



## 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

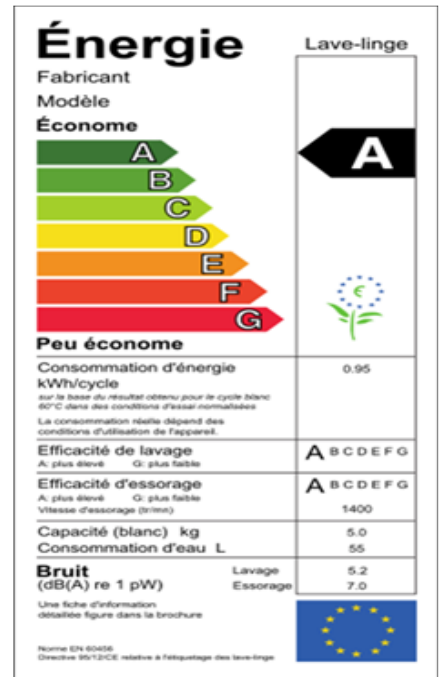


1. Quel est le lave-linge le plus économique et le plus efficace ? (entourez la bonne réponse)

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



#### 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=jQDODg88Tmw>

## 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

Date	Opérations	Débit	Crédit
	<b>Solde débiteur</b>	<b>366,00</b>	
01/4	Chèque n° 0060159 <sup>1</sup>	750,00	
01/4	Salaire 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 30.04</b>	<b>442,42</b>	

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 tâche 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>