Je soussigné, M., atteste que le local situé au est achevé depuis plus de deux ans et qu'il est exclusivement à usage d'habitation.

Fait à Paris le 22.10.2013

SIGNATURE DU CLIENT :

TOTAL H.T	2653,78€
T.V.A. <input checked="" type="checkbox"/> 7% <input type="checkbox"/> 19.6%	185,76€
TOTAL T.T.C	2839,54€

Bon pour accord sur la bonne exécution du travail, ainsi que le paiement comptant de la somme demandée à la fin des travaux.

SIGNATURE DU CLIENT :

INFORMATION CONCERNANT L'INTERVENTION

Le client déclare avoir pris connaissance du devis avant l'intervention du technicien et reconnaît la bonne réalisation des travaux.

SIGNATURE DU CLIENT :

1. Ce document est

- Une publicité
- Un devis
- Une facture

2. Quelle prestation a été effectuée ?

- Une serrure a été changée
- Une chaudière a été réparée
- On ne sait pas

3. Que doit-on payer d'autre ?

- Seulement le déplacement de la personne
- Le déplacement et la main d'oeuvre
- Rien

4. Quel est le prix total de l'intervention ?

- 2653,78 €
- 2839,55 €
- 87,11 €

5. Cette somme vous paraît...

- Raisonnable
- Trop élevée
- Peu élevée

Document 4. A vous de jouer ...

Activité (expression orale)



Qui ? Quand ? Quoi ? Où ?

Comment ? etc.



Citoyenneté – Et en France, comment ça se passe ?

Suggestions d'aspects à aborder :

- **Devoir de facturation de la part des professionnels (lien facturation – imposition)**
Liens utiles :
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18960>
<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23208>
- **Travail au noir/dissimulé**
Lien utile : <http://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/lutte-contre-le-travail-illegal/article/qu-est-ce-que-le-travail-illegal>
- **Eviter les arnaques au dépannage :**
Lien utile : <http://www.60millions-mag.com/2012/12/04/evitez-les-arnaques-au-depannage-9755>