

TU TE SOUVIENS?

ÉPISODE 4 : LE MAGASIN DE MEUBLES

Durée : 4 min 12 s

Fiche enseignant / Niveau fin débutant, intermédiaire (4-5)

Écoutez la capsule sur francolab.ca.

CONCEPT

Maia est mexicaine. Yacine est algérien. Tous deux viennent d'arriver à Montréal et s'acclimatent peu à peu à leur nouvelle vie. Dans un établissement scolaire, dans la rue ou au travail, ils se croisent dans différentes situations de la vie courante. Avec leur caractère bien trempé, Yacine et Maia ne s'apprécient pas beaucoup au début. Mais peu à peu, leur relation évolue et leurs rencontres sont de moins en moins le fruit du hasard...

Tu te souviens? est une série de capsules audio mettant en scène des personnages attachants pour présenter des situations réalistes auxquelles les apprenants en francisation pourront facilement s'identifier.

SYNOPSIS DE L'ÉPISODE

Maia travaille au magasin de meubles. Elle a changé de rayon et son collègue lui explique le fonctionnement des systèmes de garantie sur les petits électroménagers. Elle aperçoit alors Yacine en train de faire des achats pour meubler son nouvel appartement. En s'approchant, elle découvre son mensonge au sujet du logement qu'il l'a dissuadée de visiter...

INTENTIONS DE COMMUNICATION DU PROGRAMME-CADRE

Domaine : Consommation et services

Situation : Achat de biens de consommation durables

- Intentions :
- Demander des renseignements et comprendre les informations sur un appareil, un meuble ou un objet
 - S'informer sur la garantie, les modalités de paiement et de livraison

CLASSE INVERSÉE ET APPRENTISSAGE ACTIF

Les approches enseignant suggérées dans cette fiche reposent sur un contexte de classe traditionnel. Néanmoins, notez que la majorité des activités peuvent être abordées selon le concept de classe inversée et d'apprentissage actif.

TU TE SOUVIENS?

Épisode 4 : Le magasin de meubles

OBJECTIFS :

Objectifs pragmatiques :

- Développer des stratégies de compréhension orale
- Échanger, raconter et discuter
- Commenter une image, décrire les expressions des visages des personnages
- Commander des biens en personne ou en ligne
- Comprendre et lister des étapes
- Donner ses coordonnées
- Remplir un formulaire

Objectifs linguistiques :

- Enrichir son vocabulaire sur le thème de la consommation de biens durables
- Comprendre et utiliser le futur proche
- Comprendre et utiliser les pronoms démonstratifs

Objectifs socioculturels :

- En savoir plus sur les garanties offertes en magasin

Consultez la transcription de la capsule p. 12.

ACTIVITÉ 1

Anticipation / Activation des connaissances antérieures

Compréhension écrite, production orale

Approche enseignant

1. Activez les connaissances antérieures des apprenants en leur demandant de répondre aux devinettes. Précisez-leur qu'ils doivent trouver des noms de meubles. Ensuite, invitez-les à lister d'autres meubles et à formuler des devinettes pour qu'un ou une collègue trouve le meuble en question.
2. Faites-leur regarder l'illustration et demandez-leur de la décrire et de faire des hypothèses sur l'histoire de la capsule en répondant aux questions.
3. Placez les apprenants en petits groupes et demandez-leur d'échanger au sujet de leurs premiers achats de meubles.

Pistes de correction / Corrigés

1. Que peut-on trouver dans un magasin de meubles?
 - a. Répondez aux devinettes suivantes :

Devinettes	Qui suis-je?
Je suis souvent au centre d'une cuisine. On pose sur moi des assiettes, des ustensiles, des verres et différents plats alimentaires.	une table
On me retrouve dans un salon. En général, je suis très confortable.	un sofa un fauteuil une causeuse
J'ai des tiroirs et je sers souvent à ranger des vêtements.	une commode
J'ai quatre pattes et un dossier. On me trouve souvent au nombre de quatre, de six ou de huit dans une salle à manger.	une chaise

- b. Connaissez-vous d'autres noms de meubles? Essayez d'écrire de courtes devinettes pour les faire deviner à un ou une collègue.

(Réponses personnelles)

Un lit : Sans moi, les gens passeraient de mauvaises nuits.

Un garde-robe : Je suis dans une chambre. Je sers à ranger des vêtements que l'on peut suspendre.

Un bureau : Grâce à moi, les gens sont bien installés pour travailler.

Etc.

2. Regardez cette illustration. Où sont les personnages? Que font-ils? Pourquoi Maia semble-t-elle en colère? Que pensez-vous de l'expression de Yacine?



TU TE SOUVIENS?

Épisode 4 : Le magasin de meubles

3. Quels meubles avez-vous achetés à votre arrivée au Québec? Où les avez-vous achetés? Le prix indiqué correspondait-il au prix payé? Comment avez-vous transporté les meubles jusqu'à votre logement?

Réponses personnelles.

ACTIVITÉ 2

Les garanties

Compréhension orale, production orale

Approche enseignant

1. Faites écouter l'extrait jusqu'à 1:17 (« Je reviens tout de suite. »). Demandez-leur de relever tous les noms associés au travail de Maia. Proposez-leur de les noter dans le tableau en respectant le genre des articles indéfinis.
2. Faites écouter de nouveau l'extrait et demandez-leur de définir ce qu'est une garantie du fabricant et la garantie prolongée, selon ce qu'ils comprennent.
3. Invitez-les à discuter de leur expérience personnelle au sujet de l'achat d'un appareil qui n'aurait pas fonctionné.

Pistes de correction / Corrigés

1. Écoutez l'extrait du début jusqu'à 1:17 (« Je reviens tout de suite. »). Relevez tous les noms associés au travail de Maia.

Noms associés au travail de Maia			
une... (féminin)		un... (masculin)	
garantie		magasin	poste
machine		client	travail
facture		collègue	emploi
		fabricant	appareil

2. Écoutez de nouveau l'extrait, puis tentez de définir les termes suivants, dans vos propres mots. Quelle est la différence entre les deux?
 - a. La garantie du fabricant
Il s'agit d'une garantie légale, obligatoire de la part du commerçant et des fabricants et gratuite. Elle couvre un bien acheté en magasin au cas où ce bien aurait un défaut ou ne fonctionnerait pas. Si un consommateur achète un bien défectueux, il peut se faire rembourser, le faire réparer sans frais ou

TU TE SOUVIENS?

Épisode 4 : Le magasin de meubles

le faire remplacer. La durée de la garantie légale varie selon le type de bien acheté.

b. La garantie prolongée

La garantie prolongée est une garantie supplémentaire. Elle s'ajoute à la garantie légale. Des frais supplémentaires s'appliquent. Si l'appareil ne fonctionne plus durant la durée de la garantie prolongée, l'acheteur peut se faire rembourser, le faire réparer sans frais (attention, selon les appareils, il peut quand même y avoir des frais de main-d'œuvre) ou le faire remplacer.

3. Avez-vous déjà acheté un appareil qui ne fonctionnait pas ou qui fonctionnait mal? Qu'avez-vous fait? Comment la situation s'est-elle réglée?

Réponses personnelles.

ACTIVITÉ 3

S'informer sur une livraison

Compréhension orale, production écrite

Approche enseignant

1. Faites écouter l'extrait de 1:19 (« J'aimerais me faire livrer les meubles ») à 2:17 (« déneigez bien les accès »). Demandez aux apprenants de relever les phrases dans lesquelles ils entendent le verbe « aller ». Faites-leur observer l'utilisation du futur proche.
2. Faites écouter de nouveau l'extrait et demandez aux apprenants de remettre en ordre les phrases qui résument la conversation entre Yacine et la vendeuse.
3. Enfin, invitez les apprenants à raconter une expérience lors de laquelle ils se sont fait livrer des meubles ou d'autres achats.

Pistes de correction / Corrigés

1. Écoutez l'extrait de 1:19 (« J'aimerais me faire livrer les meubles ») à 2:17 (« déneigez bien les accès »). Relevez toutes les phrases où l'on trouve des formes conjuguées du verbe « aller ». À quel temps ces phrases font-elles référence?

Combien va coûter la livraison?

Ça va aller.

Ça irait. *

La compagnie va vous appeler.

L'action n'est pas encore passée. Les phrases font référence au futur.

* Il s'agit ici du conditionnel présent, même si l'action se passe dans le futur.

2. Écoutez de nouveau l'extrait. Placez les phrases suivantes dans l'ordre chronologique de la conversation entre la vendeuse et Yacine. Numérotez-les de 1 à 5.

Ordre	Phrases
4	a. Il aimerait faire livrer ses achats.
5	b. La vendeuse lui explique ce qu'il doit faire avant l'arrivée des livreurs.
3	c. Il veut savoir s'il faut payer pour la livraison.
1	d. Yacine a choisi ses meubles dans le magasin où Maia travaille.
2	e. Il va payer par carte de crédit.

3. Vous êtes-vous déjà fait livrer des meubles ou un autre achat? Comment cela s'est-il passé? Aviez-vous des consignes similaires à celles données par la vendeuse? Avez-vous donné un pourboire?

(Réponses personnelles.)

ACTIVITÉ 4

Planifier une livraison

Compréhension orale, compréhension écrite, production orale

Approche enseignant

- Faites écouter l'extrait de 1:19 (« J'aimerais me faire livrer les meubles ») à 2:39 (« Oh, excusez-moi deux minutes »). Les apprenants doivent associer les débuts et fins de phrase du tableau. Précisez-leur ensuite qu'ils doivent souligner ce qui leur a permis de faire les associations.
- Faites écouter l'extrait de nouveau. Demandez aux apprenants de répondre aux questions de compréhension.
- Ensuite, demandez aux apprenants d'imaginer la fin de la scène entre Yacine et la vendeuse. Cette scène ne se trouve pas dans la capsule. Invitez quelques dyades à jouer la scène devant leurs collègues.

Pistes de correction / Corrigés

1. Écoutez l'extrait de 1:19 (« J'aimerais me faire livrer les meubles ») à 2:39 (« Oh, excusez-moi deux minutes »). Écoutez les réponses que donne Yacine à la vendeuse, avant l'arrivée de Maia. Yacine ne fait pas des phrases complètes pour répondre. Il y a plusieurs formulations possibles pour donner ses coordonnées. Associez les débuts et les fins de phrase dans le tableau suivant. Soulignez ce qui vous permet de faire l'association.

Débuts de phrase		Fins de phrase	
a.	Yacine <u>habite au</u>	1.	<u>l'appartement</u> numéro 3.
b.	Yacine vit <u>dans</u>	2.	<u>1853</u> , rue des Tours.
c.	Son <u>code postal</u> est	3.	Montréal.
d.	On peut <u>joindre</u> Yacine <u>au</u>	4.	H4C 2G6.
e.	Yacine vit <u>à</u>	5.	<u>du</u> métro Lionel-Groulx.
f.	Yacine habite <u>près</u>	6.	514-256-XXXX

Début de phrase	a.	b.	c.	d.	e.	f.
Fin de phrase	2	1	4	6	3	5

2. Écoutez de nouveau l'extrait. Écrivez un court scénario dans lequel vous allez faire une liste de toutes les étapes nécessaires à Yacine pour acheter ses meubles dans cet extrait. Listez ces étapes dans l'ordre chronologique. Vous pouvez en ajouter plus de cinq au besoin.

Étapes	Que fait Yacine?
1	Il choisit ses meubles.
2	Il se renseigne sur les frais de livraison.
3	Il se renseigne sur les délais de livraison.
4	Il confirme une date de livraison avec la vendeuse.
5	Il donne ses coordonnées.

3. Selon vous, quelles étapes manque-t-il pour que Yacine termine son achat? Jouez cette scène avec un ou une collègue.

Étapes manquantes :

- **La vendeuse va finir son appel téléphonique.**
- **Elle va demander de nouveau le numéro de téléphone de Yacine.**
- **Yacine va lui donner son numéro de téléphone.**
- **Yacine va payer ses meubles.**

TU TE SOUVIENS?

Épisode 4 : Le magasin de meubles

- **La vendeuse va donner la facture à Yacine.**
- **Yacine et la vendeuse vont se saluer.**

ACTIVITÉ 5

La colère de Maia

Compréhension orale, compréhension écrite, production orale

Approche enseignant

Pour cette activité, il est nécessaire d'avoir écouté l'épisode 3 de la série.

1. Abordez ici les pronoms démonstratifs « celle », « celui », « celles », « ceux » en vous basant sur la réplique de Maia : « L'appartement rue des Tours? Celui en mauvais état? » Faites-leur remarquer quel nom est désigné par « celui ». Ensuite, demandez-leur de compléter les phrases. Ils pourront s'aider des pronoms interrogatifs « lequel », « laquelle », « lesquels », « lesquelles ».
2. Faites écouter la capsule au complet, puis demandez-leur de trouver la bonne réponse à chacune des questions. Retour en grand groupe. L'objectif est de faire comprendre aux apprenants que Maia a découvert le mensonge raconté par Yacine dans l'épisode 3.
3. Maintenant qu'ils ont écouté la capsule au complet, demandez aux apprenants de vérifier les hypothèses formulées à l'exercice 2 de l'activité 1.
4. Enfin, invitez-les à discuter en petits groupes du mensonge de Yacine et à faire des liens avec leurs expériences personnelles.

Pistes de correction / Corrigés

1. Écoutez la capsule au complet. Lisez cette phrase : « L'appartement rue des Tours? Celui en mauvais état? ».
 - a. Dans cette phrase, « Celui » désigne :
 - A. La rue
 - B. Les Tours
 - C. L'appartement**
 - b. En vous basant sur le tableau ci-dessous, complétez les phrases suivantes par « celle », « celui », « celles » ou « ceux ».

	Masculin	Féminin
Singulier	celui	celle
Pluriel	ceux	celles

TU TE SOUVIENS?

Épisode 4 : Le magasin de meubles

- A. Yacine aime beaucoup ses meubles.
– Lesquels?
– **Ceux** qu'il a choisis au magasin de Maia.
- B. – Yacine doit dégager ses entrées.
– Lesquelles?
– **Celles** par où les livreurs passeront.
- C. – Yacine habite à côté du magasin.
– Lequel?
– **Celui** où Maia travaille.
- D. – Yacine donne son adresse.
– Laquelle?
– **Celle** de son nouvel appartement.
2. Écoutez encore la capsule au complet. Répondez aux questions à choix multiples.
- a. Pourquoi Maia se met-elle en colère?
1. Elle ne veut pas que Yacine vienne dans son magasin.
 2. Elle n'aime pas les meubles achetés par Yacine.
 - 3. Elle a compris que Yacine avait menti. ***
(* Écoutez l'épisode 3)
- b. Quelle est la réaction de Yacine quand Maia se met en colère?
1. Il est très embêté.
 - 2. Il trouve ça drôle.**
 3. Il se met en colère aussi.
- c. Comment Yacine tente-t-il de calmer Maia?
1. Il lui donne son appartement.
 - 2. Il lui demande pardon.**
 3. Il lui promet de ne jamais revenir.
- d. Que fait Yacine pour essayer de se faire pardonner?
1. Il complimente Maia sur l'appartement qu'elle a trouvé.
 2. Il dit que c'est normal de lui avoir menti.
 - 3. Il l'invite à sortir.**
- e. Finalement, comment réagit Maia?
1. Elle lui pardonne.
 - 2. Elle ne veut plus entendre parler de lui.**
 3. Elle tombe amoureuse de Yacine.

- f. Pourquoi le collègue de Maia lui demande-t-il si Yacine lui plait?
1. Parce qu'il trouve que Maia a été gentille avec Yacine.
 2. **Parce qu'il a remarqué sa colère. Il la taquine.**
 3. Parce que Maia a accepté l'invitation de Yacine.
3. Vérifiez les hypothèses que vous avez formulées à la question 2 de l'activité 1. Étaient-elles exactes?
- Réponses personnelles.**
4. Vous a-t-on déjà dit un mensonge qui vous a mis en colère? Racontez comment vous avez réagi. Quelles conséquences ce mensonge a-t-il eu sur la relation que vous aviez avec cette personne?
- Réponses personnelles.**

ACTIVITÉ 6

Pour aller plus loin

Production orale, production écrite

Approche enseignant

1. Demandez aux apprenants de lister toutes les informations à fournir lorsqu'on remplit un formulaire de livraison en ligne. Invitez-les à comparer leur liste avec celle d'un ou d'une camarade pour la compléter.
2. Ensuite, abordez la question des commandes en ligne. Quelles sont les étapes pour faire des achats sur internet? En quoi sont-elles différentes des étapes pour acheter des biens en magasin?
3. Organisez des équipes pour faire une mise en scène entre un vendeur et un client qui souhaite acheter et se faire livrer des biens. Les apprenants peuvent choisir leur scénario préféré pour jouer cette scène.

Pistes de correction / Corrigés

1. Imaginez que vous devez remplir un formulaire sur internet pour acheter vos meubles et vous les faire livrer. Quelles sont les informations que vous devrez fournir, selon vous? Comparez votre liste avec celle d'un ou d'une collègue.

- **la civilité (monsieur / madame)**
- **le prénom**
- **le nom**
- **l'adresse courriel**
- **le numéro de téléphone**
- **l'adresse postale**
- **le numéro d'appartement**
- **la ville**
- **le code postal**
- **la province**
- **la date de livraison souhaitée**
- **l'heure de livraison souhaitée**
- **le mode de paiement**
- **Etc.**

2. Imaginez que vous commandez des meubles sur internet. Est-ce que cela nécessite les mêmes étapes que pour les acheter en magasin? Listez toutes ces étapes. Vous pouvez reprendre la liste établie à l'activité 4, exercice 2 et l'adapter. Pensez aux différentes informations que l'on peut trouver en ligne.

(Les réponses peuvent varier.)

Étapes pour acheter ses meubles en ligne :
Visiter le site web du magasin.
Se renseigner sur la garantie.
Vérifier les mesures.
Lire les commentaires des acheteurs.
Choisir les meubles et les ajouter dans son « panier ».
Valider son « panier ».
Choisir le mode et la date de livraison.
Entrer ses coordonnées de livraison et de facturation.
Entrer ses informations de paiement.
Confirmer son achat.
Conserver sa facture.

3. Utilisez les étapes listées dans l'activité 4, exercice 2. Jouez une conversation entre un vendeur et un client. Choisissez l'un des scénarios suivants :

SCÉNARIO 1	
Saison :	L'été
Type de magasin :	Un magasin de vêtements
Ce que vous cherchez :	Des vêtements légers et en solde
Ce que vous voulez savoir :	<ul style="list-style-type: none"> - Où sont les cabines d'essayage - La politique d'échange et de remboursement - L'avis de la vendeuse, du vendeur
Votre mode de paiement :	Par carte de crédit.

SCÉNARIO 2	
Saison :	L'hiver
Type de magasin :	Un magasin de location d'articles de sport
Ce que vous cherchez :	Des skis de fond
Ce que vous voulez savoir :	<ul style="list-style-type: none"> - Le prix - Les conseils de la vendeuse, du vendeur sur les modèles
Votre mode de paiement :	En argent comptant.

SCÉNARIO 3	
Saison :	L'automne
Type de magasin :	Une épicerie, comptoir de la fromagerie
Ce que vous cherchez :	Du fromage du Québec
Ce que vous voulez savoir :	<ul style="list-style-type: none"> - Quel est le fromage idéal pour une raclette - Quelle quantité est nécessaire par personne
Votre mode de paiement :	Par carte de débit.

SCÉNARIO 4	
Saison :	L'été
Type de magasin :	Un magasin de meubles
Ce que vous cherchez :	Un frigidaire
Ce que vous voulez savoir :	<ul style="list-style-type: none"> - Quelle est la garantie - Quels modèles sont étiquetés « ENERGY STAR » - Quels sont les délais de livraison
Votre mode de paiement :	Par carte de crédit, en cinq versements.

TRANSCRIPTION

[MAIA]

Ça faisait quelques mois que je travaillais au magasin. J'aimais bien ce travail, parler avec les clients, les conseiller.... Pour un premier emploi, j'étais vraiment contente. Ce jour-là, je me souviens, j'avais changé de poste dans le magasin et je discutais avec un collègue, quand je l'ai vu...

[LE COLLÈGUE]

- Tu vois, Maia, sur ces machines à expresso, par exemple, la garantie du fabricant est d'un an, en général. Si l'appareil ne marche plus, le client peut l'échanger ou être remboursé. Mais il doit avoir sa facture...

[MAIA]

- Oui, ça, je comprends, et pour la garantie prolongée?

[LE COLLÈGUE]

- Eh bien, la garantie prolongée, c'est en fonction du type d'appareil. Tu peux offrir au client 3 ans ou 5 ans de garantie supplémentaires. Ça dépend. Mais c'est une garantie payante.

[MAIA]

- Ah, d'accord, je vois... Et donc...
Non! C'est pas possible!

[LE COLLÈGUE]

- Quoi!? Qu'est-ce qu'il y a?

[MAIA]

- Encore lui!? Dans MON magasin!

[LE COLLÈGUE]

- Qui ça?

[MAIA]

- Mais, qu'est-ce qu'il est venu faire ici!? Excuse-moi, il faut que j'aille voir ce qu'il veut! Je reviens tout de suite.

[YACINE]

- J'aimerais me faire livrer les meubles, s'il vous plaît. Est-ce que c'est possible?

[LA VENDEUSE]

- Oui, bien sûr! Donc, vous avez un sofa, la table et les quatre chaises, la commode et le meuble de télévision. Vous allez payer comment?

[YACINE]

- Par carte de crédit.
Combien va coûter la livraison?

[LA VENDEUSE]

- Vous habitez bien à Montréal?

[YACINE]

- Oui, près du métro Lionel-Groulx. Pas très loin d'ici, en fait.

[LA VENDEUSE]

- Dans ce cas-là, la livraison est gratuite. Est-ce que vous avez besoin de nos services pour l'installation?

[YACINE]

- Euh... Non, ça va aller, merci. Quels sont les délais ?

[LA VENDEUSE]

- Normalement, c'est quatre à cinq jours. Attendez, je vérifie...
Je peux vous proposer le 5 février.

[YACINE]

- D'accord. Ça irait.

[LA VENDEUSE]

- Alors, la compagnie de livraison va vous appeler la veille pour vous dire s'ils viendront le matin ou l'après-midi.

[YACINE]

- Parfait.

[LA VENDEUSE]

- OK. Alors pour la livraison, assurez-vous que toutes vos entrées sont dégagées. Les livreurs doivent pouvoir passer facilement avec les boîtes. S'il neige cette journée-là, déneigez bien les accès.

[YACINE]

- Parfait.

[LA VENDEUSE]

- Je vais prendre votre adresse, s'il vous plaît.

[YACINE]

- 1853, rue des Tours.

[LA VENDEUSE]

- Un numéro d'appartement?

[YACINE]

- L'appartement 3.

[LA VENDEUSE]

- Et le code postal, s'il vous plaît.

[YACINE]

- H4C 2G6.

[LA VENDEUSE]

TU TE SOUVIENS?

Épisode 4 : Le magasin de meubles

- Votre numéro de téléphone?

[YACINE]

- 514 256...

[LA VENDEUSE]

- Oh, excusez-moi deux minutes...
Meubles Guérin, bonjour...

[MAIA]

- *En serio ! Es una broma !!!* L'appartement rue des Tours, hein? Celui en mauvais état! Menteur!

[YACINE]

- Calme-toi... On est sur ton lieu de travail, quand même.

[MAIA]

- Justement! Qu'est-ce que tu fais ici?! Tu me suis encore? Il y a d'autres magasins de meubles dans le quartier, non?

[YACINE]

- Je ne te suis pas! J'habite à côté, tu te souviens? Dans un très bel appartement, d'ailleurs...

[MAIA]

- Oh, mais tu es tellement, tellement... !

[YACINE]

- OK, OK. Excuse-moi pour l'appartement. J'avoue, je t'ai menti. Mais j'étais le premier à le visiter, non? Et puis je suis sûr que t'en as trouvé un autre très bien.

[MAIA]

- C'est vrai. Mais c'est pas une raison!

[YACINE]

- Non, non, vraiment, je te présente mes excuses sincères. J'ai pas l'habitude de mentir comme ça... Je peux peut-être t'inviter à boire un café pour me faire pardonner...?

[MAIA]

- Dans tes rêves! J'espère même ne jamais te revoir! *Adios!* J'ai du travail.

[LE COLLÈGUE]

- Euh... C'était qui, ça, Maia? Entre nous, il te fait de l'effet, non ?

[MAIA]

- Pfff! N'importe quoi!

[MAIA]

J'étais très en colère contre lui, oui!
Même si ses excuses semblaient sincères...

FIN.