



Scénario  
Relevé de compteur



Document 1. Avis de passage.

**OTifrance** L'ÉLECTRICITÉ EN ALLIANCE **DEUXIÈME PASSAGE** **RELEVÉ DE VOS CONSOMMATIONS ÉLECTRICITÉ ET GAZ** **ENEDIS** | **GRDF**  
L'ÉLECTRICITÉ EN RESEAU

Madame, Monsieur,  
OTI France Services est un prestataire d'Enedis et de GRDF pour le relevé des compteurs électriques et gaz.  
Vous étiez absent lors du passage de notre releveur. Vos compteurs n'ont donc pas pu être relevés par nos soins. Afin de pouvoir communiquer à votre (vos) fournisseur(s) vos consommations réelles, le releveur se présentera :

le 12/09 entre 13 heures et 17 heures

Si vous ne pouvez pas être présent ce jour là, vous pouvez nous contacter au 0 **sous 48h max.** pour convenir d'un nouveau créneau de passage.

En cas de nouvelle absence, vous pouvez compléter cette carte avec vos index et **la laisser en évidence sur votre porte d'entrée**

PDL compteur électricité :		PCE compteur gaz :	
Index	HC	Index	<u>202</u>
	HP		

Comptant sur votre présence, recevez, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations. *Le responsable Relevé OTI France Services*

Information aux propriétaires d'animaux : nous vous remercions de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter un éventuel accident. /!\ Ne pas poster SVP /!\

Activité de compréhension écrite

Une personne est passée chez vous pour relever les compteurs de gaz et d'électricité, mais vous n'étiez pas là, elle a donc laissé cet avis de passage dans votre boîte aux lettres.

1. A quelle date la personne repassera chez vous ? \_\_\_\_\_
2. A quelle heure la personne repassera chez vous ? \_\_\_\_\_
3. Si cette date et cette heure ne vous conviennent pas, qu'est-ce que vous pouvez-faire ?
  - Prendre rendez-vous un autre jour
  - Faire les relevés vous-même et les laisser sur votre porte
  - Faire les relevés vous-même et les envoyer par la poste
  - Rien
  - Je ne sais pas

## Document 2. Relever son compteur.

### Activité de compréhension orale

Lisez les questions, regardez la vidéo jusqu'à l'étape 3, puis répondez aux questions.



Source : [https://www.youtube.com/watch?v=Vre\\_ARR3-Yo](https://www.youtube.com/watch?v=Vre_ARR3-Yo) (©EDF)

#### 1. Quelle est la première chose que je dois faire pour faire moi-même mon relevé ?

- Repérer l'identifiant de mon compte
- Localiser mon compteur
- Saisir les index dans mon espace client
- Appeler EDF

#### 2. Où peut se trouver le compteur ?

- A l'extérieur de la maison
- A l'intérieur de la maison
- Dans la rue
- Je ne sais pas

#### 3. Où peut se trouver le compteur ?

- A l'extérieur de la maison
- A l'intérieur de la maison
- Dans la rue
- Je ne sais pas

4. Sur ces deux compteurs, entourez l'identifiant.



5. Quels sont les différents types de tarification possibles ?

- Base
- Heures creuses/heures pleines
- Décimales
- Je ne sais pas

6. Entourez les compteurs qui ont une tarification heures creuses/heures pleines



7. Sur ce type de compteur, entourez l'endroit où il faut appuyer pour faire apparaître les heures creuses ou pleines :



### Document 3. Communiquer ses relevés.

#### Activité de compréhension orale

Ecoutez une première fois en entier l'enregistrement. Ensuite, à chaque étape, entourez le bon chiffre ou symbole pour pouvoir communiquer vos relevés.

Première étape : 1 – 2 – \*

Deuxième étape : 1 – 2

Troisième étape : 1 – 2

Quatrième étape : 1 – 2



### Document 3bis. Communiquer ses relevés.

#### Activité de compréhension écrite

Lisez les questions, puis écoutez une première fois le document en entier. Ensuite, le formateur passera l'enregistrement en plusieurs morceaux.

#### 1. Que veut faire la personne ?

- Donner ses relevés de gaz
- Donner ses relevés d'électricités
- Faire réparer sa porte
- Connaître sa consommation d'électricité
- Je ne sais pas



**2. Le conseiller EDF lui demande des informations, lesquelles ?**

- Son prénom
- Son numéro client
- Son adresse
- Sa ville
- Son nom
- Son numéro de téléphone
- Son numéro de carte bleue
- Sa date de naissance
- Son e-mail
- Son adresse
- Je ne sais pas

**3. Est-ce que la personne a un compteur heures creuses/heures pleines ?**

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

**4. Pour le gaz, quels numéros faut-il relever ?**

- Les numéros avant la virgule
- Les numéros après la virgule
- Tous les numéros
- Je ne sais pas

**Document 3bis.**

**Activité de compréhension orale (préparation à l'expression)**

- En groupes : écoutez le document 3bis (vous pouvez demander à les écouter à nouveau).
  - Comment est-ce que la personne se présente et explique sa demande ? Est-ce que vous connaissez d'autres moyens de le dire ?
  - Comment est-ce qu'elle pose des questions quand elle n'est pas sûre ? Est-ce que vous connaissez d'autres moyens de le dire ?
  - Comment elle finit l'appel ? Est-ce que vous connaissez d'autres moyens de le dire ?

## A vous de jouer !

### Activité (expression orale)

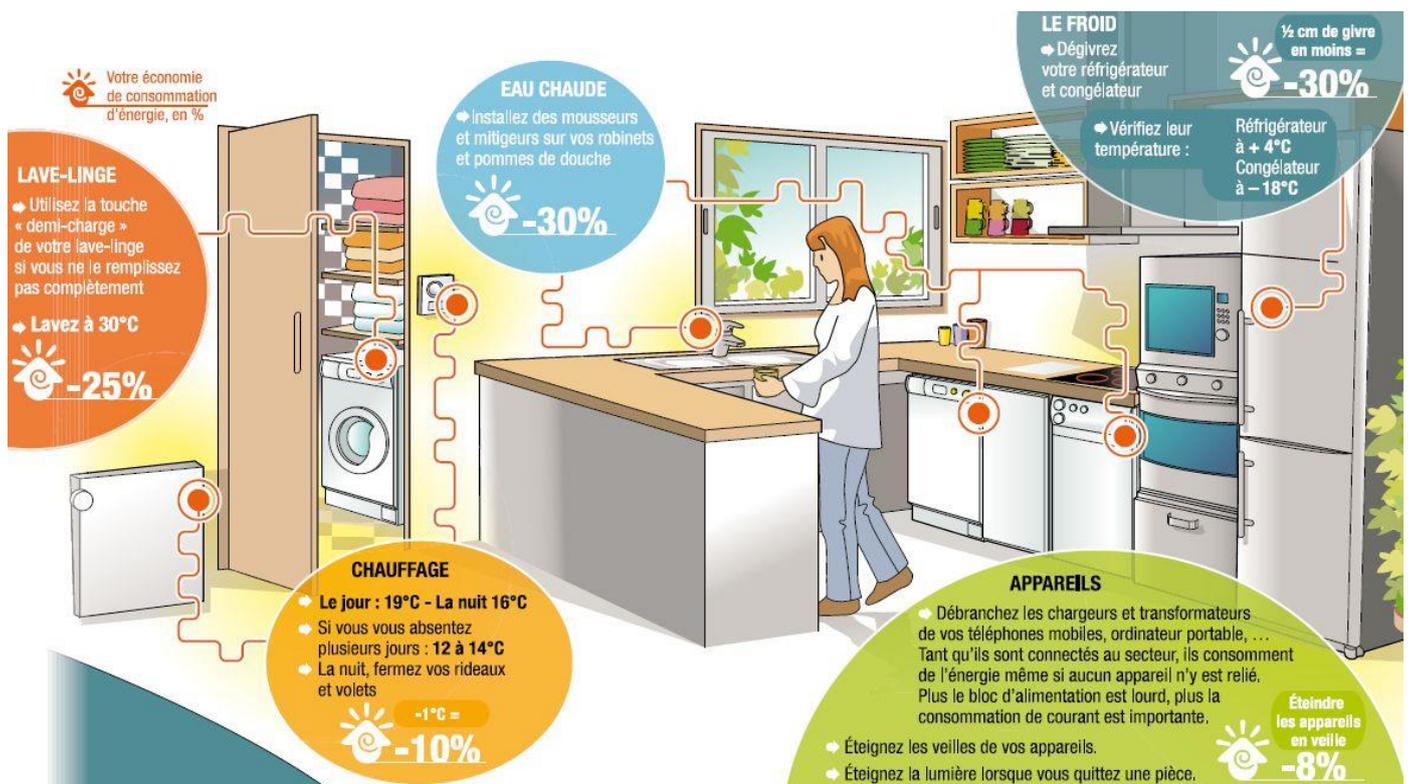
Vous souhaitez communiquer vos relevés d'électricités et de gaz en appelant EDF. Le formateur joue le rôle du conseiller EDF et vous devrez répondre à ses questions.



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

Suggestions d'aspects à aborder :

- **Calculer l'évolution de sa facture**  
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R10545>
- **Comparateur d'offres d'électricité et de gaz**  
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R43794>
- **Economies d'énergie à la maison**  
<https://www.maison.fr/gestes-simples-economie-energie-maison/>



Source : <https://www.maison.fr/gestes-simples-economie-energie-maison/>

