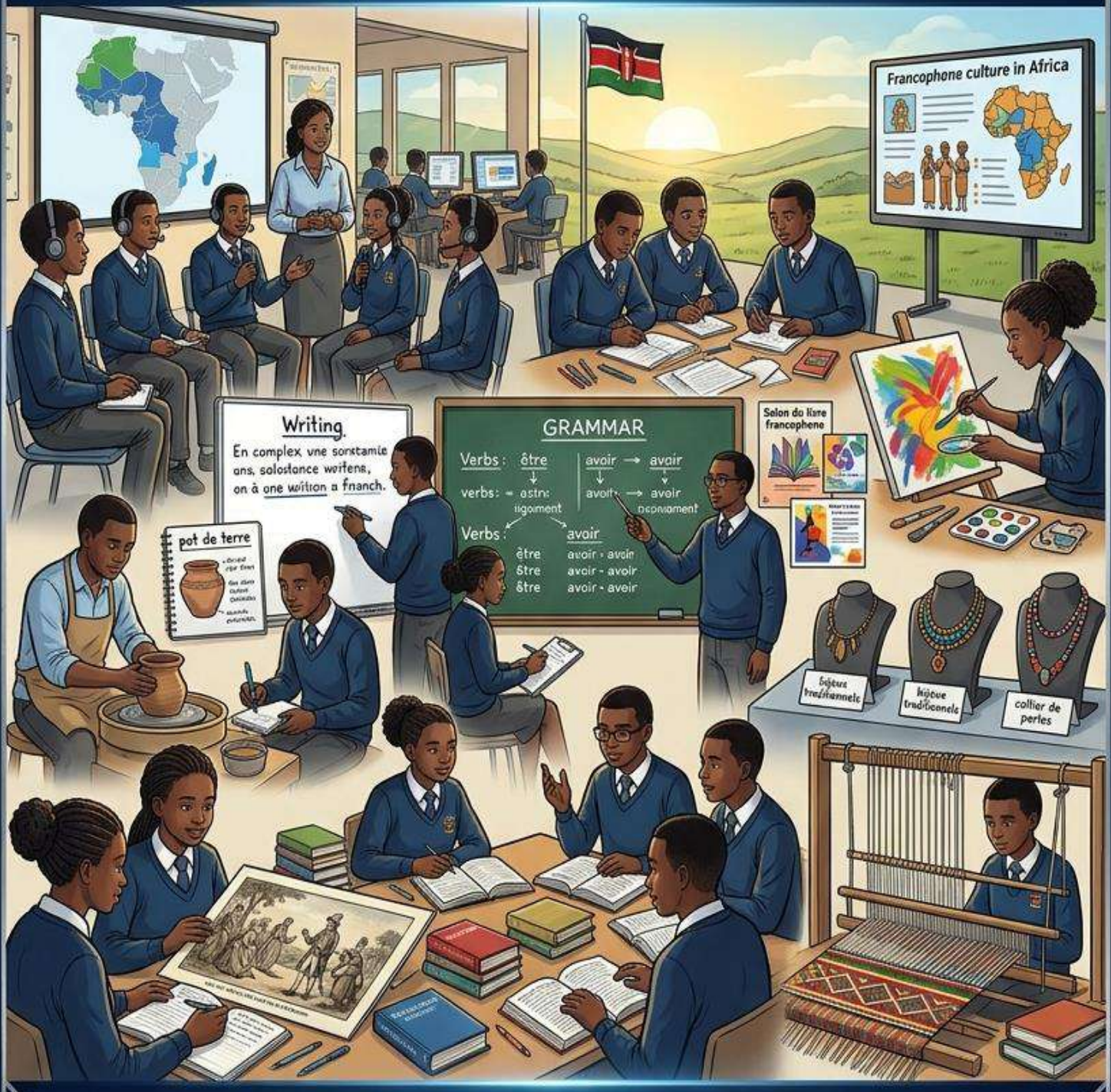
GRADE 11 FRENCH

COMPETENCY BASED EDUCATION SENIOR SCHOOL CURRICULUM

FRENCH NOTES



AUTHOR: COMPETENCE EDUCATION GROUP

Sous-thème 1.6 : L'expression orale persuasive

Domaine : 1.0 Écoute et expression orale **Sous-thème :** 1.6 L'expression orale persuasive **Contexte d'apprentissage :** Les opérations bancaires, les devises, les produits et les services financiers au Kenya et dans le monde.

1. Introduction générale

La banque joue un rôle important dans la vie quotidienne des individus, des familles, des entreprises et des institutions. Elle permet aux personnes de déposer leur argent, de retirer des fonds, d'effectuer des paiements, d'épargner et d'obtenir des prêts.

Au Kenya, les banques et les services financiers numériques facilitent les transactions commerciales. Les clients peuvent utiliser les agences bancaires, les cartes bancaires, les téléphones mobiles et les applications bancaires pour gérer leur argent.

Dans le monde des affaires, il est parfois nécessaire de convaincre une personne de choisir un produit ou un service bancaire. Par exemple, un employé de banque peut expliquer à un client les avantages d'un compte d'épargne, tandis qu'un entrepreneur peut présenter les avantages du paiement mobile à ses clients.

Pour réussir cette communication, il faut utiliser un vocabulaire approprié, parler clairement, organiser ses idées et présenter des arguments convaincants.

L'expression orale persuasive est donc une compétence essentielle dans les relations commerciales et professionnelles.

2. Résultats d'apprentissage spécifiques

À la fin de ce sous-thème, l'apprenant devrait être capable de :

1. Identifier le vocabulaire et les expressions pertinents liés aux opérations et aux services bancaires.
2. Démontrer sa capacité à convaincre les autres dans une situation de communication.
3. Manifester sa volonté d'influencer positivement un public à travers une présentation orale persuasive.

3. Qu'est-ce que l'expression orale persuasive ?

L'expression orale persuasive est une manière de communiquer oralement dans le but de convaincre une personne ou un groupe d'accepter une idée, d'adopter un comportement, de choisir un produit ou d'utiliser un service.

Elle consiste à présenter des arguments, des explications et des exemples afin d'influencer la décision du public.

Dans le contexte bancaire, elle permet de :

- Convaincre un client d'ouvrir un compte bancaire.
- Présenter les avantages d'un compte d'épargne.
- Encourager les clients à utiliser les services bancaires mobiles.
- Expliquer les avantages et les conditions d'un crédit.
- Promouvoir une assurance-vie.
- Encourager les entrepreneurs à utiliser les paiements numériques.
- Sensibiliser les clients à la sécurité bancaire.

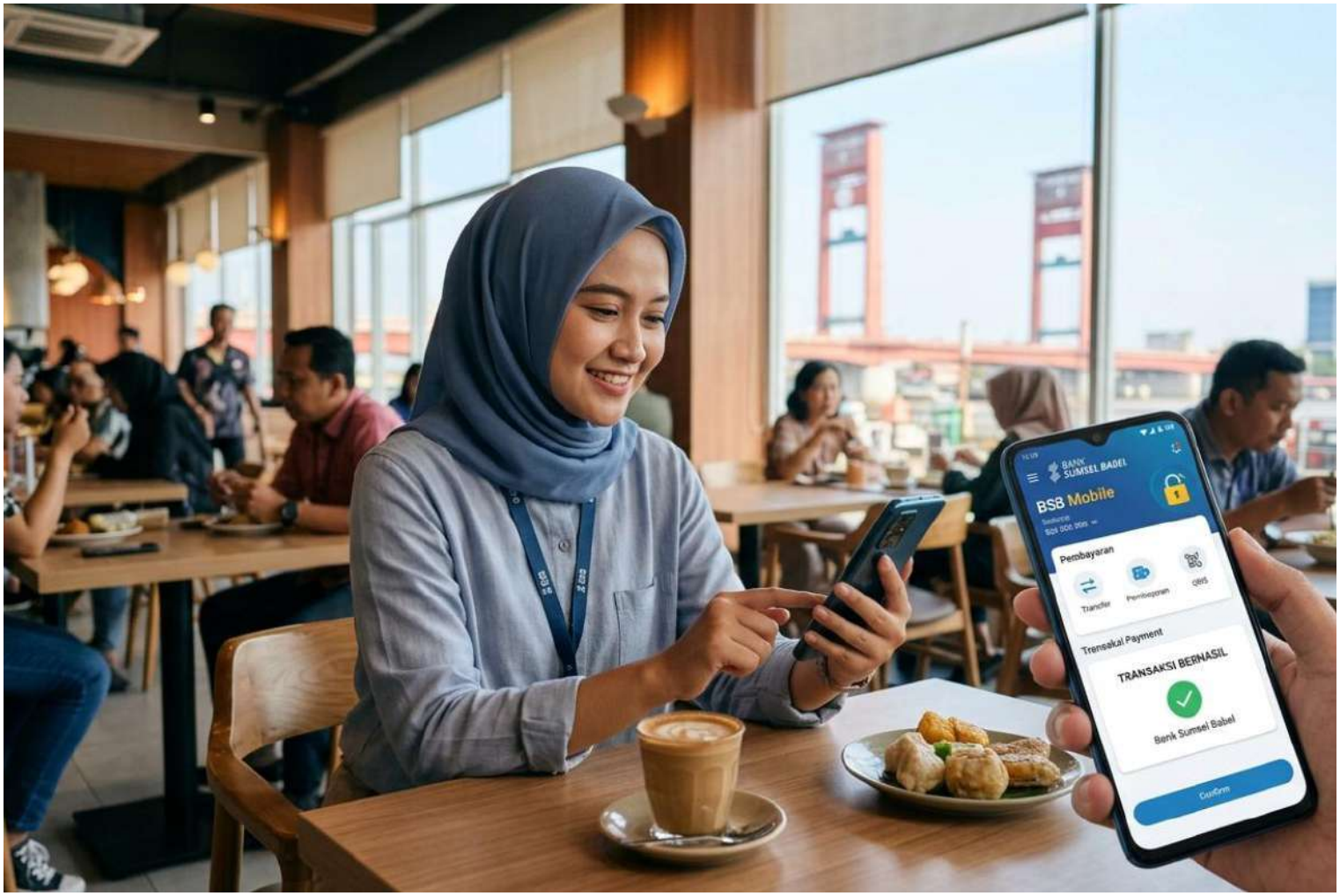
Exemple :

« Chers clients, je vous encourage à ouvrir un compte d'épargne dans notre banque. Ce compte vous permet de mettre de l'argent de côté, de préparer votre avenir et de développer une bonne habitude financière. Vous pouvez également suivre vos économies grâce à nos services numériques. Venez découvrir nos conditions et choisissez le compte qui correspond à vos besoins. »

Dans cet exemple, le locuteur présente un service, explique ses avantages et invite le public à agir.

4. Vocabulaire général du monde bancaire





4.1 Les personnes et les institutions bancaires

Français	Anglais
Une banque	A bank
Une agence bancaire	A bank branch
Un banquier / Une banquière	A banker
Un employé de banque	A bank employee
Un caissier / Une caissière	A cashier / teller
Un client / Une cliente	A customer
Un conseiller bancaire	A bank adviser
Un directeur de banque	A bank manager
Un emprunteur	A borrower
Un déposant	A depositor
Un épargnant	A saver
Un entrepreneur	An entrepreneur
Un commerçant	A trader
Un investisseur	An investor
Un titulaire de compte	An account holder

4.2 Les installations et les équipements bancaires

Français	Anglais
Le guichet	The counter
Le distributeur automatique de billets (DAB)	ATM
Le coffre-fort	Safe
La salle d'attente	Waiting room
Le bureau du conseiller	Adviser's office
Le terminal de paiement	Payment terminal
La carte bancaire	Bank card
La carte de débit	Debit card
La carte de crédit	Credit card
Le chéquier	Chequebook
Le carnet de banque	Bankbook / passbook
Le reçu	Receipt
Le relevé bancaire	Bank statement
Le formulaire	Form
La pièce d'identité	Identity document
Le numéro de compte	Account number
Le code PIN	PIN
Le téléphone portable	Mobile phone
L'application bancaire	Banking application

4.3 Les opérations bancaires

Français	Anglais
Ouvrir un compte	To open an account
Fermer un compte	To close an account
Déposer de l'argent	To deposit money
Retirer de l'argent	To withdraw money
Épargner de l'argent	To save money
Effectuer un paiement	To make a payment
Transférer de l'argent	To transfer money
Changer de l'argent	To exchange money
Consulter son solde	To check one's balance
Demander un prêt	To apply for a loan
Rembourser un prêt	To repay a loan
Payer des frais bancaires	To pay bank charges
Souscrire une assurance	To take out insurance
Vérifier un relevé bancaire	To check a bank statement
Bloquer une carte bancaire	To block a bank card
Effectuer un virement	To make a bank transfer
Encaisser un chèque	To cash a cheque
Retirer au	To withdraw at an

distributeur	ATM

4.4 L'argent et les documents financiers

Français	**Anglais**
L'argent	Money
Les espèces	Cash
Les pièces de monnaie	Coins
Les billets de banque	Banknotes
Le solde	Balance
Le dépôt	Deposit
Le retrait	Withdrawal
Le prêt	Loan
Le crédit	Credit
L'intérêt	Interest
Le taux d'intérêt	Interest rate
Les frais bancaires	Bank charges
L'épargne	Savings
Le capital	Capital
La dette	Debt
Le remboursement	Repayment
La transaction	Transaction
La commission	Commission / fee
Le bénéfice	Profit
La perte	Loss

5. Les principaux produits et services bancaires

Un produit bancaire est une offre financière proposée par une banque à ses clients. Un service bancaire est une opération ou une prestation qui facilite la gestion de l'argent.

Les banques proposent différents produits et services en fonction des besoins de leurs clients.

5.1 Le compte courant : le compte de dépôt



Définition : Un compte courant est un compte bancaire utilisé pour recevoir et effectuer des paiements et gérer les opérations financières quotidiennes.

En français, on peut dire :

- Ouvrir un compte courant.
- Déposer son salaire sur un compte.
- Retirer de l'argent.
- Payer des factures.
- Recevoir de l'argent.
- Effectuer des virements.

Avantages :

1. Il facilite la gestion des revenus et des dépenses.
2. Il permet de recevoir un salaire ou des paiements.
3. Il facilite les transferts d'argent.
4. Il permet de suivre les transactions.
5. Il réduit le besoin de transporter beaucoup d'argent liquide.

Exemples de phrases :

- Je voudrais ouvrir un compte courant.
- Mon salaire est versé sur mon compte bancaire.
- Je peux effectuer mes paiements à partir de mon compte.
- Le compte courant facilite mes transactions quotidiennes.

5.2 Le compte d'épargne : le compte pour économiser



Définition : Un compte d'épargne est un compte bancaire destiné à conserver de l'argent pour des besoins futurs. Selon les conditions de la banque, il peut produire des intérêts.

Avantages :

1. Il encourage les habitudes d'épargne.
2. Il permet de préparer les dépenses futures.
3. Il aide à constituer une réserve financière.

4. Il peut produire des intérêts.
5. Il permet de financer des projets personnels ou familiaux.

Exemples :

- Je voudrais ouvrir un compte d'épargne.
- Nous épargnons de l'argent pour les études de nos enfants.
- Ce compte nous aide à préparer l'avenir.
- Il est important d'épargner régulièrement.

5.3 Le prêt bancaire : emprunter de l'argent



Définition : Un prêt bancaire est une somme d'argent accordée par une banque à un client, qui s'engage à la rembourser selon des conditions convenues.

Le prêt peut servir à financer :

- L'achat d'une maison.
- L'achat d'un véhicule.
- La création d'une entreprise.
- L'achat de matériel professionnel.
- Le développement d'une activité agricole.
- Le financement des études, selon les offres disponibles.

Vocabulaire associé :

- Demander un prêt.
- Obtenir un crédit.
- Rembourser un prêt.
- Le montant emprunté.
- Le taux d'intérêt.
- La durée du remboursement.
- Les garanties.
- Les mensualités.

Exemples de phrases :

1. Je voudrais demander un prêt pour développer mon entreprise.
2. La banque examine ma demande de crédit.
3. Je dois rembourser le prêt chaque mois.
4. Avant d'emprunter, il faut comprendre les conditions du crédit.

Attention : Un prêt doit être remboursé. Le client doit vérifier le taux d'intérêt, les frais, les échéances et le coût total du crédit avant de signer un contrat.

5.4 L'assurance-vie : protéger l'avenir



Définition : L'assurance-vie est un contrat d'assurance qui prévoit des prestations financières selon les événements et les conditions indiqués dans le contrat. Elle peut notamment offrir une protection financière aux bénéficiaires en cas de décès de l'assuré. Certains contrats comprennent également une composante d'épargne ou d'investissement.

Vocabulaire associé :

- Souscrire une assurance-vie.
- Le contrat d'assurance.
- L'assuré.
- Le bénéficiaire.
- La prime d'assurance.
- La couverture.
- La protection financière.

Avantages possibles :

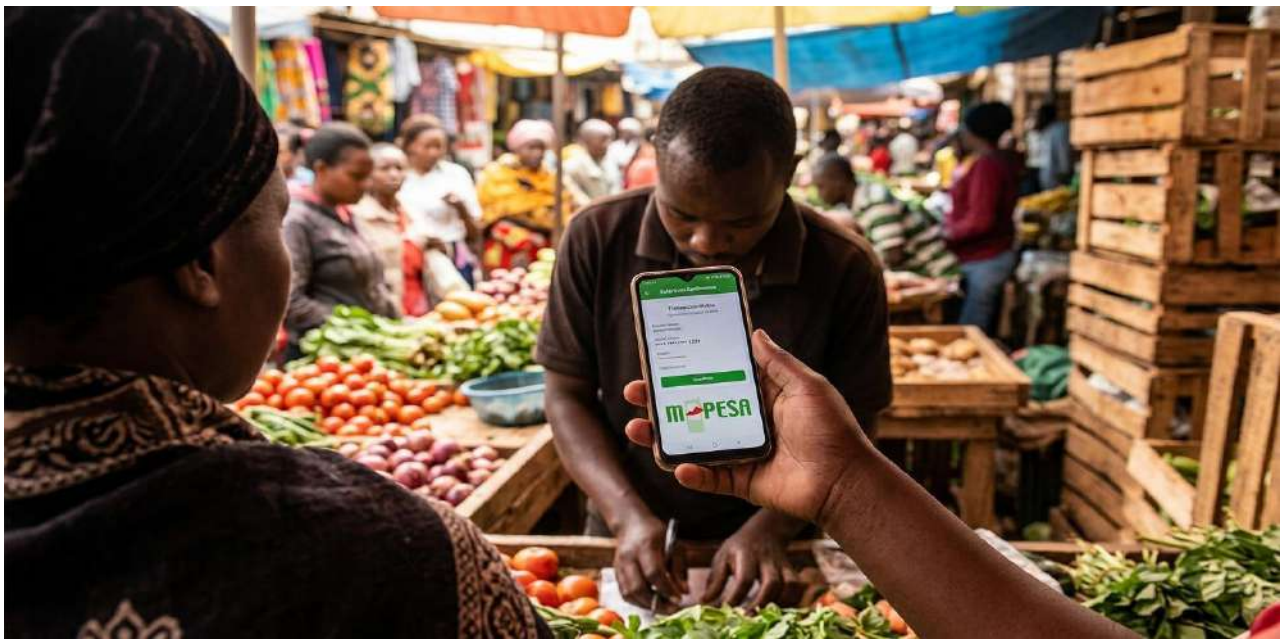
1. Elle peut protéger financièrement la famille.
2. Elle permet de prévoir une prestation pour les bénéficiaires.
3. Certains contrats comportent une composante d'épargne.
4. Elle contribue à la planification financière à long terme.

Exemples :

- Je voudrais souscrire une assurance-vie.
- Cette assurance peut protéger ma famille.
- Il faut lire les conditions du contrat avant de le signer.

À retenir : Les garanties, exclusions, primes et prestations dépendent du contrat choisi.

5.5 Les services bancaires mobiles



Définition : Les services bancaires mobiles permettent aux clients d'effectuer certaines opérations financières à l'aide d'un téléphone portable.

Au Kenya, les services financiers mobiles occupent une place importante dans les transactions quotidiennes.

Exemples d'opérations :

- Consulter son solde.
- Envoyer de l'argent.
- Recevoir de l'argent.
- Payer des factures.
- Acheter du crédit téléphonique.
- Effectuer certains paiements commerciaux.
- Accéder à certains produits financiers.

Avantages :

1. Ils permettent d'effectuer des transactions à distance.
2. Ils font gagner du temps.
3. Ils facilitent les paiements.
4. Ils peuvent réduire les déplacements vers les agences bancaires.
5. Ils facilitent les transactions des petits commerçants et des entrepreneurs.

Exemples de phrases :

- Je peux envoyer de l'argent avec mon téléphone.
- Les services bancaires mobiles facilitent les paiements.
- Le client peut consulter son solde à distance.
- Il faut protéger son code PIN.

5.6 Les services bancaires en ligne

Définition : Les services bancaires en ligne permettent aux clients d'accéder à certains services bancaires à travers Internet, notamment par un site web ou une application officielle.

Exemples :

- Consulter un compte.
- Télécharger un relevé bancaire.
- Effectuer un virement.
- Payer certaines factures.
- Gérer certaines cartes.
- Consulter l'historique des transactions.

Avantages :

- Accessibilité à distance.
- Gain de temps.
- Consultation des transactions.
- Facilité de gestion des finances.
- Réduction de certains déplacements.

Exemple de phrase persuasive :

« Choisissez les services bancaires en ligne pour gérer vos finances plus facilement. Vous pouvez consulter votre compte et effectuer certaines opérations sans vous rendre à l'agence. »

5.7 Les cartes bancaires



Une carte bancaire est un moyen de paiement électronique qui permet au titulaire d'effectuer certaines opérations financières.

Les principales catégories sont :

- **La carte de débit :** elle permet généralement d'effectuer des paiements ou des retraits à partir de fonds disponibles sur le compte associé.
- **La carte de crédit :** elle permet d'utiliser une ligne de crédit accordée par un établissement financier, selon les conditions convenues.
- **La carte prépayée :** elle permet d'effectuer des paiements dans la limite du montant préalablement chargé.

Exemples :

- Je paie mes achats avec ma carte bancaire.
- Ma carte de débit est liée à mon compte.
- Je dois protéger les informations de ma carte.

6. Les opérations bancaires courantes

Les opérations bancaires sont les actions réalisées par les clients ou les banques pour gérer l'argent.

6.1 Déposer de l'argent – Faire un dépôt

Définition : Déposer de l'argent signifie verser une somme sur un compte bancaire.

Expressions utiles :

- Je voudrais déposer de l'argent.
- Voici mon numéro de compte.
- Quel est le montant du dépôt ?

- Pourriez-vous me donner un reçu ?
- Je voudrais déposer dix mille shillings kényans.

Dialogue : Au guichet bancaire

Le client : Bonjour, madame.

La caissière : Bonjour, monsieur. Comment puis-je vous aider ?

Le client : Je voudrais déposer vingt mille shillings sur mon compte.

La caissière : Très bien. Pourriez-vous me donner votre numéro de compte ?

Le client : Le voici.

La caissière : Merci. Veuillez remplir ce formulaire de dépôt.

Le client : D'accord. Voici le formulaire et l'argent.

La caissière : Votre dépôt a été effectué. Voici votre reçu.

Le client : Merci beaucoup.

La caissière : Je vous en prie. Bonne journée !

6.2 Retirer de l'argent – Faire un retrait

Définition : Retirer de l'argent signifie prendre une somme disponible sur son compte bancaire.

Expressions utiles :

- Je voudrais retirer de l'argent.
- Je souhaite retirer cinq mille shillings.
- Voici ma carte bancaire.
- Quel est mon solde disponible ?
- Où se trouve le distributeur automatique ?

Dialogue : Au guichet

Le client : Bonjour. Je voudrais retirer cinq mille shillings.

Le caissier : Bien sûr. Avez-vous votre pièce d'identité ?

Le client : Oui, la voici.

Le caissier : Merci. Veuillez remplir ce formulaire.

Le client : D'accord.

Le caissier : Voici votre argent et votre reçu.

Le client : Merci pour votre aide.

6.3 Changer de l'argent – Le change de devises

Définition : Changer de l'argent signifie convertir une somme exprimée dans une monnaie en une autre monnaie.

Par exemple, un voyageur peut changer des euros en shillings kényans avant de voyager au Kenya.

Vocabulaire :

- Le bureau de change.
- Le taux de change.
- La monnaie étrangère.
- La devise.
- Convertir une monnaie.
- Acheter des devises.
- Vendre des devises.
- La commission de change.

Exemples de phrases :

1. Je voudrais changer des euros en shillings kényans.
2. Quel est le taux de change aujourd'hui ?
3. Est-ce que vous acceptez les dollars américains ?
4. Combien de shillings vais-je recevoir ?
5. Y a-t-il des frais de change ?

Exemple de dialogue :

Le client : Bonjour. Je voudrais changer cent euros en shillings kényans.

L'agent : Bonjour. Bien sûr. Avez-vous une pièce d'identité ?

Le client : Oui, la voici. Quel est votre taux de change ?

L'agent : Le taux appliqué aujourd'hui est indiqué sur notre tableau. Des frais peuvent également s'appliquer.

Le client : Très bien. Combien vais-je recevoir après les frais ?

L'agent : Je vais calculer le montant exact pour vous.

Le client : Merci.

L'agent : Je vous en prie.

Remarque : Les taux de change varient. Il faut toujours vérifier le taux réellement appliqué et les frais avant d'effectuer une conversion.

7. Les devises du monde et les pays qui les utilisent

Une devise est une monnaie utilisée dans un pays ou un groupe de pays pour effectuer des transactions économiques.

Il est important de connaître les différentes monnaies du monde, surtout dans les activités commerciales internationales, le tourisme, les voyages et les opérations bancaires.









7.1 Quelques devises internationales

Pays ou région	Nom de la monnaie en français	Code international
Kenya	Le shilling kényan	KES
Ouganda	Le shilling ougandais	UGX
Tanzanie	Le shilling tanzanien	TZS
Rwanda	Le franc rwandais	RWF
République démocratique du Congo	Le franc congolais	CDF
États-Unis	Le dollar américain	USD
Canada	Le dollar canadien	CAD
Royaume-Uni	La livre sterling	GBP
France	L'euro	EUR
Allemagne	L'euro	EUR
Sénégal	Le franc CFA d'Afrique de l'Ouest	XOF
Côte d'Ivoire	Le franc CFA d'Afrique de l'Ouest	XOF
Cameroun	Le franc CFA d'Afrique centrale	XAF
Japon	Le yen japonais	JPY
Chine	Le yuan renminbi	CNY

Afrique du Sud	Le rand sud-africain	ZAR
Suisse	Le franc suisse	CHF
Australie	Le dollar australien	AUD

Remarque importante : Plusieurs pays partagent une même monnaie. Par exemple, la France et l'Allemagne utilisent l'euro. Le Sénégal et la Côte d'Ivoire utilisent le franc CFA d'Afrique de l'Ouest. Le Cameroun utilise le franc CFA d'Afrique centrale, qui est une monnaie distincte.

7.2 Expressions utiles pour parler des devises

- Quelle monnaie utilise-t-on au Kenya ?
- Le Kenya utilise le shilling kényan.
- Quelle est la monnaie de la France ?
- En France, on utilise l'euro.
- Combien vaut un dollar américain en shillings kényans ?
- Je voudrais convertir des euros en shillings.
- Le taux de change varie selon le marché.
- Les commerçants internationaux utilisent différentes devises.

7.3 Activité : Associer les pays aux monnaies

Associez chaque pays à sa monnaie.

Pays	Monnaie
1. Kenya	A. L'euro
2. France	B. Le shilling kényan
3. Japon	C. Le yen
4. États-Unis	D. Le dollar américain
5. Ouganda	E. Le shilling ougandais

Corrigé : 1-B, 2-A, 3-C, 4-D, 5-E.

8. Comment ouvrir un compte bancaire ?

Ouvrir un compte bancaire est une démarche importante pour gérer son argent, recevoir des paiements et épargner.

Au Kenya, les conditions et les documents nécessaires varient selon la banque, le type de compte et le profil du client.

8.1 Les documents généralement demandés

Français	Anglais
Une pièce d'identité	Identity document
Une carte d'identité nationale	National identity card
Un passeport	Passport

Un justificatif de domicile	Proof of residence
Une photographie d'identité	Passport-size photograph
Un formulaire d'ouverture de compte	Account opening form
Un numéro de téléphone	Telephone number
Une adresse électronique	Email address
Un numéro d'identification fiscale, si nécessaire	Tax identification number, where required
Un justificatif de revenus, si nécessaire	Proof of income, where required

Attention : Tous ces documents ne sont pas nécessairement exigés pour chaque compte. Il faut vérifier les conditions exactes auprès de la banque choisie. Les exigences peuvent également varier pour les mineurs et les comptes professionnels.

8.2 Les étapes pour ouvrir un compte bancaire

Étape 1 : Choisir une banque

Le client identifie une banque qui offre des services adaptés à ses besoins.

Étape 2 : Choisir le type de compte

Il peut choisir un compte courant, un compte d'épargne ou un compte destiné à une entreprise.

Étape 3 : Se renseigner sur les conditions

Le client demande des informations sur les frais, les dépôts minimums, les services disponibles et les conditions de fonctionnement.

Étape 4 : Préparer les documents

Il rassemble les documents exigés par la banque.

Étape 5 : Remplir le formulaire

Il fournit les renseignements personnels et financiers demandés.

Étape 6 : Faire vérifier les informations

La banque vérifie l'identité du client et les informations fournies conformément aux règles applicables.

Étape 7 : Activer le compte

Après approbation, le client reçoit les informations nécessaires pour utiliser son compte.

Étape 8 : Apprendre à utiliser les services

Le client apprend à effectuer des dépôts, des retraits, des transferts et à consulter son solde en toute sécurité.

8.3 Expressions utiles pour ouvrir un compte

- Je voudrais ouvrir un compte bancaire.
- Quels types de comptes proposez-vous ?
- Quels documents dois-je fournir ?
- Est-ce que je peux ouvrir un compte d'épargne ?
- Quel est le dépôt minimum ?
- Quels sont les frais mensuels ?
- Puis-je utiliser les services bancaires mobiles ?
- Combien de temps faut-il pour ouvrir un compte ?
- Voici ma pièce d'identité.
- Je voudrais remplir le formulaire d'ouverture de compte.

8.4 Dialogue : Ouvrir un compte d'épargne

Situation : Un client se rend dans une banque pour ouvrir un compte d'épargne.

Le client : Bonjour, monsieur.

Le conseiller bancaire : Bonjour, bienvenue dans notre banque. Comment puis-je vous aider ?

Le client : Je voudrais ouvrir un compte d'épargne.

Le conseiller bancaire : Très bien. Pourquoi souhaitez-vous ouvrir ce compte ?

Le client : Je voudrais économiser de l'argent pour financer mes études et préparer mon avenir.

Le conseiller bancaire : C'est une excellente initiative. Notre compte d'épargne peut vous aider à atteindre cet objectif.

Le client : Quels sont les avantages de ce compte ?

Le conseiller bancaire : Vous pouvez épargner régulièrement, consulter votre solde et accéder aux services bancaires numériques, selon les conditions du compte.

Le client : Quels documents dois-je fournir ?

Le conseiller bancaire : Vous devez présenter une pièce d'identité et remplir un formulaire. D'autres documents peuvent être demandés selon votre situation.

Le client : Y a-t-il des frais ?

Le conseiller bancaire : Oui, certains frais peuvent s'appliquer. Je vais vous présenter notre grille tarifaire et les conditions du compte.

Le client : Merci. Je voudrais examiner les conditions avant de prendre ma décision.

Le conseiller bancaire : Très bien. Nous sommes à votre disposition.

9. Les expressions utiles dans les situations bancaires

Dans une agence bancaire, les clients et les employés doivent utiliser des expressions polies et précises.

9.1 Pour demander un service

- Je voudrais ouvrir un compte.
- J'aimerais déposer de l'argent.
- Je souhaite retirer cinq mille shillings.
- Pourriez-vous m'aider, s'il vous plaît ?
- Je voudrais consulter mon solde.
- Puis-je obtenir un relevé bancaire ?
- Je voudrais demander un prêt.

9.2 Pour donner des informations

- Voici mon numéro de compte.
- Voici ma pièce d'identité.
- Mon compte est déjà ouvert.
- Je voudrais effectuer un transfert.
- Je souhaite épargner pour mon avenir.
- Je voudrais connaître les frais applicables.

9.3 Pour demander des explications

- Pourriez-vous expliquer les conditions ?
- Quels sont les avantages de ce service ?
- Combien dois-je payer ?
- Quel est le taux d'intérêt ?
- Quelle est la durée du remboursement ?
- Existe-t-il des frais supplémentaires ?
- Quelles sont les conditions d'admissibilité ?

9.4 Pour répondre à un client

- Bienvenue dans notre banque.
- Comment puis-je vous aider ?
- Veuillez remplir ce formulaire.
- Voici les informations demandées.
- Je vais vérifier votre compte.
- Votre transaction a été effectuée.
- Merci d'avoir choisi notre banque.
- N'hésitez pas à nous contacter pour toute question.

10. Les techniques de l'expression orale persuasive

Pour convaincre un public, il ne suffit pas de parler beaucoup. Il faut organiser ses idées, utiliser des arguments pertinents et adopter une attitude professionnelle.

10.1 Connaître son public

Avant de faire une présentation, il faut comprendre les besoins des personnes auxquelles on s'adresse.

Par exemple :

- Un étudiant peut avoir besoin d'un compte d'épargne.
- Un commerçant peut rechercher un service de paiement mobile.
- Un agriculteur peut avoir besoin d'un financement pour acheter du matériel.
- Un entrepreneur peut rechercher un compte professionnel.
- Une famille peut vouloir se renseigner sur une assurance-vie.

Exemple :

« Si vous êtes commerçant, nos services de paiement numérique peuvent vous aider à recevoir les paiements de vos clients plus facilement. »

10.2 Présenter clairement le produit ou le service

Le locuteur doit expliquer ce qu'il propose et à quoi sert le produit.

Exemples :

- Notre compte d'épargne vous permet de mettre de l'argent de côté.
- Notre service bancaire mobile facilite certaines transactions.
- Notre compte professionnel permet de gérer les opérations de votre entreprise.

10.3 Présenter des arguments convaincants

Un argument est une raison utilisée pour soutenir une idée ou convaincre une personne.

Exemple : Pour promouvoir un compte d'épargne :

- Il aide à développer une habitude d'épargne.
- Il permet de préparer les dépenses futures.
- Il facilite le suivi des économies.
- Il peut offrir des intérêts selon les conditions du compte.

10.4 Utiliser des exemples concrets

Les exemples permettent au public de comprendre comment un service peut répondre à ses besoins.

Exemple :

« Imaginez un commerçant qui reçoit plusieurs paiements chaque jour. Grâce à un service de paiement mobile, il peut recevoir de l'argent sans avoir besoin de manipuler uniquement des espèces. »

10.5 Utiliser un langage poli et professionnel

Un bon orateur utilise des expressions respectueuses.

Exemples :

- Chers clients...

- Mesdames et Messieurs…
- Permettez-moi de vous présenter…
- Je voudrais attirer votre attention sur…
- Je vous recommande de considérer…
- Merci de votre attention.

10.6 Parler avec confiance

Le locuteur doit :

1. Parler clairement.
2. Utiliser un ton audible.
3. Maintenir un contact visuel approprié.
4. Éviter de lire tout son texte.
5. Respecter le temps prévu.
6. Répondre calmement aux questions.
7. Éviter les gestes qui distraient le public.

10.7 Terminer par un appel à l'action

Un appel à l'action invite le public à effectuer une action précise.

Exemples :

- Rendez-vous dans notre agence pour obtenir davantage d'informations.
- Demandez conseil à un conseiller bancaire.
- Découvrez les conditions de notre compte d'épargne.
- Protégez vos informations bancaires dès aujourd'hui.
- Choisissez le service qui correspond à vos besoins.

11. Les expressions pour convaincre un public

Expression française	**Fonction**
Je vous recommande de…	Faire une recommandation
Je vous encourage à…	Encourager
Vous devriez…	Donner un conseil
Il est important de…	Souligner une importance
Il est avantageux de…	Présenter un avantage
Vous pouvez bénéficier de…	Présenter un bénéfice possible
Imaginez que…	Donner un exemple
Permettez-moi de vous expliquer…	Introduire une explication
Tout d'abord…	Introduire le premier argument
De plus…	Ajouter un argument
En outre…	Ajouter une information
Par conséquent…	Présenter une conséquence

C'est pourquoi…	Présenter une conclusion
N'hésitez pas à…	Encourager une action
Je vous invite à…	Inviter le public

12. Organiser une présentation persuasive

Une présentation persuasive doit suivre une structure logique.

Structure d'une présentation persuasive

1. **L'introduction**

Saluer le public, se présenter et annoncer le sujet.

« Bonjour à tous. Aujourd'hui, je voudrais vous présenter les avantages d'un compte d'épargne. »

2. **La présentation du besoin**

Expliquer le problème ou le besoin auquel le service répond.

« Beaucoup de personnes dépensent leur argent sans préparer leurs besoins futurs. »

3. **La présentation de la solution**

Présenter le produit ou le service proposé.

« Un compte d'épargne peut vous aider à économiser régulièrement. »

4. **Les arguments**

Présenter les avantages, les exemples et les informations utiles.

« Vous pouvez suivre vos économies et préparer vos projets futurs. »

5. **La réponse aux objections**

Répondre aux inquiétudes du public avec honnêteté.

« Si vous vous inquiétez des frais, nous pouvons examiner ensemble les conditions du compte. »

6. **La conclusion et l'appel à l'action**

Résumer les arguments et inviter le public à agir.

« Renseignez-vous auprès de notre conseiller pour choisir le compte qui vous convient. Merci de votre attention. »

13. Exemple de présentation persuasive : promouvoir un compte d'épargne



Sujet : Pourquoi choisir un compte d'épargne ?

Mesdames et Messieurs,

Bonjour à tous !

Aujourd'hui, je voudrais vous parler de l'importance de l'épargne. Dans la vie quotidienne, nous avons plusieurs dépenses à effectuer : les frais scolaires, le logement, la nourriture et les besoins familiaux. Il est donc important de bien gérer notre argent.

Je vous encourage à ouvrir un compte d'épargne. Premièrement, ce compte vous aide à économiser régulièrement. Deuxièmement, il vous permet de préparer vos projets futurs. Troisièmement, selon les conditions proposées, votre épargne peut produire des intérêts.

De plus, les services bancaires numériques peuvent faciliter le suivi de votre compte. Vous pouvez consulter votre solde et certaines transactions à distance.

Avant de choisir votre compte, il est important de vérifier les frais, les conditions de retrait et le taux d'intérêt applicable.

N'attendez pas pour apprendre à mieux gérer votre argent. Rendez-vous dans une agence bancaire et demandez conseil à un professionnel.

Épargner aujourd'hui, c'est mieux préparer demain !

Je vous remercie de votre attention.

Analyse de la présentation

Partie	Contenu
Introduction	Salutation et annonce du sujet
Besoin	Importance de gérer les dépenses
Solution	Ouverture d'un compte d'épargne
Arguments	Épargne, projets futurs et intérêts éventuels
Précaution	Vérifier les conditions du compte
Conclusion	Invitation à consulter une banque

14. Promouvoir le paiement mobile et le crédit mobile

14.1 Le paiement mobile

Le paiement mobile permet d'effectuer des paiements à l'aide d'un téléphone portable ou d'un service financier mobile.

Au Kenya, les paiements mobiles sont utilisés dans de nombreuses situations :

- Payer des marchandises dans les magasins.
- Payer certaines factures.
- Envoyer de l'argent.
- Recevoir des paiements de clients.
- Effectuer des transactions commerciales.
- Acheter certains services.

Présentation persuasive :

« Chers commerçants, je vous recommande d'adopter les paiements mobiles. Ce service peut faciliter les transactions avec vos clients, réduire la manipulation des espèces et vous permettre de recevoir des paiements rapidement. Il est toutefois important de vérifier chaque transaction et de protéger vos informations personnelles. »

14.2 Le crédit mobile

Le crédit mobile désigne des services de prêt accessibles par téléphone portable, généralement à travers une application ou une plateforme financière.

Avantages possibles :

1. La demande peut être effectuée à distance.
2. La procédure peut être rapide.
3. Certains services sont accessibles sans se rendre dans une agence.
4. Ils peuvent répondre à certains besoins financiers urgents.

Risques et précautions :

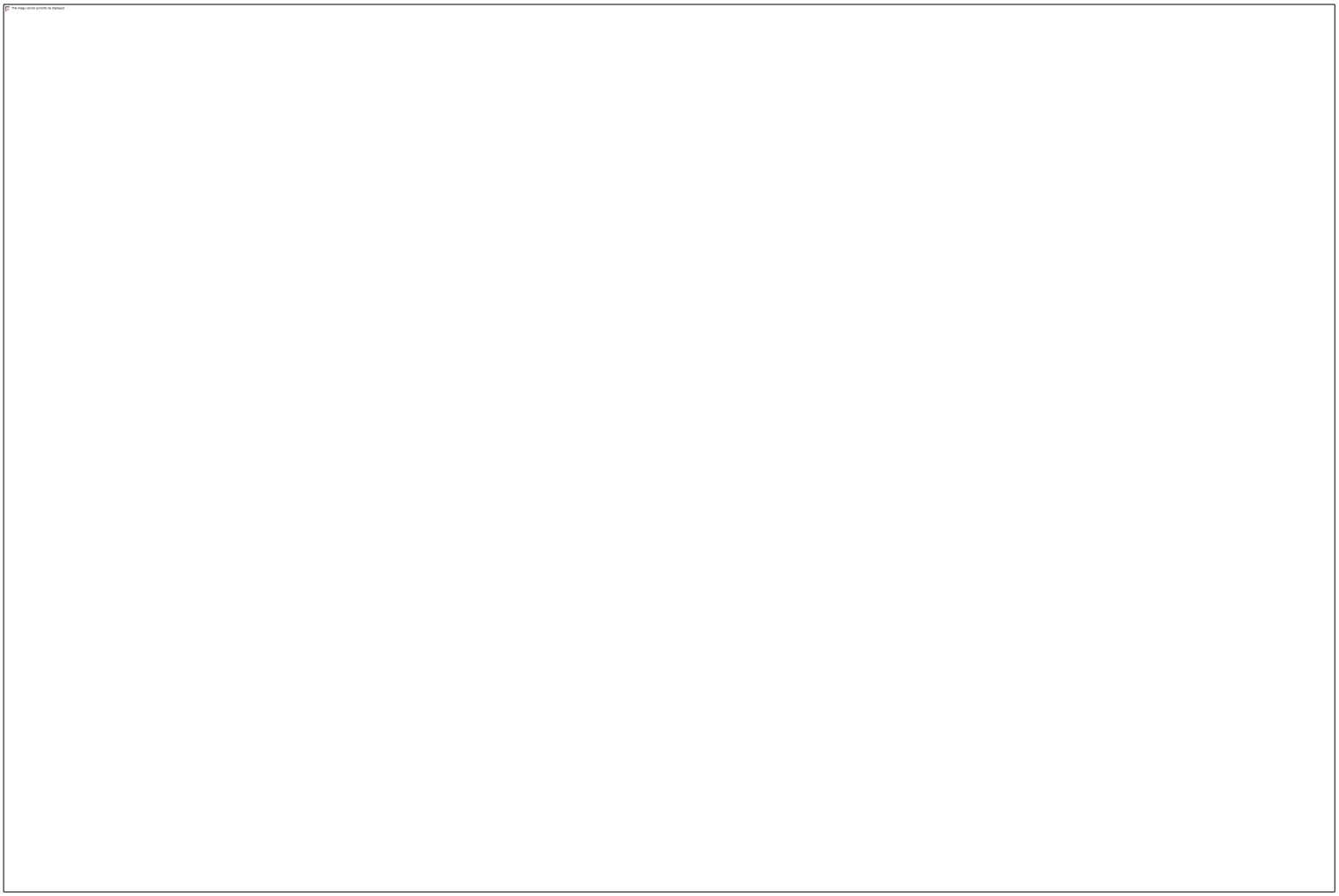
- Des intérêts et des frais peuvent être appliqués.
- Le remboursement doit respecter les échéances.
- Un emprunt excessif peut provoquer un surendettement.
- Il faut utiliser des prestataires autorisés.
- Il faut lire les conditions avant d'accepter un crédit.
- Il faut éviter de communiquer ses codes secrets.

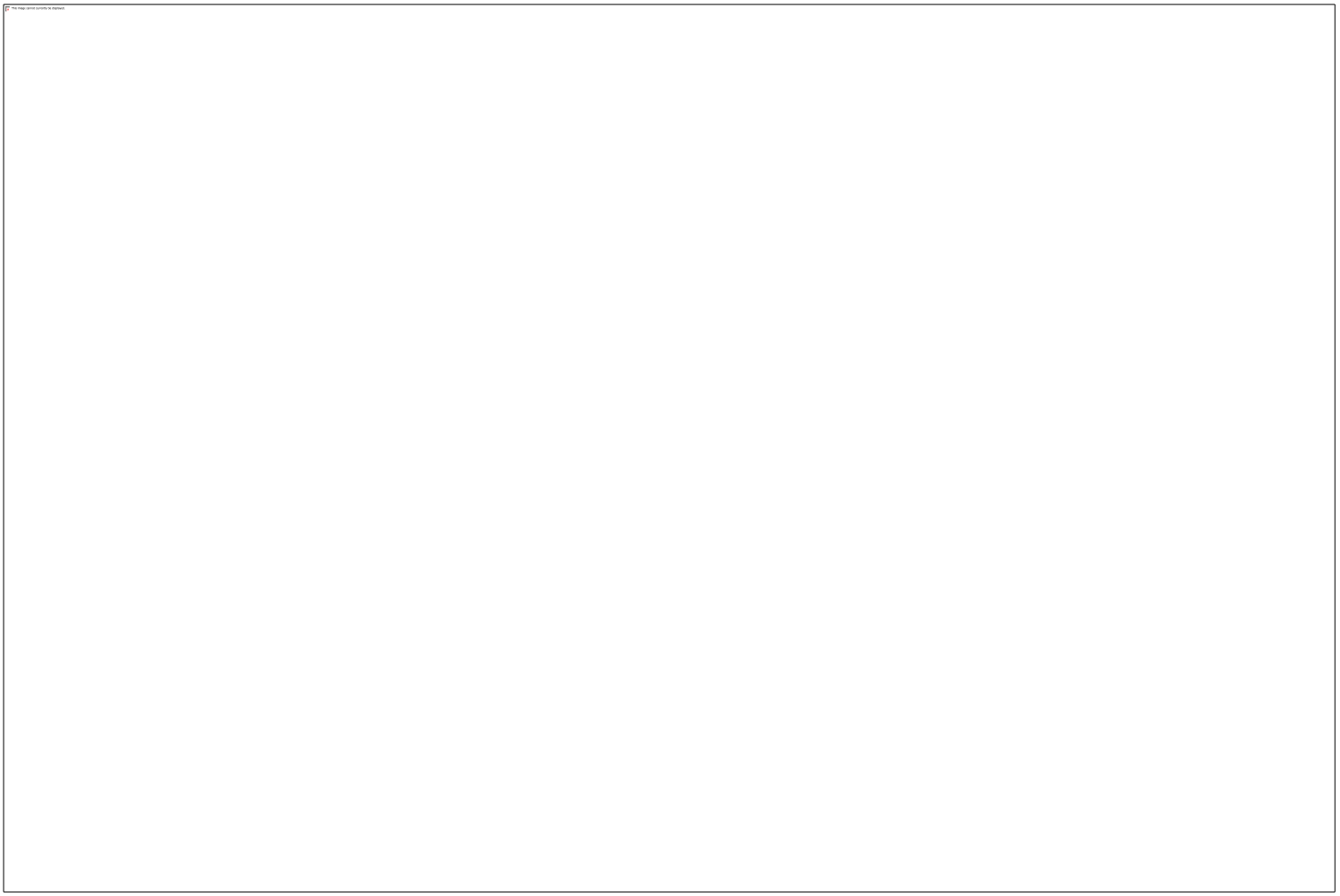
Présentation persuasive et responsable :

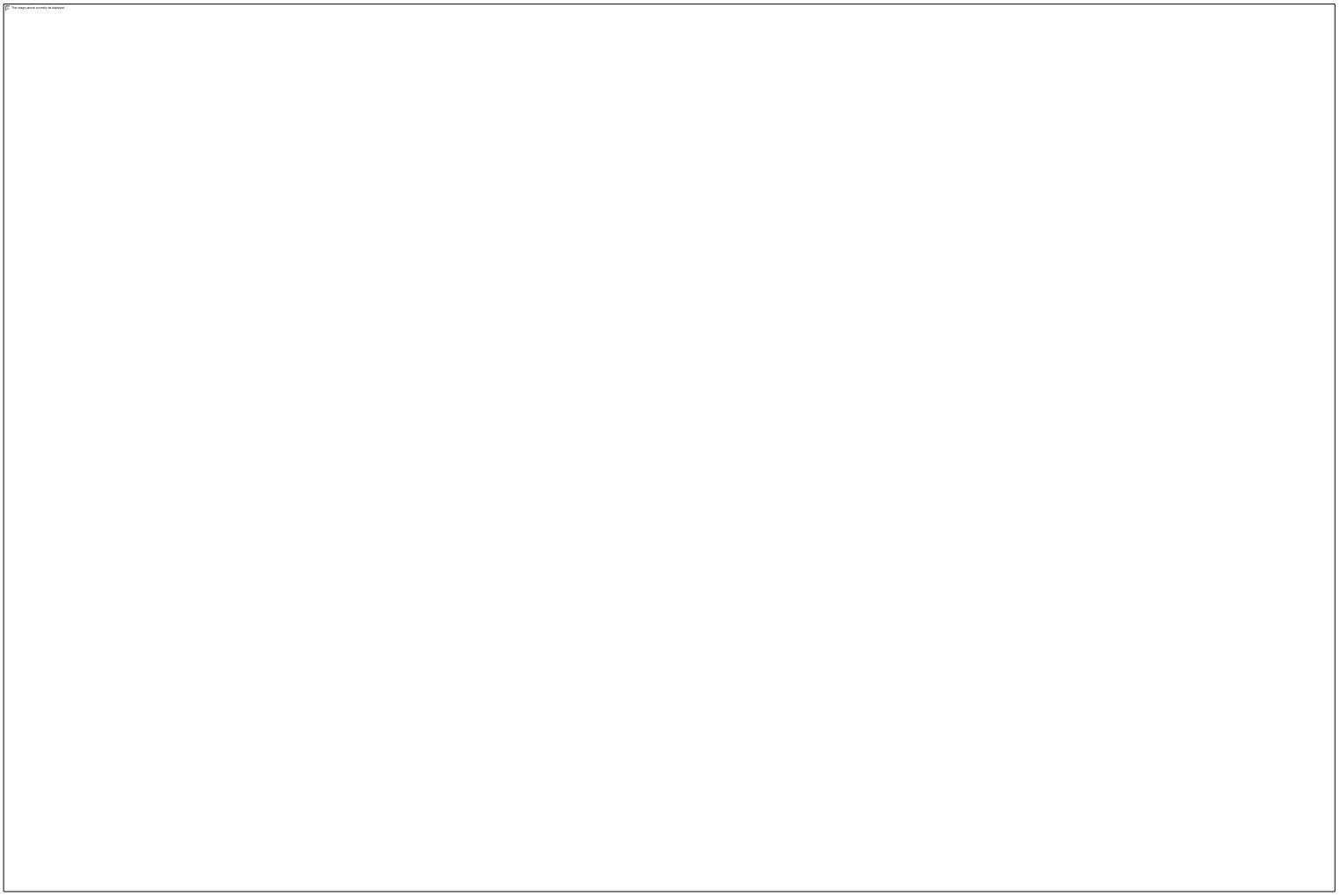
« Les services de crédit mobile peuvent faciliter l'accès au financement. Cependant, il faut emprunter de manière responsable. Avant d'accepter un prêt, vérifiez le coût total, les frais, le délai de remboursement et votre capacité à rembourser. »

15. Le système bancaire au Kenya

Le Kenya possède un système financier comprenant plusieurs types d'institutions qui offrent des services aux particuliers et aux entreprises.







15.1 La Banque centrale du Kenya

La Banque centrale du Kenya, appelée en anglais *Central Bank of Kenya (CBK)*, est l'institution chargée de plusieurs fonctions importantes dans le système financier national.

Ses principales fonctions comprennent :

1. Formuler et mettre en œuvre la politique monétaire.
2. Émettre les billets et les pièces de monnaie kényans.
3. Contribuer à la stabilité du système financier.
4. Réglementer et superviser les banques commerciales et certaines autres institutions financières relevant de sa compétence.
5. Gérer les réserves officielles de change.
6. Favoriser le bon fonctionnement des systèmes de paiement.

Vocabulaire :

- La Banque centrale.
- La politique monétaire.
- La stabilité financière.
- La monnaie nationale.
- La supervision bancaire.
- Les réserves de change.

15.2 Les banques commerciales

Les banques commerciales offrent des services financiers aux particuliers, aux entreprises et à d'autres organisations.

Leurs services comprennent notamment :

- L'ouverture de comptes.
- Les dépôts.
- Les retraits.
- Les transferts.
- Les prêts.
- Les cartes bancaires.
- Les services bancaires numériques.

15.3 Les institutions de microfinance

Les institutions de microfinance proposent différents services financiers, notamment à des particuliers, des petits entrepreneurs et des groupes qui peuvent avoir des besoins financiers spécifiques.

Elles peuvent contribuer à :

- Faciliter l'accès aux services financiers.
- Soutenir les petites entreprises.

- Encourager l'épargne.
- Financer certaines activités génératrices de revenus.

15.4 Les services bancaires mobiles au Kenya

Les services bancaires mobiles permettent d'effectuer certaines transactions sans se rendre physiquement dans une agence.

Ils comprennent notamment :

- Les transferts d'argent.
- Les paiements.
- Les consultations de solde.
- Les services de crédit proposés par des prestataires autorisés.
- Les paiements aux commerçants.
- Certaines opérations liées aux comptes bancaires.

Importance dans la vie économique kényane :

1. Ils facilitent les transactions des petits commerçants.
2. Ils permettent à certaines personnes d'accéder aux services financiers à distance.
3. Ils facilitent les transferts d'argent entre les familles.
4. Ils soutiennent certaines activités commerciales.
5. Ils peuvent réduire les déplacements nécessaires pour certaines opérations.

15.5 Les agents bancaires et les agents de services financiers

Les agents bancaires sont des personnes ou des entreprises autorisées à fournir certains services financiers pour le compte d'une institution.

Selon les autorisations et les services proposés, ils peuvent aider les clients à :

- Effectuer des dépôts.
- Effectuer certains retraits.
- Accéder à certains services de paiement.
- Obtenir des renseignements sur des opérations.
- Effectuer certaines transactions financières.

Attention : Les services disponibles varient selon l'institution et l'autorisation de l'agent.

16. Les avantages particuliers du système bancaire kényan

Le système bancaire kényan se caractérise notamment par le développement des services financiers numériques et des paiements mobiles.

Quelques caractéristiques importantes sont :

1. **Les services financiers mobiles :** les téléphones permettent d'effectuer certaines transactions financières.

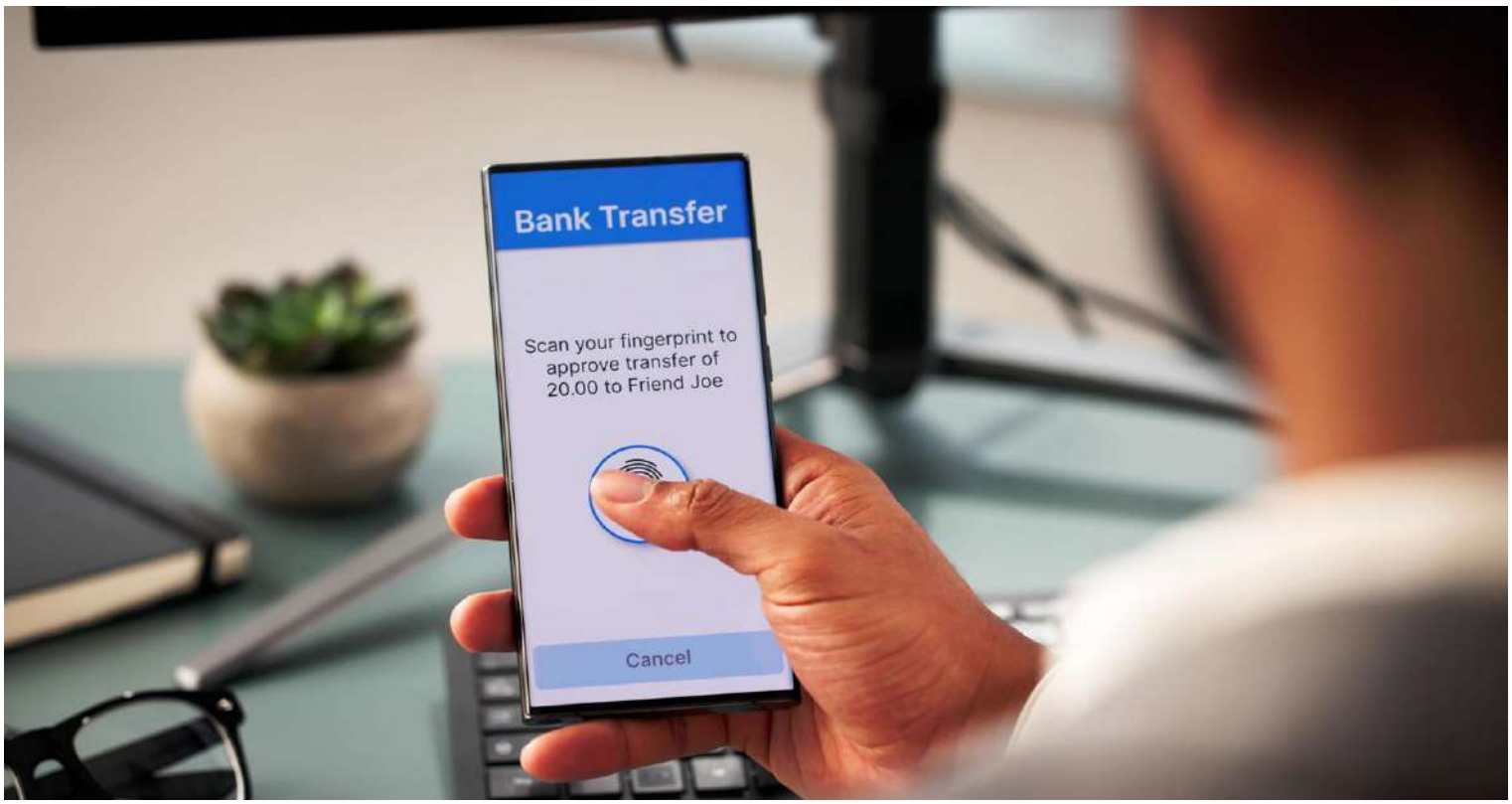
2. **Les paiements numériques :** les commerçants peuvent recevoir des paiements par des solutions électroniques.
3. **Les services bancaires en ligne :** les clients peuvent accéder à certains services à distance.
4. **Les agents bancaires :** ils peuvent rapprocher certains services financiers des communautés.
5. **La diversité des institutions :** les clients disposent de plusieurs catégories de prestataires et de produits financiers.
6. **L'innovation financière :** les nouvelles technologies contribuent à transformer les services de paiement et de gestion des comptes.

Exemple de présentation :

« Le Kenya possède un système bancaire qui utilise de plus en plus les technologies numériques. Les services bancaires mobiles facilitent les paiements, les transferts et certaines opérations financières. Les banques proposent également des applications qui permettent aux clients de consulter leurs comptes à distance. Ces innovations contribuent à faciliter les activités commerciales et la gestion de l'argent. »

17. La sécurité bancaire et la protection des clients

La sécurité bancaire est essentielle pour protéger l'argent et les informations personnelles des clients.



17.1 Les règles de sécurité

Les clients doivent :

1. Garder leur code PIN secret.
2. Ne jamais partager leurs mots de passe.
3. Utiliser les applications officielles des banques.
4. Vérifier le destinataire avant d'envoyer de l'argent.
5. Vérifier les messages de confirmation des transactions.

6. Éviter les liens suspects.
7. Ne pas communiquer les codes de vérification à des inconnus.
8. Signaler immédiatement la perte d'une carte bancaire.
9. Utiliser des mots de passe solides.
10. Se déconnecter des appareils partagés après utilisation.

17.2 Les risques bancaires

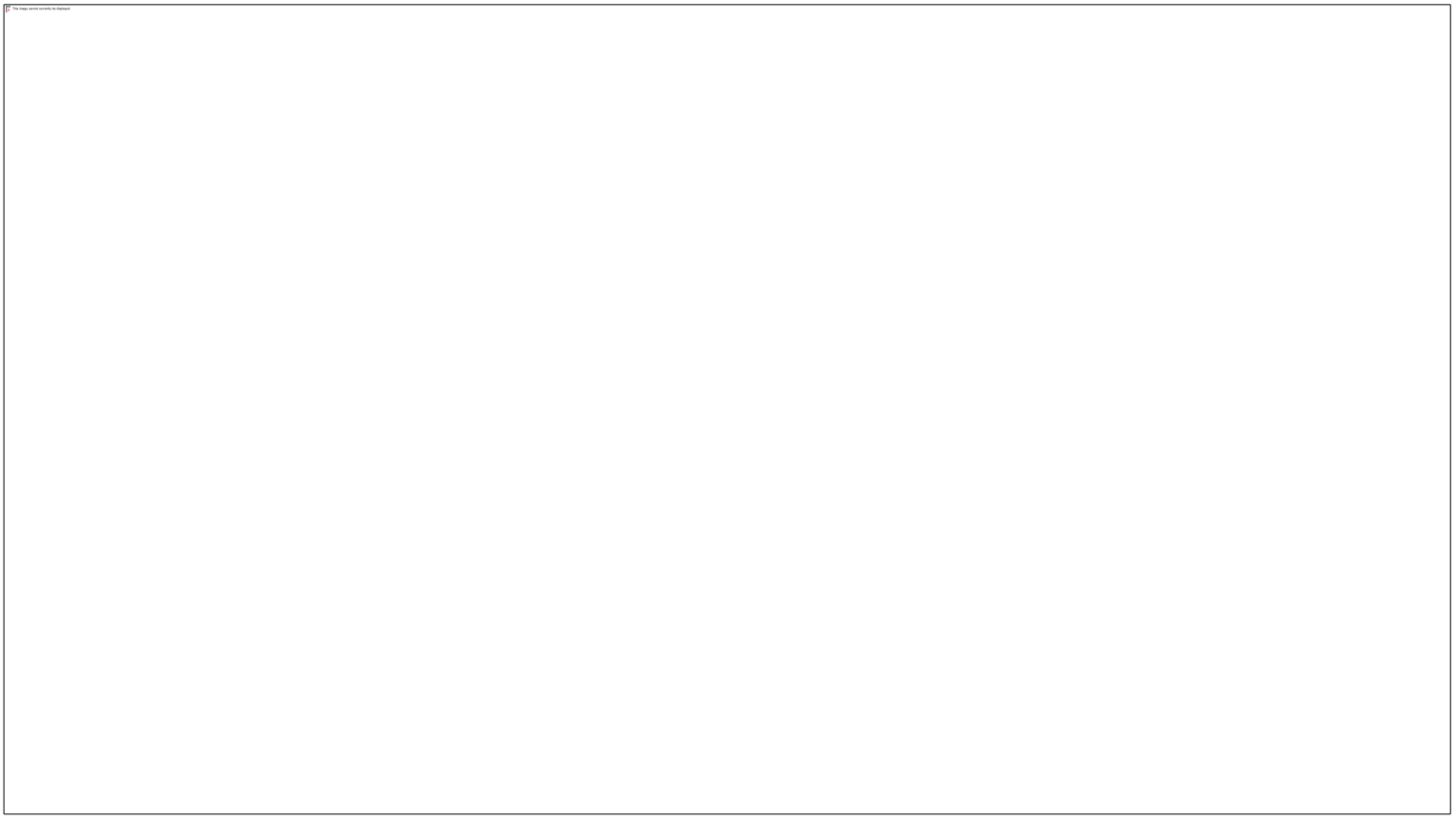
Risque	Signification
La fraude	Une activité malhonnête destinée à obtenir de l'argent ou des informations
Le vol d'identité	L'utilisation illégale des informations personnelles d'une personne
L'hameçonnage	Une tentative de tromper une personne pour obtenir ses données confidentielles
Le vol de carte	L'utilisation non autorisée d'une carte bancaire
Le piratage	L'accès illégal à un système informatique
Le surendettement	Une situation où une personne a trop de dettes pour pouvoir les rembourser facilement

17.3 Expressions pour sensibiliser les clients

- Ne partagez jamais votre code PIN.
- Protégez vos informations personnelles.
- Vérifiez le numéro du destinataire avant d'effectuer un transfert.
- N'ouvrez pas les liens suspects.
- Utilisez uniquement les canaux officiels.
- Signalez toute transaction inconnue à votre banque.

18. Les applications bancaires et les services numériques

Une application bancaire est un programme informatique qui permet à un client d'accéder à certains services de sa banque à partir d'un téléphone, d'une tablette ou d'un autre appareil connecté.



18.1 Les principales fonctions des applications bancaires

- Se connecter à son compte.
- Consulter le solde.
- Voir l'historique des transactions.
- Effectuer un transfert.
- Payer certaines factures.
- Gérer certaines cartes.
- Télécharger un relevé.
- Recevoir des notifications.
- Contacter le service clientèle.

18.2 Les avantages des applications bancaires

1. Elles permettent d'accéder à certains services à distance.
2. Elles font gagner du temps.
3. Elles facilitent le suivi des dépenses.
4. Elles peuvent envoyer des notifications de transactions.
5. Elles réduisent certains déplacements.
6. Elles facilitent la gestion financière.

18.3 Les limites et précautions

- Une connexion Internet peut être nécessaire.
- Certaines opérations peuvent entraîner des frais.
- Les services disponibles dépendent de la banque.
- Les pannes techniques peuvent interrompre temporairement les services.
- Les clients doivent protéger leurs identifiants.
- Il faut télécharger les applications depuis des sources officielles.

18.4 Présenter une application bancaire

Exemple :

« Bonjour à tous. Je voudrais vous présenter les avantages des applications bancaires. Grâce à une application officielle, vous pouvez consulter votre solde, suivre vos transactions et effectuer certains paiements à distance. Ce service vous fait gagner du temps et facilite la gestion de vos finances. Cependant, il faut protéger votre mot de passe et éviter les applications non officielles. Je vous encourage à demander conseil à votre banque pour découvrir les services disponibles. »

19. Les objections et les réponses dans une présentation persuasive

Une objection est une question, une inquiétude ou une opposition exprimée par une personne qui hésite à accepter une proposition.

Dans le domaine bancaire, les clients peuvent avoir des inquiétudes concernant les frais, la sécurité, les intérêts, les conditions de remboursement ou l'accessibilité des services.

Un bon communicateur doit écouter attentivement et répondre avec respect et honnêteté.

19.1 Exemples d'objections et de réponses

Objection du client	Réponse persuasive
Les frais bancaires sont-ils élevés ?	Les frais dépendent du type de compte. Permettez-moi de vous présenter la grille tarifaire.
Pourquoi dois-je ouvrir un compte d'épargne ?	Il peut vous aider à économiser et à préparer vos projets futurs.
Les services mobiles sont-ils sûrs ?	Ils comportent des dispositifs de sécurité, mais vous devez également protéger vos codes secrets.
Je n'ai pas beaucoup d'argent à épargner.	Vous pouvez vous renseigner sur les comptes qui correspondent à votre capacité d'épargne.
Je ne comprends pas les conditions du prêt.	Je peux vous expliquer le montant, les frais, les intérêts et les échéances avant toute décision.
Je préfère utiliser de l'argent liquide.	Vous pouvez comparer les avantages des paiements numériques et choisir la méthode adaptée à vos besoins.

19.2 Comment répondre efficacement aux objections

1. Écouter le client sans l'interrompre.
2. Reconnaître son inquiétude.
3. Demander des précisions si nécessaire.
4. Fournir des informations exactes.
5. Présenter les avantages et les limites du service.
6. Éviter les promesses exagérées.

7. Respecter la décision finale du client.

Exemple de dialogue :

Le conseiller : Bonjour, madame. Souhaitez-vous découvrir notre compte d'épargne ?

La cliente : Je suis intéressée, mais je crains que les frais soient trop élevés.

Le conseiller : Je comprends votre inquiétude. Les frais varient selon le type de compte. Permettez-moi de vous présenter les différentes options.

La cliente : Est-ce que je peux retirer mon argent quand j'en ai besoin ?

Le conseiller : Cela dépend des conditions du compte choisi. Je peux vous expliquer les règles de retrait et les éventuelles restrictions.

La cliente : Très bien. Je voudrais comparer les options avant de choisir.

Le conseiller : C'est une bonne décision. Il est important de choisir un compte adapté à vos besoins.

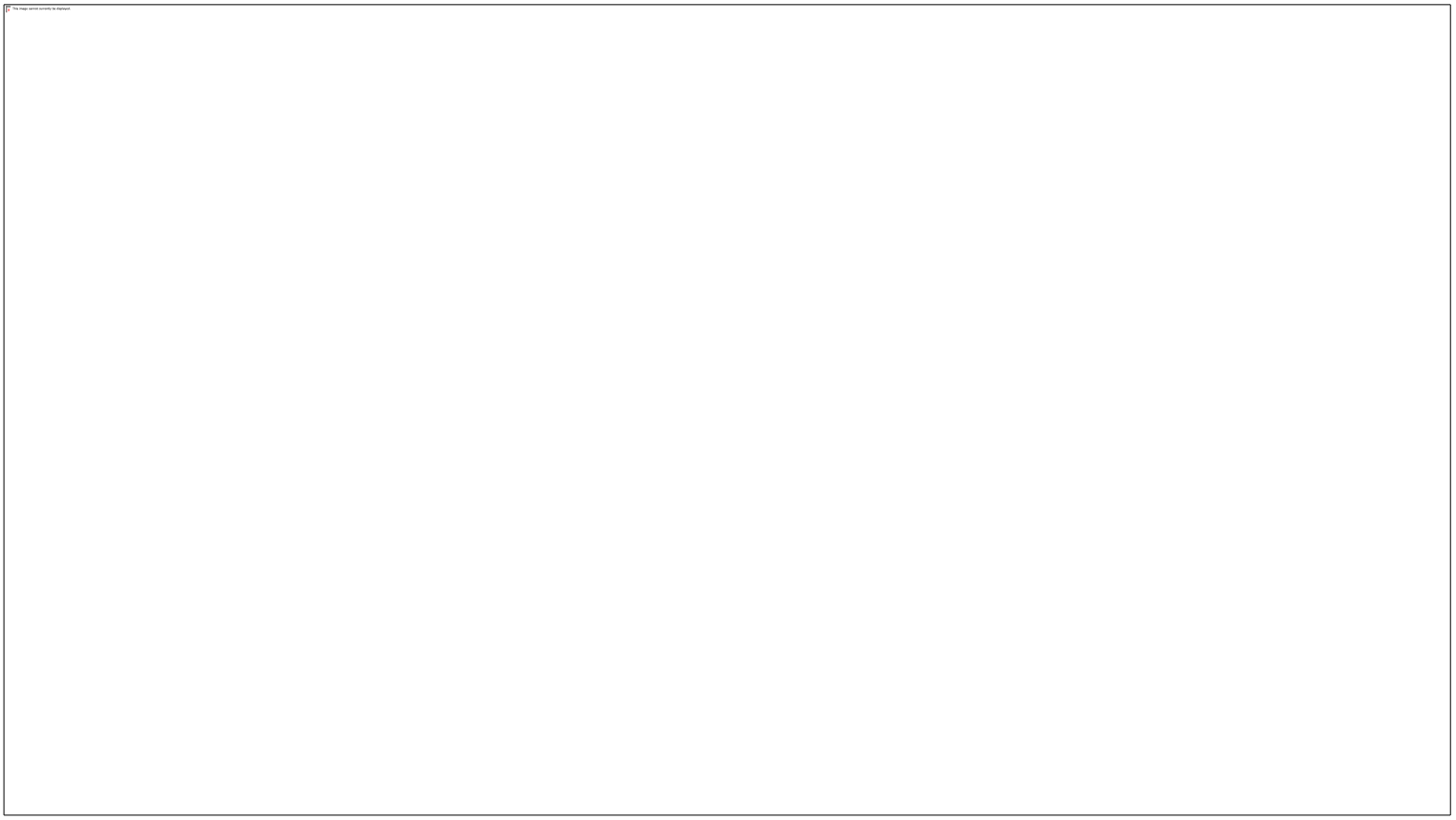
20. Les qualités d'un bon orateur persuasif

Un bon orateur doit posséder des qualités linguistiques, personnelles et professionnelles.

Qualité	**Explication**
La confiance en soi	Parler sans manifester une peur excessive.
La clarté	Présenter des idées faciles à comprendre.
L'écoute	Accorder de l'attention aux questions du public.
La politesse	Utiliser un langage respectueux.
La patience	Prendre le temps d'expliquer les informations.
La précision	Donner des informations exactes.
La maîtrise du sujet	Bien connaître le produit présenté.
L'honnêteté	Éviter les fausses promesses.
La persuasion	Utiliser des arguments pertinents pour influencer une décision.
L'adaptabilité	Adapter le discours aux besoins du public.

21. Le langage corporel pendant une présentation

La communication persuasive ne repose pas uniquement sur les mots. Les expressions du visage, la posture, les gestes et le contact visuel contribuent également à transmettre le message.



Éléments importants :

1. **Le contact visuel :** regarder les membres du public de manière naturelle pour montrer son intérêt.
2. **La posture :** se tenir droit et adopter une position professionnelle.
3. **Les gestes :** utiliser des gestes simples pour souligner les idées importantes.
4. **L'expression du visage :** montrer une attitude accueillante et respectueuse.
5. **La voix :** parler assez fort, clairement et à un rythme adapté.
6. **La distance :** respecter l'espace personnel des interlocuteurs.

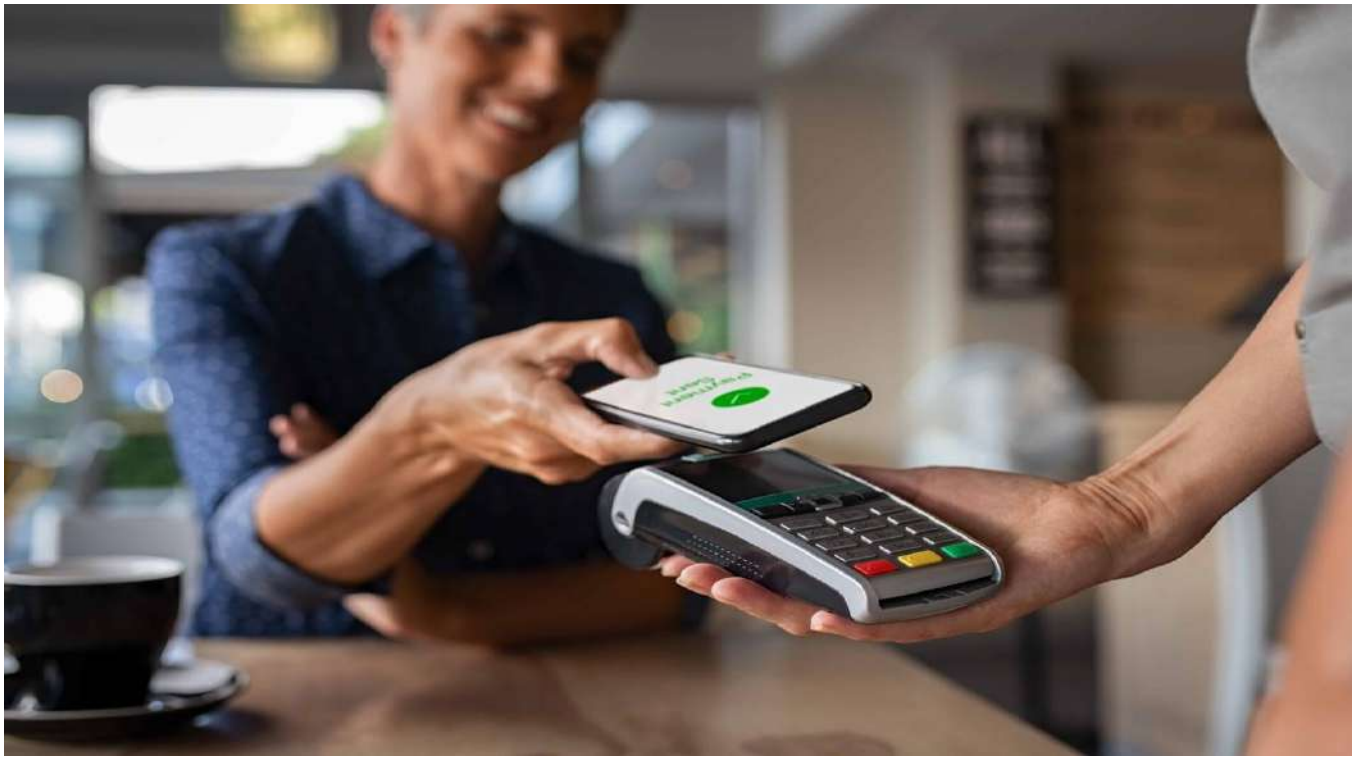
À éviter :

- Parler trop rapidement.
- Regarder constamment le sol.
- Tourner le dos au public.
- Faire des gestes excessifs.
- Lire toute la présentation sans regarder les auditeurs.
- Utiliser un ton agressif.

22. Activités d'apprentissage guidées

Les activités suivantes permettent aux apprenants de mettre en pratique le vocabulaire bancaire et les techniques de persuasion dans des situations proches de la vie réelle au Kenya.

Activité 1 : Associer les images aux opérations bancaires



Consigne : Observez les images et associez-les aux expressions suivantes :

1. Déposer de l'argent.
2. Retirer de l'argent.

3. Changer de l'argent.
4. Effectuer un paiement mobile.

Travail à faire :

- Nommez chaque opération en français.
- Expliquez le rôle de chaque service.
- Construisez une phrase pour chaque image.

Activité 2 : Jeu de rôle – Les opérations bancaires

En groupes de trois, jouez une scène dans une agence bancaire.

Rôles :

- Apprenant A : le client.
- Apprenant B : le caissier.
- Apprenant C : l'observateur ou le conseiller bancaire.

Situation : Le client souhaite déposer de l'argent, retirer de l'argent ou ouvrir un compte d'épargne.

Expressions à utiliser :

- Bonjour, comment puis-je vous aider ?
- Je voudrais déposer de l'argent.
- Quels documents dois-je fournir ?
- Voici ma pièce d'identité.
- Veuillez remplir ce formulaire.
- Voici votre reçu.
- Merci pour votre assistance.

Critères d'observation :

Critère	Indicateur
Vocabulaire	Utilisation correcte des termes bancaires
Prononciation	Prononciation compréhensible
Interaction	Participation active au dialogue
Politesse	Utilisation des expressions de courtoisie
Fluidité	Enchaînement logique des idées

Activité 3 : Présentation – Comment ouvrir un compte bancaire ?

Consigne : Préparez une présentation orale expliquant les étapes nécessaires pour ouvrir un compte bancaire au Kenya.

Votre présentation doit comprendre :

1. Le choix d'une banque.
2. Le choix du type de compte.

3. Les documents nécessaires.
4. Le remplissage du formulaire.
5. La vérification de l'identité.
6. L'activation du compte.
7. Les précautions de sécurité.

Expressions utiles :

- Pour ouvrir un compte bancaire…
- Tout d'abord…
- Ensuite…
- Après cela…
- Il faut présenter…
- Le client doit remplir…
- Enfin, la banque vérifie les informations.

Activité 4 : Débat – Faut-il utiliser les services bancaires mobiles ?

Consigne : Divisez la classe en deux groupes.

- Groupe A : présente les avantages des services bancaires mobiles.
- Groupe B : présente les risques et les limites de ces services.

Arguments possibles pour le groupe A :

- Ils facilitent les transferts d'argent.
- Ils permettent d'effectuer certains paiements à distance.
- Ils font gagner du temps.
- Ils facilitent les activités commerciales.

Arguments possibles pour le groupe B :

- Les clients peuvent être victimes de fraude.
- Une connexion peut être nécessaire.
- Des frais peuvent s'appliquer.
- Une mauvaise utilisation peut entraîner des pertes financières.

Objectif : Présenter des arguments solides, écouter les autres et défendre son opinion avec respect.

Activité 5 : Promouvoir un produit bancaire

Consigne : Choisissez un produit ou un service bancaire et préparez une présentation persuasive de deux à trois minutes.

Produits et services possibles :

- Un compte d'épargne.
- Un compte courant.

- Une carte bancaire.
- Une assurance-vie.
- Un service bancaire mobile.
- Une application bancaire.
- Un service de paiement numérique.

Votre présentation doit comprendre :

1. Une salutation.
2. Le nom du produit.
3. Les besoins auxquels il répond.
4. Trois avantages.
5. Les conditions ou précautions importantes.
6. Une conclusion persuasive.

Activité 6 : Recherche sur les devises internationales

En groupes, recherchez les monnaies utilisées dans différents pays.

Pays à étudier :

- Kenya.
- France.
- Sénégal.
- Côte d'Ivoire.
- États-Unis.
- Japon.
- Afrique du Sud.
- Rwanda.

Présentez les résultats dans un tableau comprenant :

- Le nom du pays.
- La capitale.
- La monnaie.
- Le code international de la monnaie.
- Une phrase en français présentant la monnaie.

Activité 7 : Découvrir les applications bancaires

En binômes, recherchez des informations sur les services bancaires en ligne et les applications officielles proposées par des institutions financières.

Consignes :

1. Identifiez une institution financière.

2. Présentez les services disponibles sur son application officielle.
3. Expliquez comment le client peut consulter son compte.
4. Identifiez les précautions de sécurité.
5. Présentez vos résultats oralement en français.

Règle de sécurité : Ne communiquez jamais vos vrais mots de passe, codes PIN, numéros de compte ou informations financières pendant cette activité. Utilisez uniquement des démonstrations fictives ou des informations publiques.

23. Dialogue complet : Promouvoir les services d'une banque

Situation : Un conseiller bancaire présente les services de sa banque à un groupe de jeunes entrepreneurs à Kilgoris.

Le conseiller : Bonjour, Mesdames et Messieurs. Bienvenue à cette présentation sur les services bancaires destinés aux entrepreneurs.

Les participants : Bonjour, monsieur.

Le conseiller : Aujourd'hui, je voudrais vous présenter quelques services qui peuvent faciliter la gestion de vos activités commerciales.

Un entrepreneur : Quels services proposez-vous ?

Le conseiller : Nous proposons des comptes professionnels, des services de paiement, des transferts bancaires et des solutions numériques, selon les conditions applicables.

Une entrepreneuse : Pourquoi devrions-nous ouvrir un compte professionnel ?

Le conseiller : Un compte professionnel peut vous aider à séparer l'argent de votre entreprise de vos dépenses personnelles. Il facilite également le suivi des transactions.

Un entrepreneur : Est-ce que nous pouvons recevoir les paiements de nos clients par téléphone ?

Le conseiller : Oui, certaines solutions de paiement mobile permettent de recevoir des paiements à distance ou directement chez le commerçant.

Une entrepreneuse : Quels sont les frais de ces services ?

Le conseiller : Les frais varient selon le service choisi. Je vous présenterai les tarifs et les conditions avant toute souscription.

Un entrepreneur : Votre banque propose-t-elle des prêts aux petites entreprises ?

Le conseiller : Oui, certains produits de financement sont disponibles pour les clients qui remplissent les conditions d'admissibilité. Il faut examiner le taux d'intérêt, les frais et la capacité de remboursement.

Une entrepreneuse : Votre présentation est intéressante. Nous aimerions en savoir davantage.

Le conseiller : Je vous encourage à rencontrer nos conseillers pour trouver les solutions adaptées à vos besoins. Merci de votre attention.

Questions de compréhension

1. Où se déroule la présentation ?
2. À qui le conseiller s'adresse-t-il ?
3. Citez deux services bancaires mentionnés dans le dialogue.

4. Pourquoi ouvrir un compte professionnel ?
5. Comment les entrepreneurs peuvent-ils recevoir des paiements ?
6. Pourquoi faut-il examiner les conditions d'un prêt ?
7. Quelle expression le conseiller utilise-t-il pour encourager les participants ?

Réponses :

1. À Kilgoris, lors d'une présentation destinée aux entrepreneurs.
2. Aux jeunes entrepreneurs.
3. Les comptes professionnels, les paiements, les transferts et les solutions numériques.
4. Pour séparer les finances de l'entreprise des dépenses personnelles et suivre les transactions.
5. Grâce à certaines solutions de paiement mobile.
6. Pour comprendre les intérêts, les frais et la capacité de remboursement.
7. « Je vous encourage à rencontrer nos conseillers. »

24. Production orale : Présenter un produit bancaire

Sujet : Vous êtes employé(e) dans une banque au Kenya. Votre directeur vous demande de présenter un nouveau compte d'épargne à des clients potentiels.

Préparez une présentation orale de trois minutes.

Votre présentation doit comprendre :

- Une introduction.
- Le nom du produit bancaire.
- Les besoins auxquels il répond.
- Au moins trois avantages.
- Les conditions importantes à vérifier.
- Une invitation à découvrir le service.

Modèle de présentation

« Mesdames et Messieurs, bonjour !

Je suis heureux de vous accueillir aujourd'hui. Je voudrais vous présenter notre compte d'épargne destiné aux personnes qui souhaitent mieux gérer leur argent.

Ce compte peut vous aider à épargner régulièrement et à préparer vos projets futurs. Vous pouvez également suivre votre solde grâce aux services numériques proposés, selon les conditions du compte.

De plus, l'épargne vous permet de mieux préparer certaines dépenses importantes, comme les frais scolaires et les projets familiaux.

Avant de choisir ce compte, renseignez-vous sur les frais, les conditions de retrait et les éventuels intérêts.

Je vous encourage à visiter notre agence pour obtenir davantage d'informations.

Épargner aujourd'hui, c'est préparer l'avenir !

Je vous remercie de votre attention. »

ÉVALUATION

SECTION A : QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES (30 POINTS)

Consigne : Répondez à toutes les questions. Choisissez la bonne réponse parmi les options A, B, C et D. Chaque question vaut un point.

1. Comment dit-on « a bank » en français ?

A. Une école.

B. Une banque.

C. Une entreprise.

D. Une boutique.

2. Quel est le nom de la personne qui travaille au guichet d'une banque ?

A. Un médecin.

B. Un agriculteur.

C. Un caissier.

D. Un mécanicien.

3. Quelle expression signifie « to deposit money » ?

A. Retirer de l'argent.

B. Déposer de l'argent.

C. Changer de l'argent.

D. Dépenser de l'argent.

4. Comment appelle-t-on l'opération qui consiste à prendre de l'argent sur son compte bancaire ?

A. Le dépôt.

B. Le retrait.

C. L'épargne.

D. Le change.

5. Quel document permet généralement de vérifier l'identité d'un client ?

A. Un cahier.

B. Une pièce d'identité.

C. Un reçu de restaurant.

D. Un emploi du temps.

6. Quel compte est principalement destiné à économiser de l'argent ?

A. Un compte d'épargne.

B. Un compte de téléphone.

C. Un compte scolaire.

D. Un compte de transport.

7. Comment dit-on « loan » en français ?

A. Le dépôt.

B. Le retrait.

C. Le prêt.

D. Le bénéfice.

8. Quel terme désigne l'argent payé pour obtenir une prestation ou un service bancaire ?

A. Les frais bancaires.

B. Le bénéfice scolaire.

C. Le salaire annuel.

D. Le capital humain.

9. Quelle monnaie est utilisée au Kenya ?

A. L'euro.

B. Le dollar américain.

C. Le shilling kényan.

D. Le yen.

10. Quelle monnaie est utilisée en France ?

A. Le shilling kényan.

B. L'euro.

C. Le rand.

D. Le dollar canadien.

11. Comment appelle-t-on l'opération qui consiste à convertir une monnaie en une autre ?

A. Le retrait.

B. Le dépôt.

C. Le change de devises.

D. Le remboursement.

12. Quelle institution est chargée de l'émission des billets et pièces de monnaie kényans ?

A. Une école secondaire.

B. La Banque centrale du Kenya.

C. Une compagnie aérienne.

D. Un supermarché.

13. Quel est le rôle principal d'un compte courant ?

A. Faciliter les opérations financières quotidiennes.

B. Enseigner les langues étrangères.

C. Construire des maisons.

D. Organiser les compétitions sportives.

14. Quelle expression est correcte pour demander l'ouverture d'un compte ?

A. Je veux déposer une école.

B. Je voudrais ouvrir un compte bancaire.

C. Je voudrais fermer une classe.

D. Je veux acheter un guichet.

15. Quelle expression signifie « identity document » ?

A. Un justificatif de paiement.

B. Une pièce d'identité.

C. Un relevé bancaire.

D. Un taux d'intérêt.

16. Quelle est la fonction d'un distributeur automatique de billets ?

A. Enseigner aux clients.

B. Permettre certaines opérations comme le retrait d'argent.

C. Produire des livres.

D. Convertir automatiquement toutes les devises sans frais.

17. Quel est le but principal de l'expression orale persuasive ?

A. Faire rire uniquement.

B. Convaincre ou influencer un public par des arguments.

C. Lire un texte sans le comprendre.

D. Éviter toute communication.

18. Quelle expression peut introduire une recommandation ?

A. Je vous recommande de...

B. Je ne sais jamais...

C. Je refuse de...

D. Je n'écoute pas...

19. Quelle partie d'une présentation permet de saluer le public et d'annoncer le sujet ?

A. La conclusion.

B. L'introduction.

C. La réponse aux objections.

D. L'appel à l'action.

20. Quel élément rend un argument plus convaincant ?

A. Une information fausse.

B. Un exemple pertinent.

C. Une insulte.

D. Une promesse irréaliste.

21. Quelle expression peut être utilisée pour terminer une présentation persuasive ?

A. Je vous remercie de votre attention.

B. Je ne veux pas parler.

C. Je refuse de répondre.

D. Je n'ai rien à ajouter dès le début.

22. Quel service permet d'effectuer certaines opérations financières avec un téléphone portable ?

A. Le service bancaire mobile.

B. Le service de transport scolaire.

C. Le service postal uniquement.

D. Le service de restauration.

23. Quelle est une précaution importante lors de l'utilisation des services bancaires mobiles ?

A. Partager son code PIN avec ses amis.

B. Communiquer son mot de passe à un inconnu.

C. Garder son code PIN secret.

D. Utiliser des applications non officielles.

24. Qu'est-ce qu'un relevé bancaire ?

A. Un document présentant les opérations d'un compte.

B. Une carte scolaire.

C. Un contrat de travail.

D. Une facture de transport uniquement.

25. Quelle expression signifie « to repay a loan » ?

A. Demander un prêt.

B. Rembourser un prêt.

C. Déposer de l'argent.

D. Changer de l'argent.

26. Pourquoi faut-il examiner les conditions d'un prêt avant de l'accepter ?

A. Pour connaître les frais, les intérêts et les modalités de remboursement.

B. Pour éviter de lire le contrat.

C. Pour emprunter sans limite.

D. Pour supprimer automatiquement toutes les dettes.

27. Quel est l'objectif d'une objection dans une situation de vente ou de persuasion ?

A. Exprimer une inquiétude ou une opposition.

B. Effectuer un dépôt.

C. Retirer un billet.

D. Fermer une agence.

28. Quel comportement démontre une bonne capacité de persuasion ?

A. Interrompre constamment le public.

B. Présenter des arguments clairs et répondre respectueusement aux questions.

C. Donner de fausses informations.

D. Crier sur les clients.

29. Quel est un avantage possible des applications bancaires ?

A. Elles permettent de consulter certaines informations du compte à distance.

B. Elles garantissent l'absence totale de fraude.

C. Elles éliminent toutes les obligations financières.

D. Elles permettent de partager ses codes secrets sans risque.

30. Quelle est la meilleure manière de convaincre un client de choisir un produit bancaire ?

A. Lui imposer le produit sans explication.

B. Lui cacher les frais.

C. Lui présenter honnêtement les avantages, les conditions et les limites du produit.

D. Lui promettre des bénéfices garantis sans preuve.

Corrigé de la Section A

N°	Réponse	N°	Réponse	N°	Réponse
1	B	11	C	21	A
2	C	12	B	22	A
3	B	13	A	23	C
4	B	14	B	24	A
5	B	15	B	25	B
6	A	16	B	26	A
7	C	17	B	27	A
8	A	18	A	28	B
9	C	19	B	29	A
10	B	20	B	30	C

30. ÉVALUATION – SECTION B : QUESTIONS STRUCTURÉES 50 points

Consigne : Répondez à toutes les questions en français.

Question 1 : Vocabulaire bancaire (8 points)

a) Donnez le sens anglais des expressions suivantes. (4 points)

1. Une banque.
2. Un compte d'épargne.
3. Un prêt bancaire.
4. Un taux de change.

b) Traduisez les expressions suivantes en français. (4 points)

1. To withdraw money.
2. To open a bank account.
3. Bank statement.
4. Identity document.

Question 2 : Les opérations bancaires (8 points)

a) Expliquez les opérations suivantes. (4 points)

1. Déposer de l'argent.
2. Retirer de l'argent.
3. Changer de l'argent.
4. Rembourser un prêt.

b) Citez quatre documents ou renseignements qui peuvent être demandés lors de l'ouverture d'un compte bancaire. (4 points)

Question 3 : Les devises et le système bancaire au Kenya (8 points)

a) Associez les pays à leurs monnaies. (4 points)

Pays	**Monnaie**
1. Kenya	A. Le yen
2. France	B. Le shilling kényan
3. Japon	C. L'euro
4. États-Unis	D. Le dollar américain

b) Donnez quatre fonctions de la Banque centrale du Kenya. (4 points)

Question 4 : L'expression orale persuasive (8 points)

a) Définissez l'expression orale persuasive. (2 points)

b) Donnez quatre caractéristiques d'une bonne présentation persuasive. (4 points)

c) Citez deux expressions françaises utilisées pour convaincre un public. (2 points)

Question 5 : Compréhension écrite (10 points)

Lisez attentivement le texte suivant et répondez aux questions.

Une banque au service des entrepreneurs

La banque Horizon est une institution financière qui propose différents services aux particuliers et aux entrepreneurs au Kenya.

Elle offre des comptes courants, des comptes d'épargne, des cartes bancaires et des services de paiement mobile. Les clients peuvent également utiliser une application bancaire pour consulter leur solde, vérifier leurs transactions et effectuer certains paiements.

Un jour, un conseiller bancaire organise une réunion avec les commerçants de Kilgoris. Il leur présente les avantages d'un compte professionnel. Selon lui, ce compte permet de séparer l'argent de l'entreprise des dépenses personnelles. Il facilite également le suivi des transactions et la gestion des revenus.

Un commerçant demande si les services bancaires numériques sont sûrs. Le conseiller explique qu'ils disposent de dispositifs de sécurité, mais que les clients doivent protéger leurs mots de passe et leurs codes PIN.

Il recommande également aux entrepreneurs de comparer les frais bancaires et de lire les conditions des services avant de prendre une décision.

À la fin de la réunion, plusieurs commerçants souhaitent visiter l'agence pour obtenir davantage d'informations.

Questions

1. Quel est le nom de la banque présentée dans le texte ? (1 point)
2. Citez deux produits ou services proposés par cette banque. (2 points)
3. Où le conseiller bancaire organise-t-il sa réunion ? (1 point)
4. Donnez deux avantages d'un compte professionnel. (2 points)
5. Quelle inquiétude le commerçant exprime-t-il ? (1 point)
6. Citez deux précautions de sécurité mentionnées dans le texte. (2 points)
7. Pourquoi faut-il comparer les frais bancaires ? (1 point)

Question 6 : Production orale et écrite persuasive (8 points)

Vous êtes conseiller ou conseillère dans une banque au Kenya. Votre banque souhaite encourager les jeunes à ouvrir des comptes d'épargne.

Préparez un texte de 100 à 120 mots dans lequel vous présentez ce produit bancaire à un groupe de jeunes.

Votre texte doit comporter :

1. Une salutation et une introduction.
2. La présentation du compte d'épargne.
3. Trois avantages du produit.
4. Une expression persuasive pour encourager le public.
5. Une conclusion avec un appel à l'action.

31. CORRIGÉ ET BARÈME DE LA SECTION B

Question 1 : Vocabulaire bancaire (8 points)

a) Sens anglais. (4 points)

1. Une banque – A bank.
2. Un compte d'épargne – A savings account.
3. Un prêt bancaire – A bank loan.

4. Un taux de change – An exchange rate.

(1 point par réponse.)

b) Traduction en français. (4 points)

1. To withdraw money – Retirer de l'argent.
2. To open a bank account – Ouvrir un compte bancaire.
3. Bank statement – Un relevé bancaire.
4. Identity document – Une pièce d'identité.

(1 point par réponse.)

Question 2 : Les opérations bancaires (8 points)

a) Expliquez les opérations. (4 points)

1. **Déposer de l'argent :** verser une somme d'argent sur un compte bancaire. (1 point)
2. **Retirer de l'argent :** prendre une somme disponible sur son compte bancaire. (1 point)
3. **Changer de l'argent :** convertir une monnaie en une autre monnaie. (1 point)
4. **Rembourser un prêt :** rendre à la banque l'argent emprunté selon les conditions convenues. (1 point)

b) Documents et renseignements. (4 points)

Accepter quatre réponses parmi :

- Une pièce d'identité.
- Un passeport.
- Un justificatif de domicile.
- Une photographie d'identité.
- Un numéro de téléphone.
- Une adresse électronique.
- Un formulaire d'ouverture de compte.
- Un justificatif de revenus, si nécessaire.
- Un numéro d'identification fiscale, si nécessaire.

(1 point par réponse pertinente.)

Question 3 : Les devises et le système bancaire au Kenya (8 points)

a) Association des pays et monnaies. (4 points)

1. Kenya – B. Le shilling kényan.
2. France – C. L'euro.
3. Japon – A. Le yen.
4. États-Unis – D. Le dollar américain.

(1 point par réponse.)

b) Fonctions de la Banque centrale du Kenya. (4 points)

Accepter quatre fonctions parmi :

1. Formuler et mettre en œuvre la politique monétaire.
2. Émettre les billets et les pièces de monnaie kényans.
3. Contribuer à la stabilité du système financier.
4. Superviser et réglementer les banques relevant de sa compétence.
5. Gérer les réserves officielles de change.
6. Favoriser le bon fonctionnement des systèmes de paiement.

(1 point par réponse.)

Question 4 : L'expression orale persuasive (8 points)

a) Définition. (2 points)

L'expression orale persuasive est une manière de communiquer oralement dans le but de convaincre ou d'influencer une personne ou un groupe en présentant des arguments et des exemples pertinents.

- Communication orale visant à convaincre : 1 point.
- Utilisation d'arguments ou de raisons : 1 point.

b) Caractéristiques d'une bonne présentation persuasive. (4 points)

Accepter quatre réponses parmi :

1. Une introduction claire.
2. Une bonne connaissance du sujet.
3. Des arguments pertinents.
4. Des exemples concrets.
5. Un vocabulaire approprié.
6. Une bonne prononciation.
7. Une voix audible.
8. Une attitude respectueuse.
9. Une conclusion convaincante.
10. Un appel à l'action.

(1 point par réponse.)

c) Expressions persuasives. (2 points)

Accepter deux réponses parmi :

- Je vous recommande de...
- Je vous encourage à...
- Vous devriez...
- Il est important de...
- Je vous invite à...

- N'hésitez pas à...
- Permettez-moi de vous expliquer...

(1 point par réponse.)

Question 5 : Compréhension écrite (10 points)

1. La banque Horizon. (1 point)
2. Deux services parmi : les comptes courants, les comptes d'épargne, les cartes bancaires et les paiements mobiles. (2 points)
3. À Kilgoris. (1 point)
4. Séparer l'argent de l'entreprise des dépenses personnelles et faciliter le suivi des transactions et la gestion des revenus. (2 points)
5. Il demande si les services bancaires numériques sont sûrs. (1 point)
6. Protéger les mots de passe et les codes PIN. (2 points)
7. Pour connaître les coûts des services et choisir une offre adaptée. (1 point)

Question 6 : Production persuasive (8 points)

Exemple de réponse

Mesdames et Messieurs, bonjour !

Je voudrais vous présenter notre compte d'épargne destiné aux jeunes. Ce compte vous aide à économiser de l'argent et à préparer vos projets futurs.

Premièrement, il vous encourage à développer une bonne habitude financière. Deuxièmement, il vous permet de préparer vos études et vos projets personnels. Troisièmement, selon les conditions du compte, votre épargne peut produire des intérêts.

Je vous encourage à commencer à épargner dès aujourd'hui. Avant de choisir votre compte, renseignez-vous sur les frais et les conditions de retrait.

Rendez-vous dans notre agence pour découvrir les différentes possibilités. Merci de votre attention !

Barème de correction

Critère	**Points**
Salutation et introduction	1
Présentation du compte d'épargne	1
Premier avantage	1
Deuxième avantage	1
Troisième avantage	1

Expression persuasive	1
Conclusion et appel à l'action	1
Grammaire, vocabulaire et cohérence	1
Total	8

Accepter toute production personnelle pertinente respectant la consigne. Les avantages doivent être présentés sans promesses financières trompeuses.

32. Grille d'autoévaluation de l'apprenant

Mon progrès dans ce sous-thème

0/10

Je peux identifier le vocabulaire bancaire en français.

Je peux expliquer les opérations de dépôt, de retrait et de change.

Je peux parler des différentes devises internationales.

Je peux expliquer les étapes de l'ouverture d'un compte bancaire.

Je peux utiliser des expressions polies dans une agence bancaire.

Je peux présenter les avantages d'un produit bancaire.

Je peux construire des arguments pour convaincre un public.

Je peux répondre aux objections avec respect.

Je peux présenter les avantages et les risques des services numériques.

Je peux réaliser un dialogue bancaire en français.

THEME 6.0 : LE MONDE DES AFFAIRES – À LA BANQUE

STRAND 2.0 : LECTURE

SOUS-STRAND 2.6 : LA LECTURE FLUIDE



1.0 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce sous-strand, l'apprenant devrait être capable de :

a) Identifier les indicateurs de la lecture fluide lors de la lecture pour la compréhension.

b) Lire avec fluidité une variété de textes portant sur les banques, les monnaies, les opérations bancaires et les services financiers.

c) Manifester de l'intérêt et de l'engagement dans la lecture de différents textes.

2.0 Question clé d'orientation

Comment attirer l'attention des autres lorsqu'on lit ?

Pour attirer l'attention des auditeurs pendant la lecture, il faut lire clairement, respecter la ponctuation, utiliser une intonation appropriée, varier le ton de la voix, maintenir un rythme régulier et bien prononcer les mots.

PARTIE I : COMPRENDRE LA LECTURE FLUIDE

3.0 Qu'est-ce que la lecture fluide ?

La **lecture fluide** est la capacité de lire un texte avec précision, rapidité appropriée, bonne prononciation, intonation naturelle et expression, tout en comprenant le sens du texte.

En français, lire avec fluidité ne signifie pas simplement lire rapidement. Un bon lecteur doit être capable de :

- Reconnaître les mots correctement.
- Prononcer les mots de manière intelligible.
- Respecter les signes de ponctuation.
- Lire à un rythme adapté au contenu.
- Utiliser une intonation qui transmet le sens.
- Regrouper les mots en unités de sens.
- Comprendre et transmettre le message du texte.

Exemple :

Phrase écrite :

« Bonjour, Monsieur. Je voudrais ouvrir un compte d'épargne dans votre banque. »

Un lecteur fluide prononce correctement chaque mot, fait une petite pause après « Bonjour, Monsieur » et utilise un ton poli lorsqu'il exprime sa demande.

Un lecteur qui lit sans pauses, avec une mauvaise prononciation et une voix monotone risque de rendre le message difficile à comprendre.

4.0 Importance de la lecture fluide

La lecture fluide est importante parce qu'elle permet de :

1. **Améliorer la compréhension :** le lecteur comprend plus facilement les informations présentées dans un texte.
2. **Communiquer efficacement :** les idées sont transmises clairement aux auditeurs.
3. **Développer la confiance en soi :** l'apprenant devient plus sûr de lui lorsqu'il lit devant ses camarades.
4. **Améliorer la prononciation :** la lecture régulière aide à maîtriser les sons du français.
5. **Développer le vocabulaire :** l'apprenant découvre de nouveaux mots et expressions.

6. **Respecter les intentions de l'auteur :** l'intonation et les pauses permettent de transmettre les émotions et les idées du texte.
7. **Réussir les présentations orales :** une lecture fluide facilite les exposés, les discours et les débats.
8. **Améliorer les performances scolaires :** les apprenants comprennent mieux les consignes, les questions et les documents.

5.0 Les principaux indicateurs de la lecture fluide

Les indicateurs de la lecture fluide sont les caractéristiques qui permettent de reconnaître une personne qui lit correctement et naturellement.

Les principaux indicateurs sont :

- La prononciation.
- L'intonation.
- Le rythme.
- La prosodie.
- Le ton.
- Les pauses.
- Le respect de la ponctuation.
- La précision.
- La vitesse appropriée.

5.1 La prononciation (la prononciation correcte)

La prononciation est la manière dont un lecteur articule les sons, les syllabes et les mots d'une langue.

En français, il est important de prononcer les mots correctement afin que les auditeurs comprennent le message.

Exemples de vocabulaire bancaire :

Mot ou expression	**Sens en anglais**
Une banque	A bank
Un compte	An account
L'argent	Money
Un retrait	A withdrawal
Un dépôt	A deposit
Un chèque	A cheque

Une monnaie	Currency
Un billet	A banknote
Une pièce	A coin
Un guichet	A counter
Un distributeur automatique	An ATM
Une épargne	Savings

Conseils pour améliorer la prononciation :

1. Lire régulièrement des textes en français.
2. Écouter des locuteurs qui parlent correctement le français.
3. Répéter les mots difficiles plusieurs fois.
4. Faire attention aux accents écrits.
5. Distinguer les voyelles nasales et orales.
6. Éviter de prononcer toutes les lettres finales.
7. Lire à haute voix devant les camarades.

Attention : quelques particularités de la prononciation française

- Le son de « an » dans *banque* est nasal.
- Le son de « on » dans *compte* est nasal.
- La lettre finale de *argent* ne se prononce pas.
- Dans *vous avez*, la liaison permet de prononcer le son /z/ entre les deux mots.
- Dans *les euros*, on entend généralement une liaison en /z/.

5.2 L'intonation (l'intonation)

L'intonation est la variation de la voix lorsqu'on parle ou lit. La voix peut monter, descendre ou varier selon le type de phrase et l'intention du locuteur.

Elle permet de transmettre une question, une affirmation, une surprise, une émotion ou une demande.

Exemples :

Type de phrase	Exemple	Intonation
Affirmative	Je vais à la banque.	Généralement descendante
Interrogative	Où se trouve la banque ?	Montante ou adaptée à la question
Exclamative	Quelle belle banque !	Expressive
Impérative	Veuillez remplir ce formulaire.	Claire et ferme
Polie	Pourriez-vous m'aider, s'il vous plaît ?	Courtoise et naturelle

Exercice de lecture :

Lisez les phrases suivantes en changeant l'intonation selon leur nature.

1. Le client ouvre un compte bancaire.
2. Avez-vous une carte bancaire ?
3. Quel service excellent !
4. Veuillez déposer votre argent à la caisse.
5. Pourriez-vous me donner un reçu ?

5.3 Le rythme (le rythme)

Le rythme est la régularité avec laquelle le lecteur prononce les mots et les groupes de mots.

Un bon lecteur ne lit ni trop vite ni trop lentement. Il adapte sa vitesse à la difficulté du texte et aux besoins des auditeurs.

Caractéristiques d'un bon rythme :

- Lire à une vitesse compréhensible.
- Éviter de s'arrêter après chaque mot.
- Regrouper les mots qui forment une idée.
- Ralentir devant les informations importantes.
- Faire des pauses aux endroits appropriés.
- Maintenir une vitesse régulière.

Exemple :

« Le client / se rend à la banque / pour déposer son argent. »

Les barres obliques indiquent les groupes de mots et les pauses légères.

5.4 La prosodie (la prosodie)

La prosodie désigne l'ensemble des caractéristiques mélodiques et rythmiques de la parole. Elle comprend notamment l'intonation, le rythme, l'accentuation et les pauses.

La prosodie aide le lecteur à rendre le texte naturel et expressif.

Exemple :

Phrase :

« Madame, votre compte est maintenant ouvert ! »

Un lecteur qui utilise une prosodie appropriée peut transmettre la satisfaction du client et le caractère positif de l'information.

Éléments de la prosodie :

1. L'intonation : variation de la hauteur de la voix.
2. Le rythme : organisation des sons et des mots dans le temps.
3. Les pauses : moments d'arrêt dans la lecture.
4. L'accentuation : mise en relief de certaines syllabes ou expressions.
5. L'expression : transmission des émotions et de l'intention.

5.5 Le ton (le ton de la voix)

Le ton est la qualité ou l'attitude exprimée par la voix pendant la lecture.

Le lecteur peut adopter différents tons selon le texte.

Type de ton	Utilisation	Exemple
Sérieux	Informations officielles	La banque annonce de nouvelles procédures.
Poli	Conversation avec un client	Bonjour, Monsieur.
Enthousiaste	Promotion d'un service	Découvrez les avantages de notre compte d'épargne !
Neutre	Lecture d'informations	Le shilling est la monnaie du Kenya.
Inquiet	Problème bancaire	J'ai perdu ma carte bancaire !
Rassurant	Conseils au client	Ne vous inquiétez pas, nous allons vous aider.

5.6 Les pauses (les pauses)

Une pause est un arrêt momentané pendant la lecture. Elle permet au lecteur et aux auditeurs de mieux comprendre les informations.

Les pauses doivent respecter la ponctuation et le sens du texte.

Principaux signes de ponctuation :

Signe	Nom en français	Utilisation
.	Le point	Fin d'une phrase
,	La virgule	Petite pause
;	Le point-virgule	Séparation de deux idées liées
:	Les deux-points	Introduction d'une explication ou d'une liste
?	Le point d'interrogation	Question
!	Le point d'exclamation	Émotion ou exclamation
...	Les points de suspension	Interruption ou idée inachevée

Exemple de lecture avec pauses :

« Chaque matin, / les clients se rendent à la banque. / Certains veulent déposer de l'argent, / tandis que d'autres souhaitent retirer de l'argent. »

Les pauses rendent le texte plus facile à suivre.

5.7 La précision (l'exactitude)

La précision consiste à lire les mots tels qu'ils sont écrits, sans les remplacer, les oublier ou les déformer.

Un lecteur précis :

- Respecte les mots du texte.
- Évite les omissions.
- Évite les substitutions de mots.
- Reconnaît les accents.
- Lit correctement les nombres et les dates.
- Respecte les noms propres et les termes techniques.

5.8 La vitesse appropriée

La vitesse de lecture est la rapidité avec laquelle une personne lit un texte.

Une bonne vitesse dépend :

- Du niveau de difficulté du texte.
- Du vocabulaire utilisé.
- De la longueur des phrases.

- De la connaissance du sujet.
- Du public auquel le texte est destiné.

À retenir : la lecture rapide n'est pas nécessairement une lecture fluide. La compréhension et la précision restent essentielles.

PARTIE II : VOCABULAIRE BANCAIRE ET MONÉTAIRE

6.0 Le vocabulaire utilisé dans le monde bancaire

Pour lire correctement les textes portant sur les banques, les apprenants doivent maîtriser le vocabulaire financier et bancaire.

6.1 Les personnes et les institutions bancaires

Français	Anglais
Une banque	A bank
Un banquier / une banquière	A banker
Un client / une cliente	A customer
Un caissier / une caissière	A cashier
Un conseiller / une conseillère bancaire	A bank adviser
Un directeur / une directrice de banque	A bank manager
Un employé / une employée	An employee
Un agent bancaire	A banking agent
Un emprunteur / une emprunteuse	A borrower
Un épargnant / une épargnante	A saver
Un assureur / une assureuse	An insurer
Une institution financière	A financial institution
Une banque centrale	A central bank
Une banque commerciale	A commercial bank
Un bureau de change	A bureau de change

6.2 Les lieux et les équipements bancaires



Français	Anglais

Une agence bancaire	A bank branch
Le guichet	The counter
La caisse	The cashier's desk / cash desk
Le distributeur automatique de billets (DAB)	ATM
Le bureau de change	Currency exchange office
Le coffre-fort	Safe
Le guichet automatique	Automated teller machine
Le bureau du directeur	Manager's office
La salle d'attente	Waiting room
Le comptoir	Counter
Le terminal de paiement	Payment terminal
L'application bancaire	Banking application
Le téléphone portable	Mobile phone
L'ordinateur	Computer

6.3 Les opérations bancaires

Français	**Anglais**
Ouvrir un compte	To open an account
Fermer un compte	To close an account
Déposer de l'argent	To deposit money
Retirer de l'argent	To withdraw money
Faire un virement	To make a bank transfer
Consulter son solde	To check one's balance
Épargner de l'argent	To save money
Emprunter de l'argent	To borrow money
Rembourser un prêt	To repay a loan
Changer de l'argent	To exchange money
Effectuer un paiement	To make a payment
Payer une facture	To pay a bill
Demander un relevé bancaire	To request a bank statement
Signer un formulaire	To sign a form
Encaisser un chèque	To cash a cheque
Transférer des fonds	To transfer funds

Exemples de phrases :

1. Je voudrais ouvrir un compte d'épargne.
2. Le client dépose cinq mille shillings à la banque.
3. Ma mère retire de l'argent au distributeur automatique.
4. Nous consultons notre solde à l'aide d'une application bancaire.
5. Le commerçant effectue un virement à son fournisseur.
6. L'emprunteur rembourse son prêt chaque mois.

6.4 Les documents et les instruments bancaires

Français	Anglais
Une carte bancaire	Bank card
Une carte de débit	Debit card
Une carte de crédit	Credit card
Un chèque	Cheque
Un reçu	Receipt
Un relevé bancaire	Bank statement
Un formulaire	Form
Une pièce d'identité	Identity document
Un passeport	Passport
Un numéro de compte	Account number
Un code PIN	PIN
Un mot de passe	Password
Un bordereau de dépôt	Deposit slip
Un bordereau de retrait	Withdrawal slip
Une signature	Signature
Une preuve d'adresse	Proof of address

6.5 Les termes liés à l'argent et aux transactions

Français	Anglais
L'argent	Money
La monnaie	Currency / change
Les espèces	Cash
Un billet de banque	Banknote
Une pièce de monnaie	Coin
Le tarif	Rate / fee / price
Le taux de change	Exchange rate
Les frais bancaires	Bank charges
L'intérêt	Interest
Le taux d'intérêt	Interest rate
Le capital	Capital / principal
Le solde	Balance
Le crédit	Credit
Le débit	Debit
L'épargne	Savings
Le prêt	Loan
La dette	Debt
Le dépôt	Deposit
Le retrait	Withdrawal
Le bénéfice	Profit
La perte	Loss

Attention à la différence entre quelques mots :

- **La monnaie** peut désigner le système monétaire d'un pays, par exemple le shilling kényan.
- **Les espèces** désignent l'argent physique, notamment les billets et les pièces.
- **Le taux de change** indique la valeur d'une monnaie par rapport à une autre.
- **Les frais bancaires** sont les sommes facturées par une banque pour certains services.
- **Le solde** représente la somme disponible ou enregistrée sur un compte à un moment donné.

7.0 Les principales monnaies du monde

Une monnaie est un moyen de paiement utilisé dans un pays ou un groupe de pays pour acheter des biens, payer des services et régler des dettes.

Les monnaies sont importantes dans les échanges commerciaux nationaux et internationaux.

7.1 Quelques monnaies et leurs pays



Pays	Monnaie en français	Code international
Kenya	Le shilling kényan	KES
Ouganda	Le shilling ougandais	UGX
Tanzanie	Le shilling tanzanien	TZS
Rwanda	Le franc rwandais	RWF
République démocratique du Congo	Le franc congolais	CDF
États-Unis	Le dollar américain	USD
Canada	Le dollar canadien	CAD
Royaume-Uni	La livre sterling	GBP
France	L'euro	EUR
Allemagne	L'euro	EUR

Espagne	L'euro	EUR
Italie	L'euro	EUR
Japon	Le yen japonais	JPY
Chine	Le yuan chinois	CNY
Afrique du Sud	Le rand sud-africain	ZAR
Suisse	Le franc suisse	CHF
Australie	Le dollar australien	AUD
Nigeria	Le naira nigérian	NGN
Ghana	Le cedi ghanéen	GHS
Éthiopie	Le birr éthiopien	ETB
Sénégal	Le franc CFA d'Afrique de l'Ouest	XOF
Côte d'Ivoire	Le franc CFA d'Afrique de l'Ouest	XOF
Cameroun	Le franc CFA d'Afrique centrale	XAF

Remarque importante : les pays de la zone euro utilisent l'euro. Le franc CFA d'Afrique de l'Ouest (XOF) et le franc CFA d'Afrique centrale (XAF) sont deux monnaies distinctes, même si elles portent toutes deux le nom de franc CFA.

7.2 Les expressions utilisées pour parler des monnaies

- La monnaie officielle du Kenya est le shilling kényan.
- L'euro est utilisé dans plusieurs pays européens.
- Le dollar américain est utilisé aux États-Unis.
- Le yen est la monnaie du Japon.
- La livre sterling est la monnaie du Royaume-Uni.
- Le rand est la monnaie de l'Afrique du Sud.
- Le franc rwandais est utilisé au Rwanda.
- Le shilling ougandais est utilisé en Ouganda.

7.3 Les échanges de devises

Le **change de devises** est l'opération qui consiste à convertir une monnaie en une autre.

Par exemple, un voyageur qui quitte le Kenya pour se rendre au Royaume-Uni peut avoir besoin de convertir ses shillings kényans en livres sterling.

Vocabulaire utile :

- Acheter des devises.
- Vendre des devises.
- Convertir une monnaie.
- Consulter le taux de change.
- Payer les frais de change.
- Demander un reçu.
- Comparer les tarifs proposés.

Exemple de dialogue :

Client : Bonjour, Monsieur. Je voudrais changer des shillings kényans en euros.

Agent de change : Bonjour, Monsieur. Quelle somme souhaitez-vous changer ?

Client : Je voudrais changer cinquante mille shillings.

Agent de change : Très bien. Avez-vous vérifié le taux de change du jour ?

Client : Pas encore. Pourriez-vous me renseigner ?

Agent de change : Bien sûr. Voici le taux applicable et les frais éventuels.

Client : Merci. Pourriez-vous me donner un reçu après l'opération ?

Agent de change : Certainement. Voici votre reçu.

7.4 Le taux de change

Le taux de change est le prix d'une monnaie exprimé dans une autre monnaie.

Exemple pédagogique fictif :

Supposons que le taux de change proposé dans un exercice soit :

1 euro = 150 shillings kényans.

Pour convertir 300 euros en shillings kényans :

$300 \times 150 = 45\,000$

Donc, 300 euros correspondent à 45 000 KES selon le taux fictif donné.

Pour convertir 45 000 KES en euros :

$45\,000 \div 150 = 300$

Attention : ces chiffres sont uniquement des exemples de calcul. Les taux de change réels varient et doivent être vérifiés auprès d'une institution financière ou d'une source fiable au moment de la transaction.

7.5 Les frais et les tarifs bancaires

Les banques et les bureaux de change peuvent appliquer des frais pour certains services.

Les frais peuvent concerner :

- Les retraits.
- Les transferts d'argent.
- Les paiements internationaux.
- La tenue d'un compte.
- Le remplacement d'une carte.
- Les opérations de change.

Avant d'effectuer une transaction, le client doit vérifier le montant total à payer.

Exemple :

« Le taux de change est de 150 KES pour un euro. Le bureau de change facture également des frais de service. Le client doit donc tenir compte du taux et des frais avant d'accepter la transaction. »

PARTIE III : LES SERVICES ET LES OPÉRATIONS BANCAIRES

8.0 Les produits et les services offerts par les banques

Les institutions financières proposent plusieurs services destinés aux particuliers, aux entreprises et aux organisations.

8.1 Le compte courant (le compte courant)

Un compte courant est un compte bancaire utilisé pour recevoir de l'argent, effectuer des paiements et réaliser des transactions quotidiennes.

Utilisations :

- Recevoir un salaire.
- Payer des factures.
- Effectuer des virements.
- Retirer de l'argent.
- Recevoir des paiements de clients.
- Effectuer des achats.

Exemple :

« Un commerçant de Kilgoris utilise son compte courant pour recevoir les paiements de ses clients et payer ses fournisseurs. »

8.2 Le compte d'épargne (le compte d'épargne)

Un compte d'épargne permet de mettre de l'argent de côté pour des besoins futurs.

Avantages :

1. Encourager l'habitude d'épargner.
2. Préparer les dépenses futures.
3. Constituer une réserve financière.
4. Faciliter la gestion de l'argent.
5. Selon les conditions du compte, permettre de gagner des intérêts.

Exemple :

« Une élève économise une partie de son argent de poche afin de financer ses études futures. »

8.3 Le prêt bancaire (le prêt bancaire)

Un prêt bancaire est une somme d'argent qu'une institution financière accorde à un emprunteur, qui s'engage à la rembourser selon des conditions convenues.

Quelques types de prêts :

- Le prêt personnel.
- Le prêt immobilier.

- Le prêt scolaire.
- Le prêt commercial.
- Le prêt agricole.

Vocabulaire associé :

- Emprunter.
- Rembourser.
- Signer un contrat.
- Payer des intérêts.
- Respecter les échéances.
- Demander un crédit.

Attention : un prêt entraîne des obligations financières. L'emprunteur doit comprendre les intérêts, les frais, la durée du remboursement et les pénalités éventuelles avant de signer un contrat.

8.4 L'assurance-vie (l'assurance-vie)

L'assurance-vie est un contrat par lequel une compagnie d'assurance prévoit le versement d'une prestation selon les événements et les conditions définis dans le contrat.

Elle peut notamment permettre de :

- Protéger financièrement les bénéficiaires.
- Préparer l'avenir de sa famille.
- Prévoir une couverture en cas de décès.
- Dans certains contrats, constituer une épargne à long terme.

Les conditions et les prestations dépendent du contrat choisi.

8.5 Les services bancaires mobiles (les services bancaires mobiles)

Les services bancaires mobiles permettent d'effectuer certaines opérations financières à l'aide d'un téléphone portable.

Exemples d'opérations :

- Consulter son solde.
- Transférer de l'argent.
- Payer des factures.
- Acheter du crédit téléphonique.
- Recevoir des paiements.
- Effectuer certains dépôts ou retraits par les services autorisés.

Avantages :

- Gain de temps.
- Accessibilité.
- Réduction des déplacements.

- Facilité des transactions.
- Possibilité d'effectuer certaines opérations à distance.

Précautions :

- Ne jamais communiquer son code PIN.
- Utiliser les applications officielles.
- Vérifier le numéro du destinataire.
- Éviter les liens suspects.
- Protéger son téléphone.

9.0 Les principales opérations bancaires

9.1 Déposer de l'argent (déposer de l'argent)

Déposer de l'argent signifie placer une somme sur un compte bancaire.

Exemple de dialogue :

Client : Bonjour, je voudrais déposer vingt mille shillings sur mon compte.

Caissier : Bienvenue. Avez-vous votre numéro de compte ?

Client : Oui, le voici.

Caissier : Veuillez remplir ce bordereau de dépôt.

Client : D'accord. Pourriez-vous me donner un reçu après l'opération ?

Caissier : Bien sûr, Monsieur.

9.2 Retirer de l'argent (retirer de l'argent)

Retirer de l'argent signifie prendre une somme disponible sur son compte.

Exemple :

« Le client se présente au guichet pour retirer dix mille shillings. Il remplit le formulaire de retrait et vérifie le montant reçu. »

9.3 Ouvrir un compte bancaire (ouvrir un compte bancaire)

Pour ouvrir un compte bancaire, le client suit généralement plusieurs étapes. Les exigences exactes varient selon l'institution et le type de compte.

Étapes possibles :

1. Choisir une banque.
2. Se renseigner sur les types de comptes.
3. Demander les conditions d'ouverture.
4. Présenter les documents d'identification exigés.
5. Remplir un formulaire.
6. Fournir les informations demandées.
7. Lire et accepter les conditions du compte.

8. Effectuer un dépôt initial si cela est exigé.
9. Recevoir les informations relatives au compte.

Documents qui peuvent être demandés :

- Une carte nationale d'identité ou un passeport.
- Une photographie d'identité, si nécessaire.
- Un numéro de téléphone.
- Une preuve d'adresse, selon les exigences.
- Des documents supplémentaires pour certains comptes.

9.4 Consulter son solde (consulter son solde)

Consulter son solde signifie vérifier le montant enregistré sur son compte.

Exemple :

« Avant de retirer de l'argent, le client consulte son solde pour vérifier les fonds disponibles. »

9.5 Effectuer un virement (effectuer un virement)

Un virement est une opération qui consiste à transférer de l'argent d'un compte vers un autre.

Exemple :

« Une entreprise effectue un virement bancaire pour payer son fournisseur. »

9.6 Payer une facture (payer une facture)

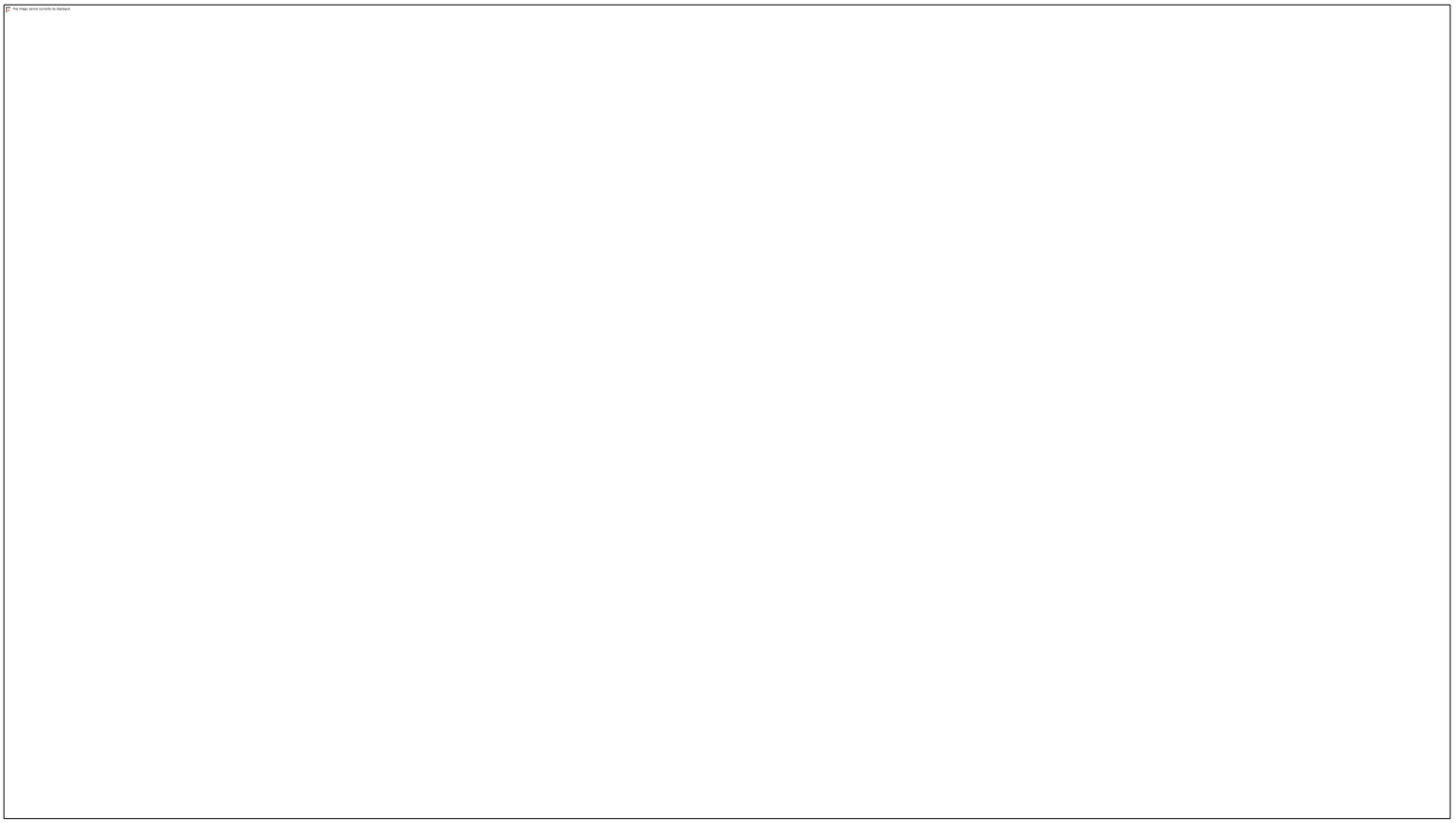
Le paiement d'une facture consiste à régler une somme due pour un service ou un produit.

Exemples :

- Payer une facture d'électricité.
- Payer une facture d'eau.
- Payer les frais scolaires.
- Payer une facture de téléphone.

PARTIE IV : TEXTES DE LECTURE POUR DÉVELOPPER LA FLUIDITÉ

10.0 Texte 1 : Le fonctionnement d'une banque au Kenya



La banque et ses services

Au Kenya, les banques jouent un rôle important dans la vie économique de la population. Elles permettent aux particuliers, aux commerçants, aux agriculteurs et aux entreprises de gérer leur argent en toute organisation.

Chaque jour, de nombreux clients se rendent dans les agences bancaires pour effectuer différentes opérations. Certains viennent déposer de l'argent, tandis que d'autres souhaitent retirer des espèces. D'autres encore veulent ouvrir un compte d'épargne, demander un prêt ou obtenir des informations sur les services bancaires.

Dans une agence bancaire, le client peut rencontrer un conseiller bancaire ou un caissier. Le conseiller explique les différents produits disponibles et aide les clients à choisir les services adaptés à leurs besoins. Le caissier reçoit les dépôts et effectue les retraits autorisés.

Aujourd'hui, plusieurs opérations peuvent également être effectuées à l'aide du téléphone portable ou d'une application bancaire. Ces services permettent aux clients de consulter leur solde, de transférer de l'argent et de payer certaines factures sans nécessairement se rendre à la banque.

Cependant, les clients doivent protéger leurs informations personnelles. Ils ne doivent jamais communiquer leur code PIN ou leur mot de passe à une autre personne. Ils doivent également vérifier les informations avant de confirmer une transaction.

La banque contribue ainsi à l'épargne, au commerce et au développement économique du pays.

Vocabulaire du texte

Mot ou expression	Signification
La vie économique	Economic life
Une agence bancaire	Bank branch
Effectuer une opération	To carry out a transaction
Les espèces	Cash
Un conseiller	Adviser
Un produit bancaire	Banking product
Un solde	Balance
Transférer	To transfer
Protéger	To protect
Le développement économique	Economic development

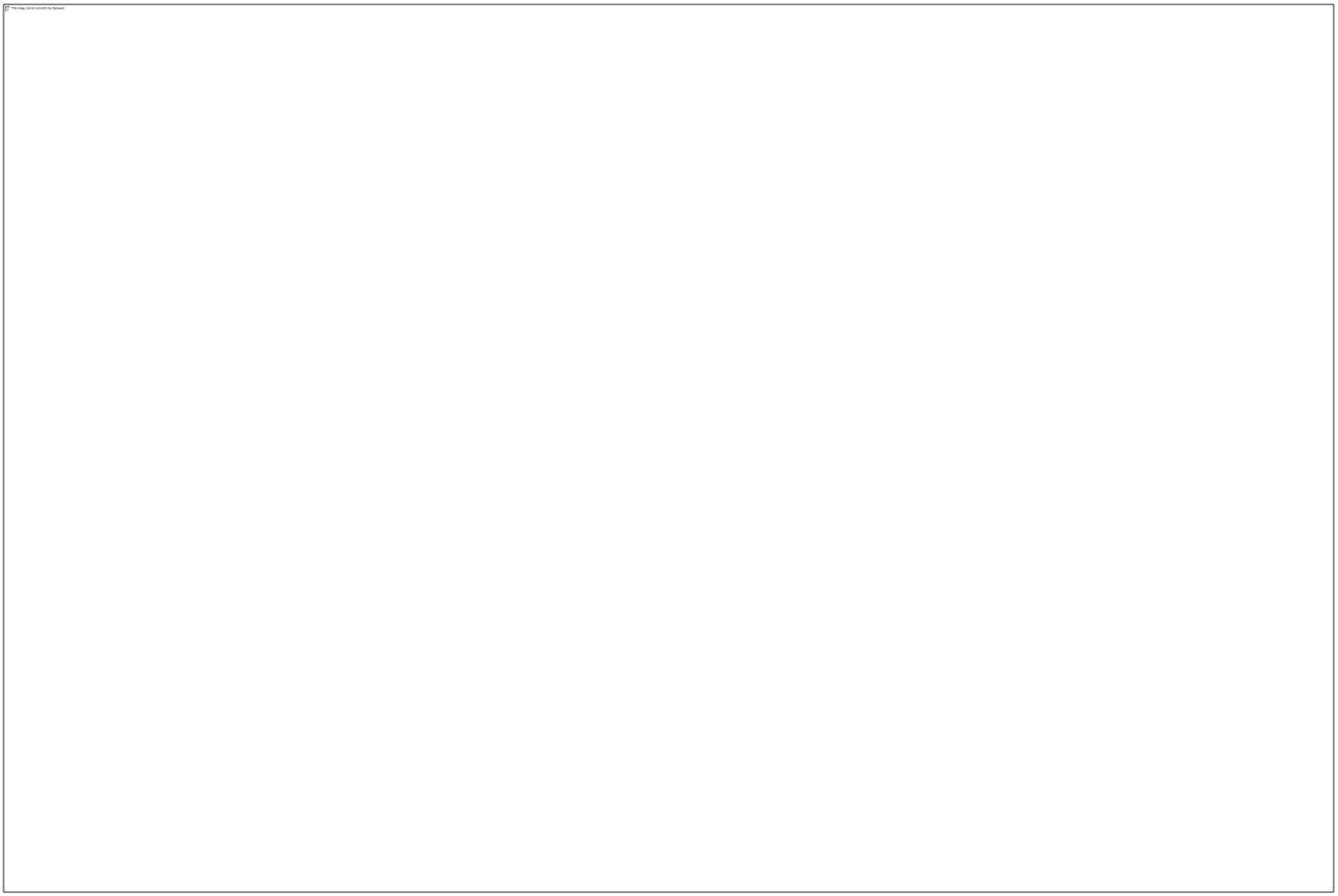
Questions de compréhension

1. Quel est le rôle des banques au Kenya ?
2. Pourquoi les clients se rendent-ils dans les agences bancaires ?
3. Quelle est la fonction d'un conseiller bancaire ?
4. Citez deux opérations qu'un client peut effectuer avec un téléphone portable.
5. Pourquoi faut-il protéger son code PIN ?

Réponses proposées

1. Elles permettent aux particuliers et aux entreprises de gérer leur argent et d'effectuer des opérations financières.
2. Pour déposer ou retirer de l'argent, ouvrir un compte, demander un prêt ou obtenir des informations.
3. Il conseille les clients et leur explique les produits bancaires.
4. Consulter son solde et transférer de l'argent.
5. Pour éviter les fraudes et les transactions non autorisées.

11.0 Texte 2 : Les monnaies du monde



Les monnaies et le commerce international

Chaque pays possède une monnaie utilisée pour effectuer les paiements et les transactions économiques. Au Kenya, la monnaie officielle est le shilling kényan. En Ouganda, on utilise le shilling ougandais, tandis qu'en Tanzanie, la monnaie est le shilling tanzanien.

Dans plusieurs pays européens, notamment la France, l'Allemagne, l'Italie et l'Espagne, la monnaie utilisée est l'euro. Aux États-Unis, les habitants utilisent le dollar américain. Au Royaume-Uni, la monnaie est la livre sterling. Au Japon, on utilise le yen, tandis qu'en Afrique du Sud, on utilise le rand.

Les monnaies facilitent les échanges commerciaux entre les pays. Lorsqu'un commerçant kényan achète des marchandises à l'étranger, il peut avoir besoin de convertir les shillings kényans en une autre devise.

Le taux de change indique la valeur d'une monnaie par rapport à une autre. Ce taux peut varier selon les conditions économiques et financières. Les banques et les bureaux de change fournissent des informations sur les taux applicables à leurs opérations.

Les voyageurs doivent donc se renseigner sur la monnaie utilisée dans leur pays de destination. Ils doivent également comparer les taux de change et les frais avant d'effectuer une transaction.

Vocabulaire du texte

- Une monnaie officielle : official currency.
- Une transaction : transaction.
- Le commerce international : international trade.
- Une devise : foreign currency.
- Convertir : to convert.

- Le taux de change : exchange rate.
- Un voyageur : traveller.
- Le pays de destination : destination country.
- Comparer : to compare.
- Une opération : transaction.

Questions de compréhension

1. Quelle est la monnaie officielle du Kenya ?
2. Quelle monnaie utilise-t-on au Japon ?
3. Quelle monnaie est utilisée au Royaume-Uni ?
4. Qu'est-ce que le taux de change ?
5. Pourquoi un commerçant kényan peut-il avoir besoin de convertir sa monnaie ?
6. Que doit faire un voyageur avant de changer son argent ?

Réponses proposées

1. Le shilling kényan.
2. Le yen japonais.
3. La livre sterling.
4. C'est la valeur d'une monnaie exprimée dans une autre monnaie.
5. Pour payer des marchandises achetées à l'étranger.
6. Il doit se renseigner sur les taux et comparer les frais de change.

12.0 Texte 3 : Une visite à la banque



Texte sous forme de dialogue

Personnages : Amina et Monsieur Kamau.

Amina : Bonjour, Monsieur. Je voudrais ouvrir un compte d'épargne.

Monsieur Kamau : Bonjour, Mademoiselle. Bienvenue dans notre agence. Pourquoi souhaitez-vous ouvrir ce compte ?

Amina : Je voudrais économiser de l'argent pour financer mes études supérieures.

Monsieur Kamau : C'est une excellente décision. Un compte d'épargne peut vous aider à organiser vos finances et à préparer vos projets.

Amina : Quels documents dois-je présenter ?

Monsieur Kamau : Vous devez fournir les documents d'identification exigés par la banque et remplir un formulaire d'ouverture de compte. Les exigences exactes dépendent du type de compte.

Amina : Est-ce que je peux consulter mon solde avec mon téléphone ?

Monsieur Kamau : Oui, si vous activez les services numériques disponibles pour votre compte.

Amina : Et comment puis-je protéger mon compte ?

Monsieur Kamau : Ne partagez jamais votre code PIN ou votre mot de passe. Utilisez uniquement les applications officielles et vérifiez toujours vos transactions.

Amina : Merci beaucoup pour ces explications.

Monsieur Kamau : Je vous en prie. Nous sommes heureux de vous accompagner.

Expressions à retenir

- Je voudrais ouvrir un compte.
- Quels documents dois-je présenter ?
- Comment puis-je consulter mon solde ?
- Quels sont les frais bancaires ?
- Comment puis-je protéger mon compte ?
- Merci pour vos explications.
- Je voudrais obtenir plus de renseignements.

Questions de compréhension

1. Pourquoi Amina veut-elle ouvrir un compte d'épargne ?
2. Qui accueille Amina à la banque ?
3. Quels documents doit-elle fournir ?
4. Peut-elle consulter son solde avec son téléphone ?
5. Donnez deux conseils de sécurité mentionnés dans le dialogue.

Réponses proposées

1. Pour économiser de l'argent afin de financer ses études supérieures.
2. Monsieur Kamau, un conseiller bancaire.
3. Les documents d'identification exigés et un formulaire d'ouverture de compte.
4. Oui, si elle active les services numériques disponibles.

5. Ne jamais partager son code PIN et utiliser uniquement les applications officielles.

PARTIE V : COMMENT LIRE UN TEXTE AVEC FLUIDITÉ

13.0 Les étapes d'une bonne lecture

Pour lire correctement un texte bancaire, l'apprenant doit suivre les étapes ci-dessous.

Étape 1 : Observer le titre

Le titre donne une idée du contenu du texte.

Exemples :

- Les banques au Kenya.
- Les monnaies du monde.
- Les services bancaires mobiles.
- Comment ouvrir un compte d'épargne ?

Étape 2 : Parcourir le texte

Avant de lire à haute voix, l'apprenant doit parcourir le texte pour identifier :

- Les mots difficiles.
- Les noms propres.
- Les nombres.
- Les expressions bancaires.
- Les signes de ponctuation.
- Les idées principales.

Étape 3 : Identifier le vocabulaire difficile

L'apprenant peut consulter un dictionnaire ou demander l'explication d'un mot à son enseignant.

Exemples :

- Un emprunteur.
- Un taux de change.
- Un relevé bancaire.
- Un bordereau de dépôt.
- Un distributeur automatique.

Étape 4 : Lire silencieusement

La lecture silencieuse permet de comprendre le texte avant de le lire à haute voix.

L'apprenant doit identifier le thème, les personnages, les événements et les informations importantes.

Étape 5 : Lire à haute voix

Pendant la lecture à haute voix, il faut :

- Articuler correctement.
- Respecter les pauses.

- Utiliser une intonation naturelle.
- Lire à une vitesse appropriée.
- Éviter les hésitations excessives.
- Prononcer correctement les termes bancaires.

Étape 6 : Vérifier la compréhension

Après la lecture, l'apprenant doit être capable de répondre aux questions portant sur le texte.

14.0 Les difficultés fréquentes en lecture française et leurs solutions

Difficulté	**Exemple**	**Solution**
Mauvaise prononciation	Lire incorrectement « banque »	Écouter et répéter le mot
Omission de mots	Sauter un mot pendant la lecture	Lire lentement et suivre le texte
Lecture trop rapide	Ne pas respecter les pauses	Ralentir et respecter la ponctuation
Voix monotone	Lire sans variation de ton	S'entraîner à l'intonation
Hésitation	S'arrêter devant les mots difficiles	Préparer le vocabulaire à l'avance
Mauvaise compréhension	Ne pas comprendre le texte	Lire silencieusement avant la lecture orale
Mauvaise articulation	Ne pas distinguer certains sons	Pratiquer les sons difficiles

15.0 Conseils pour captiver l'attention des auditeurs

Un lecteur doit chercher à intéresser son public.

Pour attirer l'attention des autres lorsqu'on lit, il faut :

1. Commencer avec assurance.
2. Regarder occasionnellement les auditeurs.
3. Employer une voix claire et audible.
4. Utiliser une intonation expressive.
5. Respecter les pauses.
6. Éviter de lire trop rapidement.
7. Bien articuler les mots.
8. Varier le ton selon le message.

9. Montrer de l'intérêt pour le texte.
10. Mettre en valeur les informations importantes.

Exemple pratique :

Comparez les deux lectures suivantes.

Lecture A : le lecteur prononce tous les mots rapidement, sans pause et sans variation de la voix.

Lecture B : le lecteur prononce les mots clairement, fait une pause après chaque idée et utilise un ton naturel.

La lecture B est plus agréable et facilite la compréhension.

PARTIE VI : ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE ET DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

16.0 Activités pratiques

Activité 1 : Identifier les indicateurs de la lecture fluide

Consigne : En groupes de quatre, lisez le texte suivant à haute voix.

« La banque offre plusieurs services à ses clients. On peut ouvrir un compte, déposer de l'argent, retirer des espèces et effectuer des virements. Les clients doivent protéger leurs informations personnelles. »

Après la lecture, identifiez les indicateurs de fluidité utilisés par chaque lecteur.

Éléments à observer :

- La prononciation.
- L'intonation.
- Le rythme.
- Les pauses.
- La prosodie.
- La précision.
- La vitesse de lecture.

Production attendue : Chaque groupe présente ses observations et donne des conseils pour améliorer la lecture de ses membres.

Activité 2 : Lecture des monnaies du monde

Consigne : Lisez à haute voix les phrases suivantes en respectant la ponctuation.

1. Le Kenya utilise le shilling kényan.
2. La France utilise l'euro.
3. Le Japon utilise le yen japonais.
4. Le Royaume-Uni utilise la livre sterling.
5. Les États-Unis utilisent le dollar américain.
6. L'Afrique du Sud utilise le rand.

Travail en groupes :

- Un apprenant lit les phrases.

- Un autre observe la prononciation.
- Un troisième observe le rythme et l'intonation.
- Le dernier donne une appréciation constructive.

Activité 3 : Lecture des opérations bancaires

Lisez les expressions suivantes avec une prononciation correcte.

- Je voudrais déposer de l'argent.
- Je souhaite retirer de l'argent.
- Je voudrais ouvrir un compte d'épargne.
- Je souhaite consulter mon solde.
- Je voudrais effectuer un virement.
- Je souhaite changer mes devises.
- Je voudrais obtenir un relevé bancaire.
- Je souhaite payer une facture.

Travail supplémentaire : Utilisez chaque expression dans une phrase complète.

Activité 4 : Lecture expressive d'un texte bancaire

Consigne : Lisez le texte suivant devant la classe.

« Bonjour, chers clients ! Notre agence vous propose plusieurs services bancaires. Vous pouvez ouvrir un compte d'épargne, effectuer des dépôts et réaliser des transferts d'argent. Notre personnel est disponible pour vous renseigner. N'hésitez pas à nous rendre visite ! »

Évaluation par les pairs :

Critère	**Oui**	**À améliorer**
Le lecteur prononce correctement les mots.		
Le lecteur respecte la ponctuation.		
Le lecteur utilise une intonation appropriée.		
Le lecteur adopte un bon rythme.		
Le lecteur parle clairement et suffisamment fort.		
Le lecteur comprend le texte.		

Activité 5 : Recherche sur les monnaies

En groupes, recherchez les monnaies de différents pays du monde.

Présentez vos résultats sous forme de tableau comprenant :

- Le nom du pays.
- Le nom de sa monnaie.
- Le code international de la monnaie.
- Une phrase utilisant le nom de cette monnaie.

Chaque apprenant lit une partie du tableau à haute voix.

Activité 6 : Lecture d'un document bancaire



Observez un modèle de bordereau de dépôt ou de relevé bancaire fourni par votre enseignant.

Identifiez les termes suivants :

- Le nom du client.
- Le numéro de compte.
- La date.
- Le montant.
- La signature.
- Le solde.
- La référence de la transaction.

Lisez ensuite les informations à haute voix en respectant les nombres et les signes de ponctuation.

Activité 7 : Lecture en binômes

Un apprenant lit un texte sur les services bancaires mobiles. Son partenaire évalue sa lecture à l'aide des indicateurs de fluidité.

Ensuite, les deux apprenants échangent leurs rôles.

Consigne : Donnez des commentaires respectueux et proposez au moins deux améliorations à votre partenaire.

17.0 Modèle de grille d'évaluation de la lecture fluide

L'enseignant peut utiliser la grille suivante pour apprécier les performances des apprenants.

Indicateur	Excellent	Bien	À améliorer
Prononciation	Prononce correctement presque tous les mots	Quelques erreurs	Nombreuses erreurs
Intonation	Utilise une intonation naturelle et expressive	Intonation généralement correcte	Lecture monotone
Rythme	Lit avec un rythme régulier et adapté	Quelques hésitations	Rythme irrégulier
Prosodie	Transmet naturellement le sens du texte	Quelques variations appropriées	Peu d'expression
Pauses	Respecte la ponctuation	Quelques pauses mal placées	Ne respecte pas les pauses
Précision	Lit les mots correctement	Quelques omissions ou substitutions	Nombreuses erreurs
Compréhension	Comprend et explique le texte	Compréhension partielle	Compréhension limitée

PARTIE IX : QUESTIONS DE RÉVISION

SECTION A – QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES (30 POINTS)

Questions à choix multiples (QCM)

Consigne : Répondez à toutes les questions. Lisez attentivement chaque question et choisissez la réponse correcte parmi les options A, B, C et D. Chaque question vaut un point.

1. Qu'est-ce que la lecture fluide ?

A. Lire uniquement très rapidement.

B. Lire correctement, naturellement et avec compréhension.

C. Lire sans respecter la ponctuation.

D. Lire en répétant chaque mot plusieurs fois.

2. Laquelle des caractéristiques suivantes est un indicateur de la lecture fluide ?

A. La décoration.

B. La traduction.

C. La prononciation.

D. La copie.

3. Comment appelle-t-on la variation de la voix pendant la lecture ?

A. L'intonation.

B. La ponctuation.

C. La grammaire.

D. L'orthographe.

4. Quel signe de ponctuation indique généralement la fin d'une phrase déclarative ?

A. La virgule.

B. Le point d'interrogation.

C. Le point d'exclamation.

D. Le point.

5. Le rythme de lecture désigne :

A. La couleur du texte.

B. La régularité et la vitesse de lecture.

C. La longueur du livre.

D. Le nombre de paragraphes.

6. La prosodie comprend principalement :

A. La mélodie, le rythme, l'accentuation et les pauses de la parole.

B. Les titres et les sous-titres.

C. Les illustrations du texte.

D. Les noms des auteurs.

7. Quelle expression signifie « to withdraw money » ?

A. Déposer de l'argent.

B. Emprunter de l'argent.

C. Retirer de l'argent.

D. Économiser de l'argent.

8. Comment dit-on « savings account » en français ?

A. Un compte courant.

B. Un compte d'épargne.

C. Un compte fermé.

D. Un compte commercial.

9. Quelle est la monnaie officielle du Kenya ?

A. Le rand.

B. Le dollar.

C. Le shilling kényan.

D. L'euro.

10. Quelle monnaie utilise-t-on au Japon ?

A. Le yen.

B. Le franc.

C. La livre sterling.

D. Le rand.

11. Quelle est la monnaie du Royaume-Uni ?

A. L'euro.

B. La livre sterling.

C. Le dollar canadien.

D. Le shilling tanzanien.

12. Quel terme désigne le lieu où l'on convertit une monnaie en une autre ?

A. Le coffre-fort.

B. La caisse.

C. Le bureau de change.

D. Le bureau du directeur.

13. Que signifie « le taux de change » ?

A. Le montant d'un prêt.

B. La valeur d'une monnaie par rapport à une autre.

C. Le nombre de clients d'une banque.

D. Le montant déposé dans un compte.

14. Comment appelle-t-on une personne qui dépose ou retire de l'argent dans une banque ?

A. Un client.

B. Un voyageur.

C. Un enseignant.

D. Un touriste.

15. Quel document indique les transactions effectuées sur un compte pendant une période donnée ?

A. Un passeport.

B. Un relevé bancaire.

C. Un billet de voyage.

D. Une carte scolaire.

16. Quel appareil permet de retirer de l'argent automatiquement ?

A. Un ordinateur portable.

B. Un téléphone fixe.

C. Un distributeur automatique de billets.

D. Une imprimante.

17. Quel est le rôle principal d'un compte d'épargne ?

A. Permettre de mettre de l'argent de côté.

B. Permettre de voyager gratuitement.

C. Remplacer une pièce d'identité.

D. Éviter toutes les dépenses.

18. Quelle expression signifie « to make a bank transfer » ?

A. Faire un retrait.

B. Faire un virement.

C. Faire un dépôt.

D. Faire un emprunt.

19. Quel signe de ponctuation est utilisé à la fin d'une question directe ?

A. Le point.

B. La virgule.

C. Le point d'interrogation.

D. Le point-virgule.

20. Pour attirer l'attention des auditeurs, le lecteur doit :

A. Lire sans respirer.

B. Lire très rapidement.

C. Lire avec une voix monotone.

D. Utiliser une voix claire et expressive.

21. Quel est le sens de « déposer de l'argent » ?

A. Placer de l'argent sur un compte.

B. Fermer un compte.

C. Perdre de l'argent.

D. Emprunter de l'argent.

22. Quel document peut être demandé pour vérifier l'identité d'un client ?

A. Une carte de bibliothèque.

B. Une carte nationale d'identité.

C. Un cahier d'exercices.

D. Un bulletin scolaire.

23. Quel terme signifie « bank charges » ?

A. Les intérêts scolaires.

B. Les frais bancaires.

C. Les billets de banque.

D. Les dépôts bancaires.

24. Quelle expression signifie « to check one's balance » ?

A. Consulter son solde.

B. Fermer son compte.

C. Changer son argent.

D. Signer un chèque.

25. Pourquoi faut-il respecter la ponctuation pendant la lecture ?

A. Pour rendre le texte plus long.

B. Pour supprimer les mots difficiles.

C. Pour organiser les idées et faciliter la compréhension.

D. Pour éviter de comprendre le texte.

26. Quel comportement est recommandé lors de l'utilisation des services bancaires mobiles ?

A. Partager son code PIN avec ses amis.

B. Utiliser des applications inconnues.

C. Communiquer son mot de passe à tout le monde.

D. Protéger son code PIN et utiliser les applications officielles.

27. Quel terme signifie « borrower » ?

A. Un emprunteur.

B. Un épargnant.

C. Un caissier.

D. Un conseiller.

28. Une personne qui lit sans variation de voix adopte :

A. Une lecture expressive.

B. Une lecture monotone.

C. Une lecture persuasive.

D. Une lecture dramatique.

29. Si un apprenant lit un texte trop rapidement et que les auditeurs ne comprennent pas, il doit :

A. Augmenter encore la vitesse.

B. Supprimer toutes les pauses.

C. Ralentir et articuler clairement.

D. Arrêter complètement de lire.

30. Quelle est la meilleure manière d'améliorer sa fluidité en français ?

A. Éviter les textes difficiles.

B. Lire uniquement en silence.

C. Ne jamais demander de commentaires.

D. Pratiquer régulièrement la lecture à haute voix.

Export response as a Word fileExport response as a PDF file

Corrigé de la Section A

Question	Réponse	Question	Réponse	Question	Réponse
1	B	11	B	21	A
2	C	12	C	22	B
3	A	13	B	23	B
4	D	14	A	24	A
5	B	15	B	25	C
6	A	16	C	26	D
7	C	17	A	27	A
8	B	18	B	28	B
9	C	19	C	29	C
10	A	20	D	30	D

SECTION B – 50 points

24.0 Questions structurées

Consigne : Répondez à toutes les questions en français. Lisez attentivement les consignes de chaque question.

Question 1 : Les indicateurs de la lecture fluide (8 points)

a) Définissez la lecture fluide. (2 points)

b) Citez quatre indicateurs de la lecture fluide. (4 points)

c) Expliquez deux raisons pour lesquelles il est important de respecter la ponctuation pendant la lecture. (2 points)

Question 2 : Le vocabulaire bancaire (8 points)

a) Donnez le sens en anglais des expressions suivantes : (4 points)

i. Un compte d'épargne. ii. Un retrait. iii. Un bureau de change. iv. Un relevé bancaire.

b) Traduisez en français les expressions suivantes : (4 points)

i. To deposit money. ii. To check one's balance. iii. Bank charges. iv. To open an account.

Question 3 : Les monnaies du monde (8 points)

a) Associez chaque pays à sa monnaie. (5 points)

Pays	Monnaie

i. Kenya	A. Le yen
ii. Japon	B. Le rand
iii. Royaume-Uni	C. Le shilling kényan
iv. Afrique du Sud	D. La livre sterling
v. États-Unis	E. Le dollar américain

b) Expliquez la signification du terme « taux de change ». (2 points)

c) Nommez une institution ou un établissement où l'on peut changer de l'argent. (1 point)

Question 4 : Les opérations bancaires (8 points)

a) Expliquez les expressions suivantes : (4 points)

i. Déposer de l'argent. ii. Retirer de l'argent. iii. Effectuer un virement. iv. Consulter son solde.

b) Citez quatre documents ou éléments qui peuvent être demandés lors de l'ouverture d'un compte bancaire. (4 points)

Question 5 : Compréhension écrite (10 points)

Lisez attentivement le texte suivant et répondez aux questions.

Une journée à la banque

Mardi matin, David se rend dans une agence bancaire située à Kilgoris. Il souhaite ouvrir un compte d'épargne afin de mettre de l'argent de côté pour ses études futures.

À son arrivée, il s'adresse à une conseillère bancaire qui lui explique les différentes étapes de l'ouverture d'un compte. Elle lui demande de présenter les documents d'identification exigés par la banque et de remplir un formulaire.

Après avoir fourni les informations nécessaires, David reçoit des explications sur les services disponibles. La conseillère lui présente les avantages de l'épargne et lui explique comment consulter son solde à l'aide d'une application bancaire.

David est satisfait des informations reçues. Avant de quitter l'agence, il pose quelques questions sur les frais bancaires et les conditions du compte. La conseillère lui recommande de protéger son code PIN et de ne jamais partager son mot de passe.

David remercie la conseillère et quitte la banque avec une meilleure connaissance des services bancaires.

Questions

a) Dans quelle ville David se rend-il à la banque ? (1 point)

b) Pourquoi souhaite-t-il ouvrir un compte d'épargne ? (2 points)

c) Qui lui explique les étapes de l'ouverture du compte ? (1 point)

d) Citez deux éléments que David doit fournir ou remplir. (2 points)

e) Comment peut-il consulter son solde ? (1 point)

f) Donnez deux conseils de sécurité donnés à David. (2 points)

g) Quel est le sentiment de David après avoir reçu les explications ? (1 point)

Question 6 : Production écrite et lecture expressive (8 points)

Vous êtes un apprenant de Grade 11 au Kenya. Votre camarade souhaite commencer à économiser de l'argent, mais il ne comprend pas l'importance d'un compte d'épargne.

a) Rédigez un court paragraphe de 60 à 80 mots en français pour expliquer à votre camarade deux avantages d'un compte d'épargne. (5 points)

b) Citez trois éléments que vous devez respecter lorsque vous lisez votre paragraphe à haute voix devant la classe. (3 points)

PARTIE X : CORRIGÉ ET BARÈME DE LA SECTION B

25.0 Question 1 : Les indicateurs de la lecture fluide (8 points)

a) **Définition :** La lecture fluide est la capacité de lire un texte correctement, naturellement et avec une bonne prononciation, une intonation appropriée, un rythme régulier et une bonne compréhension. (2 points)

b) Quatre indicateurs, un point chacun :

- La prononciation.
- L'intonation.
- Le rythme.
- La prosodie.
- Le ton.
- Les pauses.
- La précision.
- La vitesse appropriée.

c) Deux raisons, un point chacune :

- Elle permet de séparer correctement les idées.
- Elle facilite la compréhension du texte.
- Elle indique où le lecteur doit s'arrêter.
- Elle permet de transmettre le sens et l'intention de l'auteur.

26.0 Question 2 : Le vocabulaire bancaire (8 points)

a) Sens en anglais :

i. Un compte d'épargne – A savings account. (1 point)

ii. Un retrait – A withdrawal. (1 point)

iii. Un bureau de change – A currency exchange office. (1 point)

iv. Un relevé bancaire – A bank statement. (1 point)

b) Traduction en français :

i. To deposit money – Déposer de l'argent. (1 point)

ii. To check one's balance – Consulter son solde. (1 point)

iii. Bank charges – Les frais bancaires. (1 point)

iv. To open an account – Ouvrir un compte. (1 point)

27.0 Question 3 : Les monnaies du monde (8 points)

a) Associations correctes :

Pays	**Réponse**
i. Kenya	C. Le shilling kényan
ii. Japon	A. Le yen
iii. Royaume-Uni	D. La livre sterling
iv. Afrique du Sud	B. Le rand
v. États-Unis	E. Le dollar américain

(5 points : un point par réponse correcte.)

b) Le taux de change est la valeur d'une monnaie exprimée dans une autre monnaie. (2 points)

c) Réponses acceptables :

- Une banque.
- Un bureau de change.
- Un établissement financier autorisé à effectuer des opérations de change.

(1 point)

28.0 Question 4 : Les opérations bancaires (8 points)

a) Explications :

i. **Déposer de l'argent :** placer une somme d'argent sur un compte bancaire. (1 point)

ii. **Retirer de l'argent :** prendre une somme disponible sur son compte bancaire. (1 point)

iii. **Effectuer un virement :** transférer de l'argent d'un compte vers un autre. (1 point)

iv. **Consulter son solde :** vérifier le montant enregistré sur son compte. (1 point)

b) Quatre réponses acceptables, un point chacune :

- Une carte nationale d'identité.
- Un passeport.

- Un numéro de téléphone.
- Un formulaire d'ouverture de compte.
- Une photographie d'identité, si exigée.
- Une preuve d'adresse, si exigée.
- D'autres documents d'identification exigés par la banque.

29.0 Question 5 : Compréhension écrite (10 points)

a) Kilgoris. (1 point)

b) Pour mettre de l'argent de côté afin de financer ses études futures. (2 points)

c) Une conseillère bancaire. (1 point)

d) Deux éléments :

- Les documents d'identification exigés.
- Un formulaire d'ouverture de compte rempli.

(1 point chacun)

e) À l'aide d'une application bancaire. (1 point)

f) Deux conseils :

- Protéger son code PIN.
- Ne jamais partager son mot de passe.

(1 point chacun)

g) Il est satisfait des informations reçues. (1 point)

30.0 Question 6 : Production écrite et lecture expressive (8 points)

a) Exemple de production (5 points) :

L'importance d'un compte d'épargne

Un compte d'épargne est très important dans la vie d'une personne. Il permet de mettre de l'argent de côté pour réaliser des projets futurs. Par exemple, un apprenant peut économiser pour financer ses études. De plus, l'épargne aide à mieux gérer ses dépenses et à préparer les situations imprévues. Je conseille donc à mon camarade d'ouvrir un compte d'épargne dans une institution financière adaptée à ses besoins.

Barème proposé :

Critère	**Points**
Pertinence du contenu et respect du sujet	2
Correction grammaticale et vocabulaire	1
Organisation et cohérence des	1

idées	
Respect de la longueur demandée	1
Total	5

b) Trois éléments, un point chacun :

- Prononcer correctement les mots.
- Respecter la ponctuation et les pauses.
- Utiliser une intonation appropriée.
- Adopter un rythme régulier.
- Lire avec une voix claire et audible.
- Montrer de l'assurance et de l'expressivité.

THEME 6.0 : LE MONDE DES AFFAIRES – À LA BANQUE

STRAND 3.0 : ÉCRITURE

SOUS-STRAND 3.6 : L'ÉCRITURE FONCTIONNELLE



1.0 Résultats d'apprentissage

À la fin de ce sous-strand, l'apprenant devrait être capable de :

a) Identifier les étapes à suivre pour remplir correctement différents formulaires.

b) Rédiger des textes de manière équilibrée, détaillée et objective.

c) Apprécier l'importance de transmettre des informations exactes lors de la rédaction et du remplissage des documents.

2.0 Expériences d'apprentissage suggérées

L'apprenant est guidé à :

- Identifier et légender des images représentant des établissements et des installations financières : la banque, le bureau de change, le guichet, etc.
- Télécharger, remplir et envoyer électroniquement des documents bancaires.
- Rechercher des formulaires utilisés dans le secteur bancaire et les remplir conformément aux instructions.
- Rédiger un courriel à un employé de banque pour demander des renseignements ou de l'assistance, en utilisant un langage formel, une structure appropriée et un ton respectueux.
- Choisir une image d'un établissement financier et rédiger un texte décrivant les activités financières qui peuvent s'y dérouler.
- Visiter une institution financière, observer les activités et prendre des notes.
- Rédiger un court rapport sur une expérience bancaire personnelle, en respectant les étapes de rédaction.

3.0 Question clé d'orientation

Comment transmettre des informations avec exactitude lorsqu'on remplit des formulaires ?

Pour transmettre des informations avec exactitude, il faut lire attentivement les instructions, comprendre chaque rubrique, utiliser des informations vraies et complètes, respecter le format demandé, vérifier les données saisies et relire le formulaire avant de le soumettre.

PARTIE I : INTRODUCTION À L'ÉCRITURE FONCTIONNELLE

4.0 Définition de l'écriture fonctionnelle

L'**écriture fonctionnelle** est une forme d'écriture utilisée pour transmettre des informations précises dans des situations pratiques de la vie quotidienne, scolaire ou professionnelle.

Elle permet de communiquer avec des personnes ou des institutions en utilisant des documents structurés et un langage adapté à la situation.

Dans le monde des affaires et de la banque, l'écriture fonctionnelle est utilisée pour :

- Remplir un formulaire d'ouverture de compte.
- Remplir un bordereau de dépôt.
- Remplir un formulaire de retrait.
- Rédiger un courriel à un conseiller bancaire.
- Demander des renseignements sur un service financier.
- Rédiger une lettre de réclamation.
- Préparer un rapport de visite à une banque.
- Présenter des informations sur une opération financière.

- Compléter des documents administratifs et financiers.

Exemple :

Un client qui souhaite ouvrir un compte bancaire doit fournir certaines informations personnelles dans un formulaire. Il doit écrire son nom, son adresse, son numéro de téléphone et les autres informations exigées par la banque.

Ces informations doivent être exactes, lisibles et complètes.

5.0 Importance de l'écriture fonctionnelle

L'écriture fonctionnelle joue un rôle essentiel dans la communication professionnelle et administrative.

Elle permet de :

1. **Transmettre des informations précises :** elle aide à communiquer correctement les données nécessaires à une opération.
2. **Faciliter les transactions :** les documents bien remplis permettent aux institutions de traiter les demandes.
3. **Éviter les erreurs :** la vérification des informations réduit les risques de confusion.
4. **Améliorer la communication professionnelle :** les courriels et les lettres permettent de communiquer avec les employés des banques.
5. **Conserver des preuves écrites :** les reçus, les relevés et les formulaires constituent des traces documentaires.
6. **Développer l'autonomie :** une personne peut effectuer certaines démarches administratives sans dépendre constamment d'autrui.
7. **Renforcer la confiance :** des informations claires et exactes facilitent les échanges entre le client et l'institution financière.
8. **Respecter les procédures :** les documents permettent de suivre les étapes établies par l'institution.

6.0 Caractéristiques d'une bonne écriture fonctionnelle

Une bonne écriture fonctionnelle doit être :

6.1 Claire (la clarté)

La clarté consiste à présenter les informations de manière facile à comprendre.

Exemple peu clair :

« Je veux faire le truc du compte et avoir les informations. »

Exemple clair :

« Je souhaite ouvrir un compte d'épargne et obtenir des renseignements sur les documents nécessaires. »

6.2 Précise (la précision)

La précision consiste à fournir des informations exactes et spécifiques.

Exemple :

Au lieu d'écrire « Je suis né en 2008 », si le formulaire demande la date complète de naissance, il faut inscrire le jour, le mois et l'année conformément au format demandé.

6.3 Complète (l'exhaustivité)

Une information complète répond à toutes les questions pertinentes.

Un formulaire ne doit pas être soumis avec des rubriques obligatoires oubliées.

6.4 Objective (l'objectivité)

L'objectivité consiste à présenter les faits sans exagération, sans invention et sans laisser les émotions personnelles modifier les informations.

Exemple :

« J'ai effectué un dépôt de 5 000 KES le 12 octobre. »

Cette phrase présente un fait précis.

6.5 Équilibrée (l'équilibre)

Une rédaction équilibrée présente les informations pertinentes de manière proportionnée. Elle évite de donner trop d'importance à un seul aspect en ignorant les autres.

Par exemple, lorsqu'on rédige un rapport sur une visite à la banque, il faut présenter les services observés, les procédures, les difficultés rencontrées et les observations générales, sans se limiter aux aspects positifs ou négatifs.

6.6 Correcte (la correction)

Une rédaction correcte respecte :

- L'orthographe.
- La grammaire.
- La conjugaison.
- La ponctuation.
- Les accents.
- La présentation des nombres et des dates.

6.7 Concise (la concision)

La concision consiste à communiquer l'essentiel sans ajouter des informations inutiles.

Exemple :

« Je vous écris pour demander les conditions d'ouverture d'un compte d'épargne. »

Cette phrase est plus concise qu'une longue introduction qui ne présente pas directement la demande.

PARTIE II : LES ÉTABLISSEMENTS ET LES INSTALLATIONS FINANCIÈRES

7.0 Identifier les établissements financiers

Un établissement financier est une organisation qui fournit des services liés à l'argent, aux paiements, à l'épargne, aux prêts ou à d'autres opérations financières.

7.1 La banque (la banque)



Une banque est une institution financière qui reçoit des dépôts, facilite les paiements et propose différents services financiers à ses clients.

Activités possibles dans une banque :

- Ouvrir un compte bancaire.
- Déposer de l'argent.
- Retirer de l'argent.
- Demander un prêt.
- Effectuer un virement.
- Consulter un solde.
- Obtenir un relevé bancaire.
- Demander une carte bancaire.
- Obtenir des renseignements sur les frais bancaires.

Exemples de phrases :

1. Le client se rend à la banque pour ouvrir un compte.
2. La caissière reçoit un dépôt.
3. Le conseiller explique les conditions d'un prêt.
4. Le directeur accueille les clients.

7.2 Le bureau de change (le bureau de change)

Un bureau de change est un établissement autorisé à effectuer des opérations de conversion entre différentes monnaies, conformément aux règles applicables.

Activités possibles :

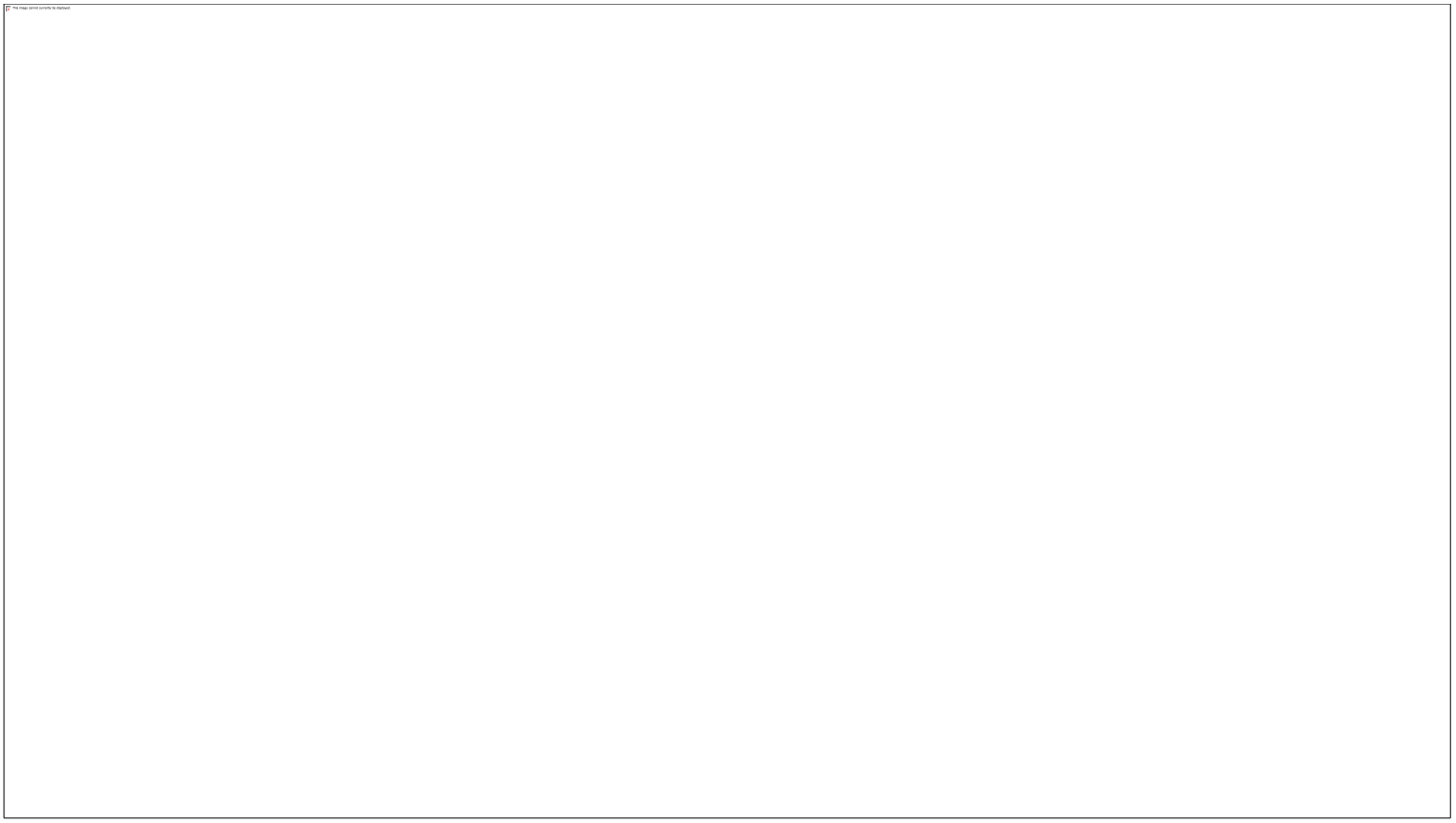
- Acheter des devises.
- Vendre des devises.
- Convertir les shillings en euros.
- Convertir les shillings en dollars.
- Informer les clients sur les taux de change.
- Afficher les taux et les frais applicables.

- Remettre un reçu après une opération.

Exemple :

« Un voyageur se rend au bureau de change pour convertir ses shillings kényans en dollars américains avant son voyage. »

7.3 Le guichet bancaire (le guichet)



Le guichet est un espace de service dans une banque où les clients peuvent effectuer certaines opérations avec un employé.

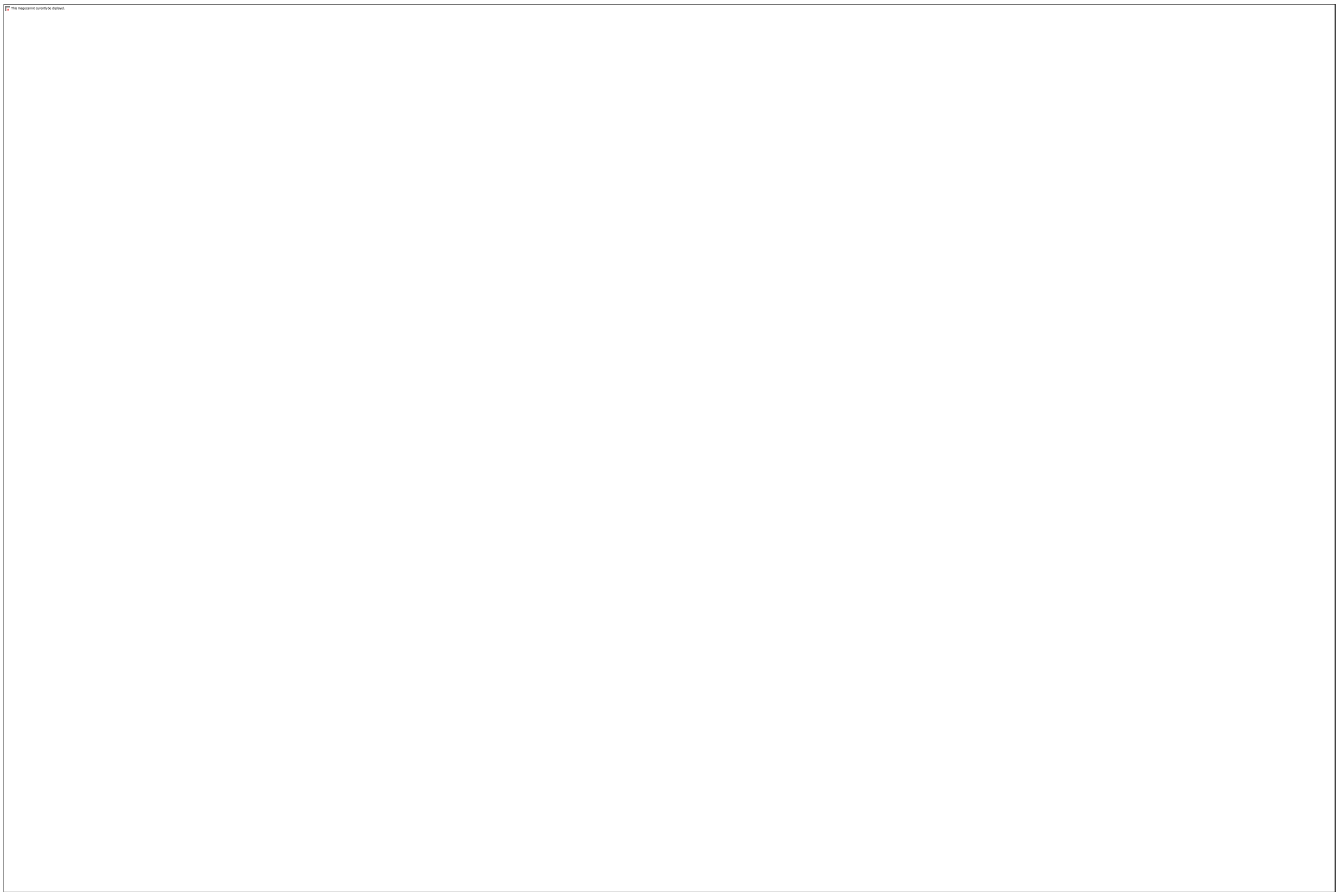
Activités possibles :

- Effectuer un dépôt.
- Effectuer un retrait.
- Présenter un bordereau.
- Demander un reçu.
- Encaisser certains chèques.
- Obtenir des renseignements sur une transaction.

Exemple :

« Le client présente son bordereau de dépôt au guichet et remet l'argent au caissier. »

7.4 Le distributeur automatique de billets (le DAB)



Un distributeur automatique de billets est un appareil électronique qui permet aux clients d'effectuer certaines opérations bancaires sans l'aide directe d'un caissier.

Activités possibles :

- Retirer de l'argent.
- Consulter son solde, si le service est disponible.
- Imprimer un mini-relevé, si cette option est proposée.
- Effectuer certaines opérations à l'aide d'une carte bancaire.

7.5 L'agence bancaire (l'agence bancaire)

Une agence bancaire est un établissement local où une banque fournit des services à ses clients.

Activités possibles :

- Accueil des clients.
- Ouverture de comptes.
- Assistance aux clients.
- Conseils financiers.
- Traitement de certaines demandes.
- Présentation des produits bancaires.

7.6 L'agent bancaire (l'agent bancaire)

Un agent bancaire est une personne ou un point de service autorisé à réaliser certaines opérations pour le compte d'une institution financière, selon les services et les règles applicables.

Activités possibles :

- Effectuer certains dépôts.
- Effectuer certains retraits.
- Faciliter des transactions autorisées.
- Aider les clients à accéder à des services financiers.

7.7 La banque centrale (la banque centrale)

La banque centrale est l'institution chargée de certaines fonctions monétaires et financières nationales.

Au Kenya, la Banque centrale du Kenya est connue sous le nom de **Central Bank of Kenya (CBK)**.

Quelques fonctions principales :

- Contribuer à la formulation et à la mise en œuvre de la politique monétaire.
- Émettre les billets et les pièces de monnaie selon son mandat.
- Contribuer à la stabilité du système financier.
- Superviser les institutions relevant de son autorité.
- Participer au bon fonctionnement des systèmes de paiement.

8.0 Vocabulaire des installations financières

Français	**Anglais**
La banque	Bank
Le bureau de change	Currency exchange office
Le guichet	Teller counter
Le distributeur automatique	ATM
L'agence bancaire	Bank branch
La banque centrale	Central bank
Le coffre-fort	Safe
La caisse	Cash desk
Le comptoir	Counter

Le bureau du directeur	Manager's office
La salle d'attente	Waiting room
Le service clientèle	Customer service
Le terminal de paiement	Payment terminal
Le bureau du conseiller	Adviser's office
Le service des prêts	Loans department
Le service des comptes	Accounts department

9.0 Les personnes qui travaillent dans une institution financière

Français	**Anglais**
Le banquier / la banquière	Banker
Le caissier / la caissière	Cashier
Le conseiller / la conseillère bancaire	Bank adviser
Le directeur / la directrice	Manager
Le client / la cliente	Customer
L'agent bancaire	Banking agent
Le comptable / la comptable	Accountant
Le responsable du service clientèle	Customer service officer
L'employé / l'employée	Employee
Le gestionnaire de compte	Account manager

10.0 Les documents utilisés dans les banques

FORM-I

SAVING BANK ACCOUNT OPENING FORM

For Bank Use Only

Name & Code of the Branch	
Cust ID	
A/C No.	

Affix Passport size Photo

[FOR SMALL ACCOUNT]

1. Name in Full (Mr/Ms)

2. Father/ Husband/Guardian Name

3. Residential address:

C/o

House No. and name :

Street No. and name

Landmark

Village /City District

State

Pin code

Telephone/Landline Mobile No.

4. Sex : [Male/Female] Date of Birth: [DD/MM/YYYY]

5. a) Occupation : 1. Salaried [ ] 2. Self-employed/Professional [ ] 3. Business [ ] 4. Student [ ]

5. Retired [ ] 6. Agriculture & Allied [ ] 7. Other Specify [_____]

If self employed: 1. Doctor [ ] 2. Lawyer [ ] 3. Engineer [ ]

4. Business [ ] 5. CA [ ] 6. Others [ ]

b) Category- SC/ST/OTHERS

6. KYC Documents Provided YES/NO

7. Nomination Required YES/NO

8. Request for ATM Debit Card : YES/NO; SMS Alert : YES/NO

9. Introduction [if applicable]:

Name of the introducer

Customer ID Account No.

I know Shri/Smt _____for the past_____Years/months. He/she is residing at the address given above.

Date : _____ Signature of the Introducer_____ _____

(Name, SS No & Signature of the verifying Branch official)

Please open a Savings Bank account in the name of Mr./Ms. _____(first/sole applicant) and Mr./Ms. _____(second Applicant)**. The Saving Bank rules and regulations including those relating to Small Account have been explained to me/us and I/we agree to abide by the same. An additional photograph of sole/each applicant is attached.

Date: _____

Place:_____ Signature/Thumb Impression of first/sole Applicant Signature/Thumb Impression of second Applicant

Name & No. of BC/BF.

Signature of Business Correspondent/Facilitator_____

Name, SS No & Signature of the verifying Branch official_____

** The Joint Account holder (i.e. second applicant) shall fill up a supplementary Form.

CUSTOMER COPY

DEPOSIT /PAY IN SLIP

PAN No _____

Or

Form 60 O

BANK' _____ Date I "1 c I

Branch _____

SB/CA/OD/CC/RD/TL/DLA/c No./Credit Card No.

Name _____

Tel. No./Mobile No. _____

Rupees in words _____

CASH DEPOSIT

For Cash Deposit of ₹ 50,000/- & Above

Notes	No.	₹	P.
2000 X 500 X			
1000 X 100 X			
50 X			
20 X			
10 X			
5 X			
Coins			
Total			

Cheque No./Date & Name Of Bank & Branch	₹	P.
Total		

Transaction ID

Teller Cash Officer

Signature of Depositor

For all cash deposit so f 50,000/-and above, the deposit or shall provide the PAN number. Incase PAN number is not available. The depositor shall provide rorm60/61.

Note: I) PLEASE USE SEPARATE SLIPS FOR CASH, LOCAL & Outstation CHEQUE(S)ii)PLEASE MENTION YOUR ACCOUNT NO. & NAME ON THE BACK OF THE CHEQUES (S) ALSO

The depositor understands that cheques not specific lay crossed and made 'account payee only'-may lead to fraudulent encashment and that Citibank, N.A. shall not be liable or responsible For any such loss/alleged loss.

CITIBANK, NA., (Incorporated with limited liability In the US.A.)

VER 1/BAN/IBA/CASA/WPC/OB7

Document	Fonction
Le formulaire d'ouverture de compte	Sert à demander l'ouverture d'un compte.
Le bordereau de dépôt	Sert à enregistrer un dépôt.
Le bordereau de retrait	Sert à demander un retrait au guichet.
Le relevé bancaire	Présente les transactions d'un compte pendant une période.
Le reçu	Confirme qu'une transaction ou un paiement a été effectué.
Le formulaire de demande de prêt	Sert à demander un crédit.
Le formulaire de réclamation	Sert à signaler un problème ou une insatisfaction.
Le formulaire de changement d'informations	Sert à demander la mise à jour de certaines données.
Le contrat bancaire	Présente les conditions convenues entre la banque et le client.
Le formulaire de demande de carte	Sert à demander une carte bancaire.

À retenir : les formulaires et les documents peuvent varier d'une banque à l'autre. Il faut toujours utiliser le document officiel fourni par l'institution concernée.

PARTIE III : COMMENT REMPLIR CORRECTEMENT UN FORMULAIRE

11.0 Définition d'un formulaire

Un **formulaire** est un document imprimé ou électronique qui contient des espaces et des rubriques destinés à recevoir des informations précises.

Il est utilisé par les institutions, les entreprises, les écoles et les organisations pour recueillir, organiser et traiter des informations.

Dans le secteur bancaire, les formulaires permettent de recueillir les informations nécessaires pour effectuer des opérations financières.

Exemples de formulaires :

- Un formulaire d'ouverture de compte.
- Un bordereau de dépôt.
- Un bordereau de retrait.
- Un formulaire de demande de prêt.
- Un formulaire de changement d'adresse.

- Un formulaire de réclamation.
- Un formulaire de demande de carte bancaire.

12.0 Les étapes à suivre pour remplir un formulaire

Remplir un formulaire exige de l'attention, de la précision et le respect des instructions.

Étape 1 : Identifier le type de formulaire

Avant de commencer, il faut déterminer le but du document.

Posez-vous les questions suivantes :

- Est-ce un formulaire d'ouverture de compte ?
- Est-ce un bordereau de dépôt ?
- Est-ce un formulaire de retrait ?
- Est-ce une demande de prêt ?
- Est-ce une réclamation ?

Exemple : un client qui souhaite ouvrir un compte doit choisir et remplir le formulaire correspondant à l'ouverture d'un compte, et non un bordereau de retrait.

Étape 2 : Lire attentivement les instructions

Il faut lire toutes les consignes avant de commencer à écrire.

Les instructions peuvent préciser :

- Les rubriques obligatoires.
- Le format de la date.
- Les documents à joindre.
- Les signatures nécessaires.
- La manière de présenter les montants.
- Les modalités de soumission.

Exemple :

Si le formulaire demande la date au format JJ/MM/AAAA, il faut respecter cet ordre.

Étape 3 : Préparer les informations nécessaires

Avant de remplir le formulaire, rassemblez les documents et les informations demandés.

Il peut s'agir de :

- Nom complet.
- Date de naissance.
- Adresse.
- Numéro de téléphone.
- Adresse électronique.
- Numéro de compte, si le client en possède déjà un.

- Documents d'identification.
- Montant de la transaction.

Il faut utiliser des informations exactes et à jour.

Étape 4 : Remplir les informations personnelles

Écrivez les informations personnelles dans les espaces prévus.

Il faut :

- Utiliser le nom correspondant aux documents officiels.
- Respecter l'ordre des noms demandé.
- Écrire clairement.
- Éviter les abréviations non autorisées.
- Vérifier les chiffres et les lettres.
- Ne pas inventer les informations manquantes.

Étape 5 : Remplir les rubriques financières

Pour un document bancaire, il faut faire particulièrement attention aux montants et aux références.

Exemples :

- Le montant à déposer.
- Le montant à retirer.
- La monnaie utilisée.
- Le numéro de compte.
- La date de la transaction.
- La référence du paiement.

Exemple :

Montant en chiffres : 5 000 KES.

Montant en lettres : cinq mille shillings kényans.

Les deux indications doivent correspondre.

Étape 6 : Joindre les documents demandés

Certains formulaires exigent des documents justificatifs.

Exemples :

- Une copie d'une pièce d'identité.
- Une preuve d'adresse, si nécessaire.
- Un document de confirmation.
- Une photographie, si elle est exigée.

Il faut joindre uniquement les documents demandés et utiliser les canaux officiels de la banque.

Étape 7 : Signer le formulaire

Si une signature est exigée, il faut signer dans l'espace prévu.

La signature confirme que le demandeur a pris connaissance des informations et des déclarations concernées.

Il ne faut pas signer un document incomplet ou dont les conditions ne sont pas comprises.

Étape 8 : Vérifier toutes les informations

Avant de soumettre le formulaire, relisez chaque rubrique.

Vérifiez :

- L'orthographe des noms.
- Les numéros.
- Les dates.
- Les montants.
- Les coordonnées.
- Les documents joints.
- Les signatures.
- Les rubriques obligatoires.

Étape 9 : Soumettre le formulaire

Le formulaire peut être soumis :

- Au guichet de la banque.
- À un service autorisé.
- Par l'intermédiaire d'une plateforme bancaire officielle.
- Par courrier électronique officiel, lorsque la banque autorise cette méthode.

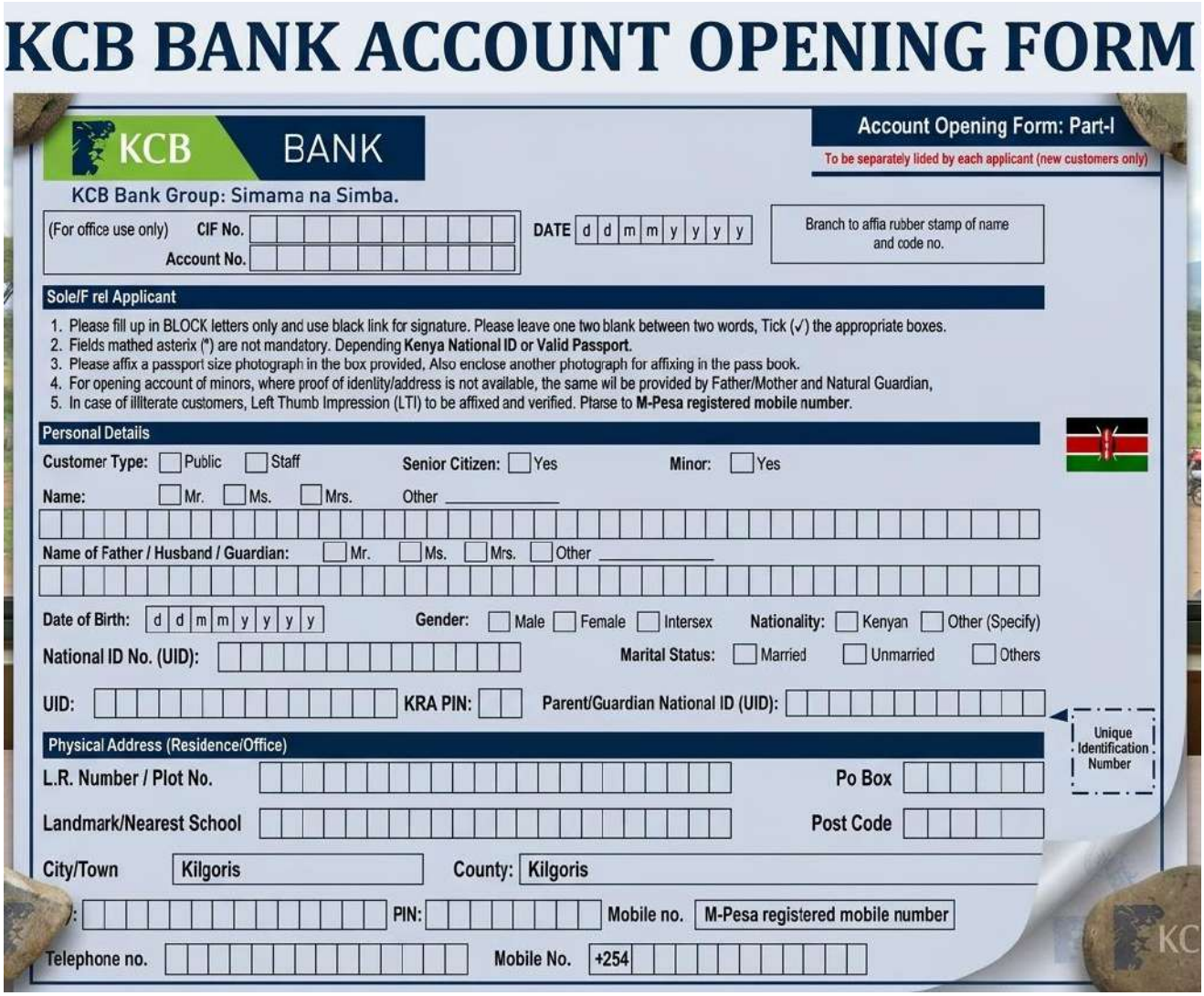
Demandez une confirmation de réception ou conservez une preuve de soumission lorsque cela est possible.

13.0 Expressions utiles pour remplir un formulaire

Français	**Anglais**
Veuillez remplir ce formulaire.	Please fill in this form.
Écrivez votre nom complet.	Write your full name.
Indiquez votre adresse.	State your address.
Inscrivez votre numéro de téléphone.	Enter your telephone number.
Veuillez signer ici.	Please sign here.
Joignez une copie de votre pièce d'identité.	Attach a copy of your identity document.

Vérifiez vos informations.	Check your information.
Laissez cette rubrique vide si elle ne vous concerne pas.	Leave this section blank if it does not apply to you.
Soumettez le formulaire.	Submit the form.
Gardez une copie du document.	Keep a copy of the document.

14.0 Exemple de formulaire d'ouverture de compte



Voici un modèle pédagogique simplifié. Il ne représente pas le formulaire officiel d'une banque particulière.

FORMULAIRE D'OUVERTURE D'UN COMPTE BANCAIRE

DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE

Modèle scolaire – données fictives

A. Informations personnelles

Rubrique	Informations
Nom de famille	Mwangi
Prénom	Daniel
Date de naissance	15/06/2008
Nationalité	Kényane
Adresse	Kilgoris, Kenya
Téléphone	07XX XXX XXX
Courriel	daniel@example.com

B. Informations sur le compte

Rubrique	Choix
Type de compte	Compte d'épargne
Monnaie	Shilling kényan
Objet du compte	Épargne personnelle
Dépôt initial	Selon les conditions de la banque

C. Déclaration

Je déclare que les informations fournies dans ce formulaire sont exactes et complètes à ma connaissance.

Signature : _____

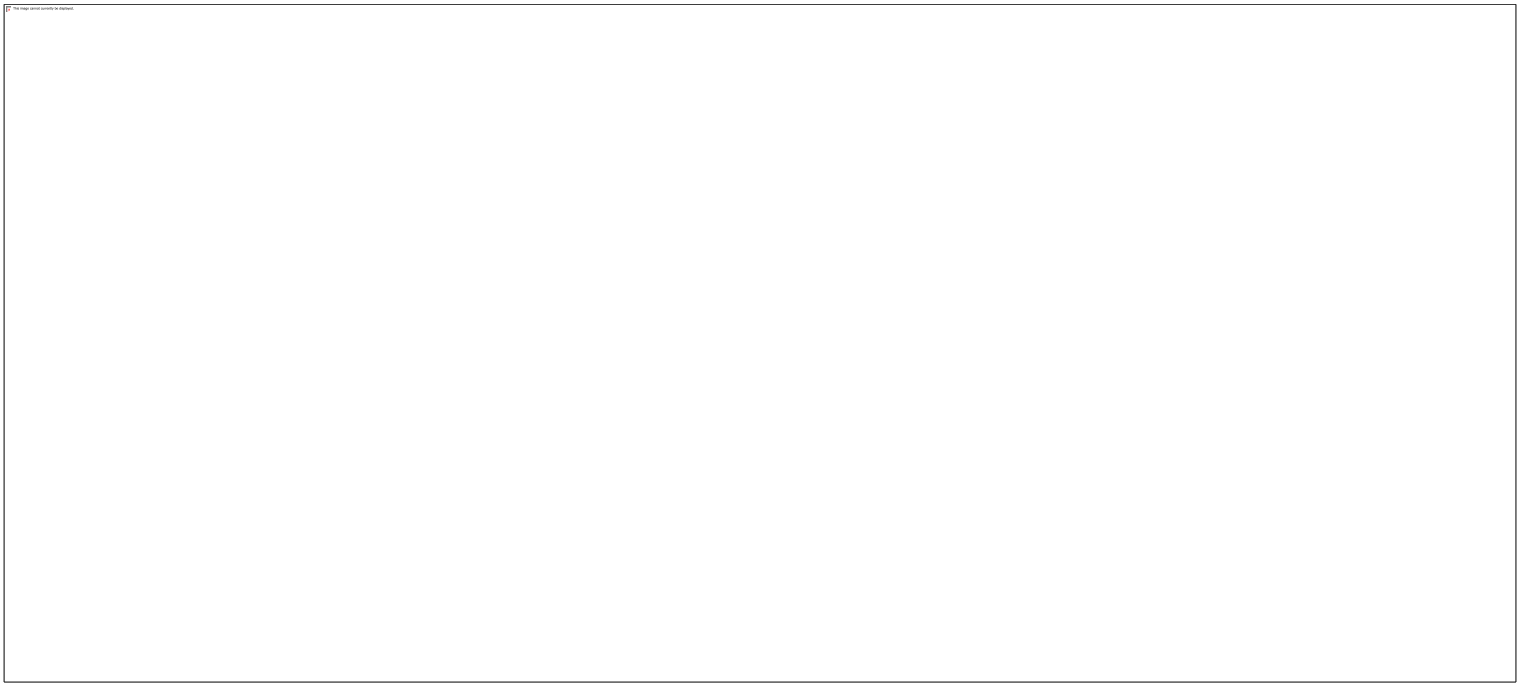
Date : _____

Explication :

- Le nom et le prénom permettent d'identifier le demandeur.
- La date de naissance fournit une information personnelle importante.
- Le numéro de téléphone facilite la communication.
- Le type de compte précise le service demandé.

- La déclaration confirme l'exactitude des informations fournies.
- La signature est apposée dans l'espace prévu, selon les règles de la banque.

15.0 Exemple de bordereau de dépôt



Un bordereau de dépôt est un document utilisé pour enregistrer une somme d'argent versée sur un compte.

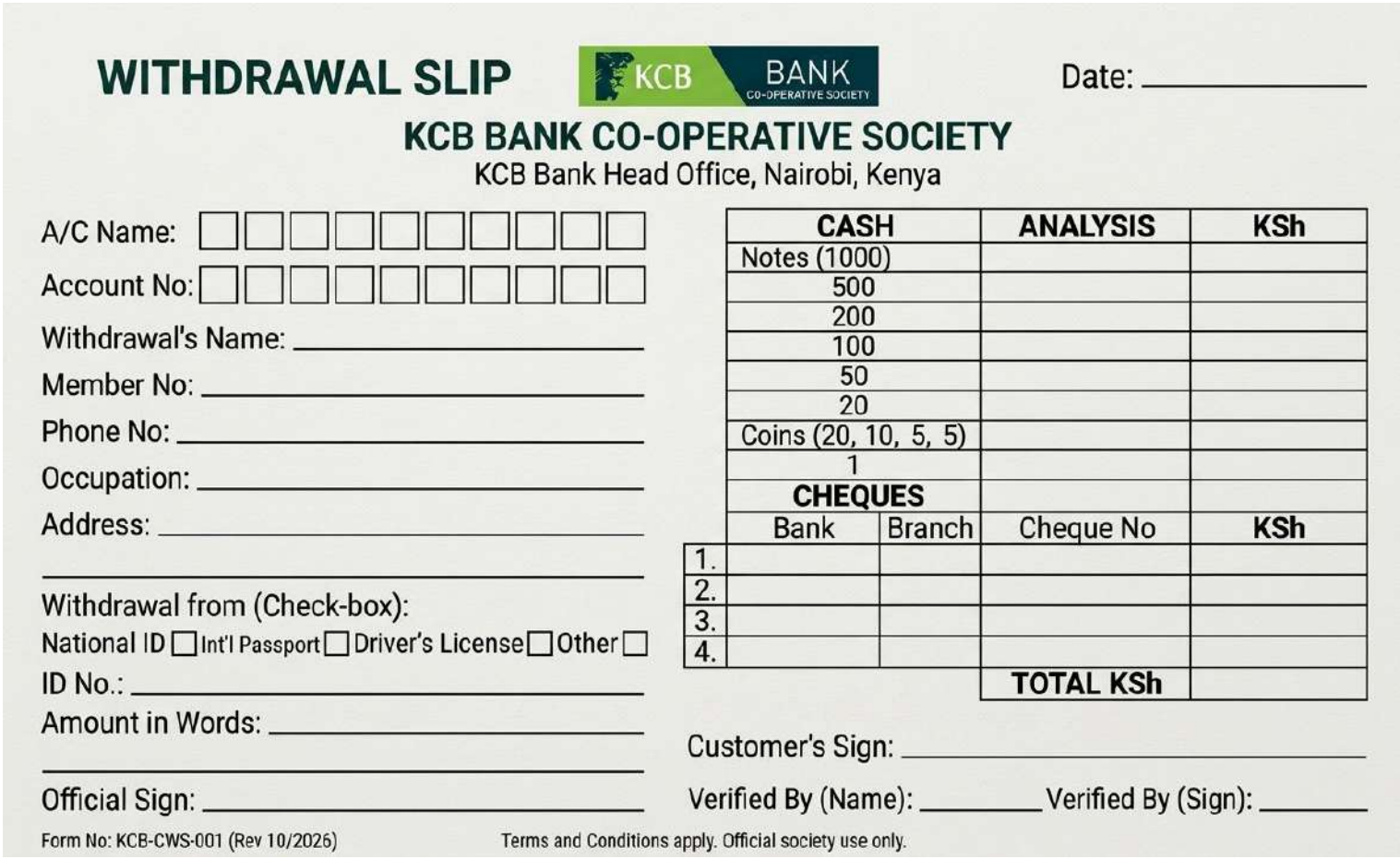
Modèle pédagogique :

Rubrique	**Information fictive**
Nom du déposant	Grace Njeri
Numéro de compte	1234567890
Date	12/10/2026
Montant en chiffres	8 500 KES
Montant en lettres	Huit mille cinq cents shillings kényans
Objet du dépôt	Épargne
Signature	Signature du déposant

Précautions :

1. Vérifier le numéro de compte.
2. Vérifier le nom du bénéficiaire ou du titulaire.
3. Vérifier le montant.
4. Écrire correctement la date.
5. Signer si nécessaire.
6. Conserver le reçu après la transaction.

16.0 Exemple de bordereau de retrait



WITHDRAWAL SLIP KCB BANK CO-OPERATIVE SOCIETY Date: _____

KCB BANK CO-OPERATIVE SOCIETY

KCB Bank Head Office, Nairobi, Kenya

A/C Name: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Account No: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Withdrawal's Name: _____

Member No: _____

Phone No: _____

Occupation: _____

Address: _____

_____

Withdrawal from (Check-box):

National ID ☐ Int'l Passport ☐ Driver's License ☐ Other ☐

ID No.: _____

Amount in Words: _____

_____

Official Sign: _____

CASH	ANALYSIS	KSh
Notes (1000)		
500		
200		
100		
50		
20		
Coins (20, 10, 5, 5)		
1		
CHEQUES		

	Bank	Branch	Cheque No	KSh
1.				
2.				
3.				
4.				
			TOTAL KSh	

Customer's Sign: _____

Verified By (Name): _____ Verified By (Sign): _____

Form No: KCB-CWS-001 (Rev 10/2026) Terms and Conditions apply. Official society use only.

Un bordereau de retrait est un document utilisé pour demander le retrait d'une somme d'argent d'un compte bancaire.

Modèle pédagogique :

Rubrique	**Information fictive**
Nom du client	Peter Kiptoo
Numéro de compte	9876543210
Date	14/10/2026
Montant demandé	3 000 KES
Montant en lettres	Trois mille shillings kényans
Motif	Dépenses personnelles
Signature	Signature du client

À retenir : un retrait est soumis aux procédures de vérification et aux conditions de l'institution financière.

PARTIE IV : RÉDACTION D'UN COURRIEL FORMEL À UNE BANQUE

17.0 Qu'est-ce qu'un courriel ?

Un **courriel** est un message envoyé et reçu par voie électronique à l'aide d'une adresse électronique.

Dans le monde bancaire, le courriel permet aux clients de communiquer avec les employés d'une banque pour demander des renseignements, signaler un problème ou solliciter une assistance.

Exemples de raisons pour écrire à une banque :

- Demander les conditions d'ouverture d'un compte.
- Demander les frais liés à un compte.
- Demander des renseignements sur un prêt.
- Signaler une carte bancaire perdue.
- Demander un relevé bancaire.
- Signaler une transaction incorrecte.
- Demander une assistance pour accéder à une application bancaire.
- Demander les heures d'ouverture d'une agence.

18.0 Les caractéristiques d'un courriel formel

Un courriel formel doit respecter plusieurs règles.

18.1 La politesse

Le message doit commencer par une formule de salutation respectueuse.

Exemples :

- Madame,
- Monsieur,
- Madame, Monsieur,
- Bonjour, Madame,
- Bonjour, Monsieur.

18.2 La clarté

Le sujet du courriel doit être précis et annoncer le but du message.

Exemples :

- Demande de renseignements sur l'ouverture d'un compte.
- Demande d'assistance concernant une carte bancaire.
- Demande d'informations sur les frais bancaires.
- Demande de relevé bancaire.

18.3 La précision

Le message doit présenter clairement la demande.

Exemple :

« Je souhaiterais connaître les documents nécessaires pour ouvrir un compte d'épargne dans votre agence. »

18.4 Le ton formel

Il faut utiliser un langage professionnel et éviter les expressions familières.

Expression familière	**Expression formelle**
Salut !	Bonjour, Monsieur/Madame.
Je veux des infos.	Je souhaiterais obtenir des renseignements.
Aidez-moi vite.	Je vous serais reconnaissant de bien vouloir m'assister.
Envoyez-moi ça.	Pourriez-vous me transmettre ce document, s'il vous plaît ?
Merci beaucoup !	Je vous remercie pour votre assistance.

18.5 La concision

Le courriel doit contenir les informations essentielles sans répétitions inutiles.

18.6 La correction linguistique

Il faut vérifier la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et la présentation.

19.0 Structure d'un courriel formel

Un courriel formel comprend généralement les éléments suivants :

Structure d'un courriel professionnel

1. Destinataire

Adresse électronique du destinataire.

2. Objet

Sujet précis du message.

3. Formule d'appel

Madame, Monsieur,

4. Introduction

Présentation de l'identité et de la raison du message.

5. Développement

Explication détaillée de la demande ou du problème.

6. Conclusion

Remerciements et demande de réponse ou d'assistance.

7. Formule de politesse et signature

Cordialement,

Nom de l'expéditeur.

20.0 Expressions utiles pour rédiger un courriel formel

Pour commencer

- Je vous écris pour demander des renseignements sur...
- Je souhaiterais obtenir des informations concernant...
- Je me permets de vous contacter au sujet de...
- Je vous adresse ce message afin de solliciter votre assistance.
- Je suis intéressé par vos services bancaires.

Pour demander des informations

- Pourriez-vous m'indiquer les conditions nécessaires ?
- Quels documents dois-je présenter ?
- Quels sont les frais applicables ?
- Pourriez-vous m'expliquer la procédure ?
- Serait-il possible de recevoir plus de renseignements ?

Pour demander de l'aide

- Je rencontre une difficulté avec mon compte.
- Je souhaiterais obtenir votre assistance.
- Pourriez-vous m'aider à résoudre ce problème ?
- Je vous serais reconnaissant de bien vouloir examiner ma demande.

Pour terminer

- Je vous remercie d'avance pour votre assistance.
- Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.
- Je vous remercie pour votre attention.
- Cordialement.
- Bien à vous.

21.0 Exemple 1 : Courriel demandant des renseignements sur l'ouverture d'un compte

Situation : Vous souhaitez ouvrir un compte d'épargne dans une banque de Kilgoris. Écrivez un courriel à un employé de la banque pour demander des renseignements.

Modèle de réponse :

À : Service clientèle de la banque

Objet : Demande de renseignements sur l'ouverture d'un compte d'épargne

Madame, Monsieur,

Je vous écris pour demander des renseignements concernant l'ouverture d'un compte d'épargne dans votre institution financière.

Je souhaiterais connaître les documents nécessaires pour ouvrir ce type de compte ainsi que les conditions applicables. Je voudrais également savoir s'il existe un dépôt initial obligatoire et quels sont les frais liés à la gestion du compte.

Par ailleurs, j'aimerais savoir si les clients peuvent consulter leur solde et effectuer certaines transactions à l'aide d'une application bancaire.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir me fournir ces informations afin que je puisse préparer les documents nécessaires.

Je vous remercie d'avance pour votre assistance.

Cordialement,

Un client intéressé.

Analyse du courriel :

Partie	Contenu
Objet	Demande de renseignements
Salutation	Madame, Monsieur
Introduction	Présentation de la raison du message
Développement	Questions sur les documents, les frais et les services
Conclusion	Remerciements
Signature	Un client intéressé

22.0 Exemple 2 : Courriel demandant une assistance bancaire

Situation : Vous avez des difficultés à accéder à votre application bancaire. Écrivez un courriel au service clientèle.

Modèle de réponse :

Objet : Demande d'assistance pour accéder à mon application bancaire

Madame, Monsieur,

Je vous contacte afin de solliciter votre assistance concernant l'accès à mon application bancaire.

Depuis quelques jours, je rencontre des difficultés pour me connecter à mon compte. Après avoir saisi mes informations, l'application affiche un message d'erreur et ne me permet pas de consulter mon solde.

Je souhaiterais savoir comment résoudre ce problème et quelles démarches officielles je dois suivre pour rétablir l'accès à mon compte.

Je reste disponible pour fournir les informations nécessaires à la vérification de mon identité par vos canaux sécurisés.

Je vous remercie pour votre compréhension et votre assistance.

Cordialement,

Un client.

Conseil de sécurité : ne communiquez jamais votre code PIN, votre mot de passe ou votre code de validation temporaire dans un courriel ordinaire.

23.0 Exemple 3 : Courriel de réclamation concernant une transaction

Objet : Demande de vérification d'une transaction bancaire

Madame, Monsieur,

Je vous écris afin de solliciter la vérification d'une transaction enregistrée sur mon compte.

Le 18 octobre 2026, j'ai constaté une opération dont je ne reconnais pas les détails. Je souhaiterais obtenir des précisions sur cette transaction et connaître les démarches à suivre pour signaler officiellement le problème.

Je vous prie de bien vouloir examiner cette situation et de m'indiquer les mesures à prendre.

Je vous remercie de votre attention et reste disponible pour fournir les renseignements nécessaires par un canal sécurisé.

Cordialement,

Un client.

PARTIE V : RÉDIGER UN TEXTE SUR LES ACTIVITÉS D'UN ÉTABLISSEMENT FINANCIER

24.0 Comment rédiger un texte à partir d'une image ?

Une image peut représenter une banque, un bureau de change, un guichet, un distributeur automatique ou un autre établissement financier.

L'apprenant doit observer l'image, identifier les éléments visibles et rédiger un texte décrivant les activités qui peuvent se dérouler dans cet établissement.

24.1 Les étapes à suivre

Étape 1 : Observer l'image

Examinez attentivement l'image pour identifier :

- Le lieu représenté.
- Les personnes présentes.
- Les équipements visibles.
- Les documents utilisés.
- Les activités qui semblent se dérouler.

Étape 2 : Identifier le lieu

Déterminez s'il s'agit :

- D'une banque.
- D'un bureau de change.
- D'un guichet.
- D'un distributeur automatique.
- D'une agence bancaire.
- D'un service clientèle.

Étape 3 : Identifier les personnes

Exemples :

- Un client.
- Un caissier.
- Un conseiller bancaire.
- Un directeur.
- Un agent bancaire.

Étape 4 : Identifier les activités possibles

Exemples :

- Déposer de l'argent.
- Retirer des espèces.
- Ouvrir un compte.
- Effectuer un virement.
- Remplir un formulaire.
- Demander un prêt.
- Convertir des devises.

Étape 5 : Organiser les idées

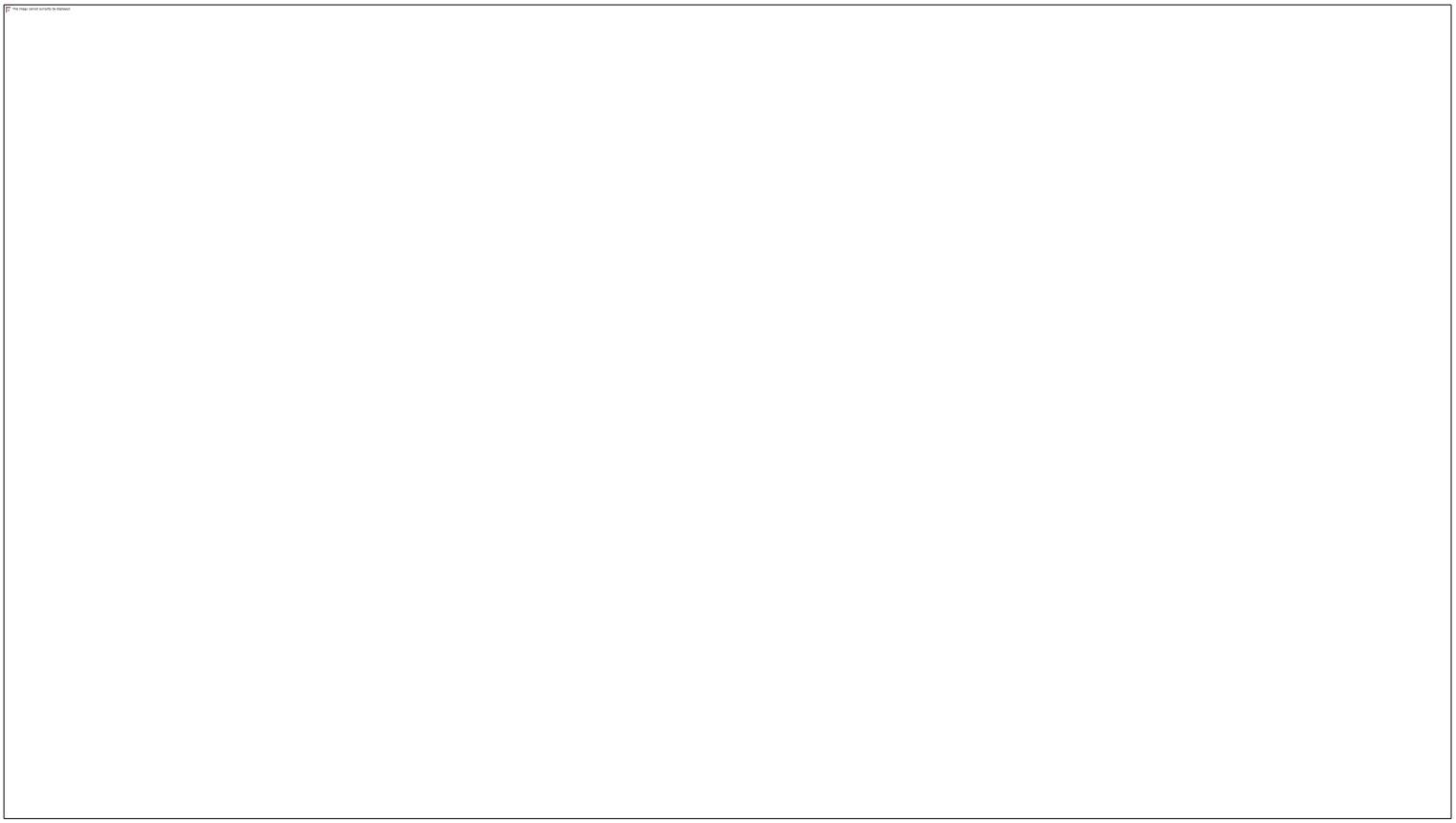
Organisez votre texte en trois parties :

1. Introduction : présentation de l'établissement.
2. Développement : description des activités possibles.
3. Conclusion : importance de l'établissement.

Étape 6 : Rédiger et relire

Utilisez des phrases complètes, un vocabulaire approprié et des connecteurs logiques. Vérifiez ensuite l'orthographe et la grammaire.

25.0 Modèle de rédaction : une agence bancaire



Sujet : Décrivez les activités qui peuvent se dérouler dans une agence bancaire.

Texte modèle :

Une agence bancaire est un établissement financier qui offre différents services aux clients. Elle accueille les particuliers, les commerçants et les entreprises qui souhaitent effectuer des opérations financières.

À leur arrivée, les clients peuvent s'adresser au service clientèle pour obtenir des renseignements. Certains souhaitent ouvrir un compte courant ou un compte d'épargne. D'autres se rendent au guichet pour déposer ou retirer de l'argent. Les clients peuvent également demander un relevé bancaire, effectuer un virement ou se renseigner sur les conditions d'un prêt.

Les employés de la banque aident les clients à remplir les formulaires et à comprendre les procédures. Ils peuvent aussi présenter les services numériques disponibles, notamment les applications bancaires.

En conclusion, une agence bancaire joue un rôle important dans la gestion de l'argent et facilite les transactions financières de la population.

25.1 Analyse du texte

Partie	**Informations présentées**
Introduction	Définition et rôle d'une agence bancaire
Développement	Activités des clients et responsabilités des employés
Conclusion	Importance de l'agence bancaire

26.0 Modèle de rédaction : un bureau de change



Sujet : Décrivez les activités qui peuvent se dérouler dans un bureau de change.

Texte modèle :

Un bureau de change est un établissement où les clients peuvent convertir une monnaie en une autre. Il accueille notamment les voyageurs, les commerçants et les personnes qui ont besoin de devises étrangères.

Lorsqu'un client arrive, il peut demander le taux de change applicable à une transaction. L'agent lui explique les conditions de l'opération et les frais éventuels. Le client peut ensuite décider de convertir ses shillings kényans en euros, en dollars américains ou dans une autre monnaie disponible.

Après avoir accepté les conditions, le client présente les informations exigées et effectue la transaction. L'agent vérifie le montant, remet les devises et fournit un reçu lorsque cela est prévu.

Le bureau de change facilite les échanges internationaux et permet aux voyageurs d'obtenir la monnaie dont ils ont besoin.

27.0 Modèle de rédaction : un distributeur automatique de billets

Sujet : Décrivez les activités qui peuvent se dérouler devant un distributeur automatique de billets.

Texte modèle :

Un distributeur automatique de billets est un appareil électronique qui permet aux clients d'effectuer certaines opérations bancaires sans passer par un guichet traditionnel.

Un client peut utiliser sa carte bancaire et son code PIN pour accéder aux services autorisés. Il peut retirer de l'argent, consulter son solde ou imprimer un mini-relevé lorsque ces options sont disponibles.

L'utilisateur doit vérifier le montant demandé et suivre les instructions affichées à l'écran. Après l'opération, il doit récupérer sa carte, son argent et son reçu, si un reçu est disponible.

Il est également important de protéger son code PIN et d'éviter toute assistance non sollicitée de personnes inconnues.

Le distributeur automatique facilite l'accès à certains services bancaires et permet aux clients d'effectuer des opérations à différents moments, selon les conditions de disponibilité de l'appareil.

28.0 Vocabulaire pour décrire une image

Expression française	**Utilisation**
Sur cette image, on voit…	Présenter ce qui est visible
Au premier plan, il y a…	Décrire les éléments proches
À l'arrière-plan, on remarque…	Décrire les éléments éloignés
À gauche, on aperçoit…	Situer un élément
À droite, on trouve…	Situer un élément
Au centre de l'image…	Localiser un élément
Les personnes semblent…	Décrire une action probable
Le client est en train de…	Décrire une action
Cette installation sert à…	Expliquer une fonction
Cet établissement permet de…	Présenter un service
En conclusion…	Terminer le texte

Attention : il faut distinguer ce qui est réellement visible dans l'image et ce que l'on suppose. Par exemple, si l'image montre un client devant un guichet, on peut dire qu'il s'adresse au caissier. On ne doit pas affirmer le montant de la transaction si celui-ci n'est pas visible.

PARTIE VI : RÉDIGER UN RAPPORT SUR UNE EXPÉRIENCE BANCAIRE

29.0 Définition d'un rapport

Un **rapport** est un document écrit qui présente de manière organisée des faits, des observations et des informations concernant une activité, une visite ou un événement.

Un rapport sur une expérience bancaire décrit les activités observées ou réalisées dans une institution financière.

Il doit être clair, détaillé, équilibré et objectif.

30.0 Objectifs d'un rapport de visite à une banque

Un rapport de visite bancaire permet de :

- Présenter le lieu visité.
- Expliquer le but de la visite.
- Décrire les activités observées.
- Identifier les personnes rencontrées.
- Présenter les services disponibles.
- Rapporter les informations obtenues.
- Décrire les difficultés rencontrées, le cas échéant.
- Tirer des conclusions sur l'expérience.

31.0 Structure d'un rapport de visite bancaire

Un rapport bien rédigé comprend les parties suivantes :

31.1 Le titre

Le titre doit indiquer clairement le sujet du rapport.

Exemples :

- Rapport de visite à une agence bancaire.
- Rapport sur une expérience bancaire à Kilgoris.
- Rapport d'observation des services bancaires.

31.2 L'introduction

L'introduction présente :

- La date de la visite.
- Le lieu visité.
- Le but de la visite.
- Les personnes ayant participé à l'activité.

31.3 Le développement

Le développement présente les informations détaillées :

- Les activités observées.
- Les opérations effectuées.
- Les services proposés.
- Les personnes rencontrées.
- Les documents utilisés.
- Les informations recueillies.

31.4 Les difficultés rencontrées

Cette partie présente les difficultés réelles observées ou vécues.

Exemples :

- Une longue file d'attente.
- Une difficulté à comprendre un formulaire.
- Un problème technique.
- Un manque d'informations sur certains services.

Il ne faut pas inventer de difficultés qui n'ont pas été observées.

31.5 La conclusion

La conclusion résume les principales observations et présente ce que l'auteur a appris.

31.6 Les recommandations

Lorsque cela est nécessaire, le rédacteur peut proposer des améliorations réalistes.

Exemples :

- Améliorer l'orientation des clients.
- Fournir des explications plus détaillées sur les formulaires.
- Renforcer les conseils sur la sécurité numérique.
- Afficher clairement les informations sur les services.

32.0 Les expressions utiles pour rédiger un rapport

Pour introduire le rapport

- Le présent rapport porte sur...
- La visite a eu lieu le...
- L'objectif de cette visite était de...
- Nous avons visité...
- Cette activité avait pour but de...

Pour présenter les observations

- À notre arrivée, nous avons constaté que…
- Nous avons observé plusieurs activités.
- Les employés étaient chargés de…
- Certains clients venaient pour…
- Nous avons également remarqué que…
- Le conseiller nous a expliqué que…

Pour présenter les difficultés

- Une difficulté observée concernait…
- Certains clients éprouvaient des difficultés à…
- Nous avons remarqué un retard dans…
- Le principal problème rencontré était…

Pour conclure

- En conclusion, cette visite nous a permis de…
- Cette expérience nous a appris que…
- Nous avons compris l'importance de…
- Nous recommandons de…
- Cette activité a été enrichissante parce que…

33.0 Modèle complet de rapport : visite à une banque de Kilgoris



RAPPORT DE VISITE À UNE AGENCE BANCAIRE À KILGORIS

Date : 20 octobre 2026

Lieu : Une agence bancaire à Kilgoris

Objet : Observation des services et des opérations bancaires.

Introduction

Le 20 octobre 2026, nous avons effectué une visite dans une agence bancaire située à Kilgoris. Cette visite avait pour objectif de découvrir les différents services proposés par les institutions financières et de comprendre les opérations réalisées par les clients.

Déroulement de la visite

À notre arrivée, nous avons été accueillis par un employé du service clientèle. Il nous a présenté les différents services disponibles dans l'agence.

Nous avons observé plusieurs clients qui effectuaient différentes opérations. Certains déposaient de l'argent au guichet, tandis que d'autres retiraient des espèces. Quelques clients demandaient des renseignements sur l'ouverture de comptes d'épargne.

Un conseiller bancaire nous a expliqué les étapes nécessaires pour ouvrir un compte. Il nous a également présenté certains documents utilisés, notamment le formulaire d'ouverture de compte, le bordereau de dépôt et le relevé bancaire.

Nous avons aussi appris que les clients peuvent accéder à certains services à l'aide d'applications bancaires et de téléphones portables. Le conseiller a insisté sur l'importance de protéger les codes PIN et les mots de passe.

Observations

Nous avons constaté que l'agence bancaire joue un rôle important dans la gestion de l'argent des particuliers et des entreprises. Les employés aident les clients à comprendre les procédures et à effectuer leurs opérations.

Nous avons également remarqué que les documents bancaires doivent être remplis correctement afin d'éviter les erreurs dans le traitement des demandes.

Difficultés rencontrées

La visite a été utile, mais certaines informations concernant les conditions de différents comptes nécessitaient des explications supplémentaires. Nous avons donc posé des questions au conseiller afin de mieux comprendre les services présentés.

Conclusion et recommandations

En conclusion, cette visite nous a permis de mieux comprendre le fonctionnement d'une agence bancaire et les principales opérations financières. Nous avons appris l'importance de remplir correctement les formulaires et de protéger les informations personnelles.

Nous recommandons que les clients lisent attentivement les conditions des services bancaires avant de prendre une décision. Nous encourageons également les jeunes à développer de bonnes habitudes d'épargne et à acquérir des connaissances financières.

Fin du rapport.

34.0 Analyse du rapport

Partie	Contenu du modèle
Titre	Rapport de visite à une agence bancaire
Date et lieu	20 octobre 2026, Kilgoris
Introduction	But de la visite
Développement	Activités et services observés
Observations	Rôle de la banque et des employés
Difficultés	Besoin d'explications supplémentaires
Conclusion	Leçons tirées et recommandations

35.0 Comment prendre des notes pendant une visite bancaire ?

Avant de rédiger un rapport, il est important de prendre des notes organisées.

Voici un modèle de fiche d'observation.

FICHE D'OBSERVATION D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE

Modèle pédagogique à compléter pendant une visite

Élément	Notes
Nom de l'institution	_____
Lieu	_____
Date de visite	_____
Type d'établissement	_____
Personnes rencontrées	_____
Services observés	_____
Documents utilisés	_____
Opérations réalisées	_____
Difficultés observées	_____
Informations importantes	_____
Leçons apprises	_____

Conseils pour prendre des notes :

1. Écrire les informations essentielles.
2. Utiliser des mots-clés.
3. Noter les activités observées avec précision.
4. Éviter de recopier des informations confidentielles des clients.
5. Ne pas photographier des documents personnels sans autorisation.
6. Organiser les notes par thème.
7. Vérifier les informations avant de rédiger le rapport.

PARTIE VII : REMPLIR ET SOUMETTRE DES DOCUMENTS BANCAIRES ÉLECTRONIQUEMENT

36.0 Définition des documents électroniques

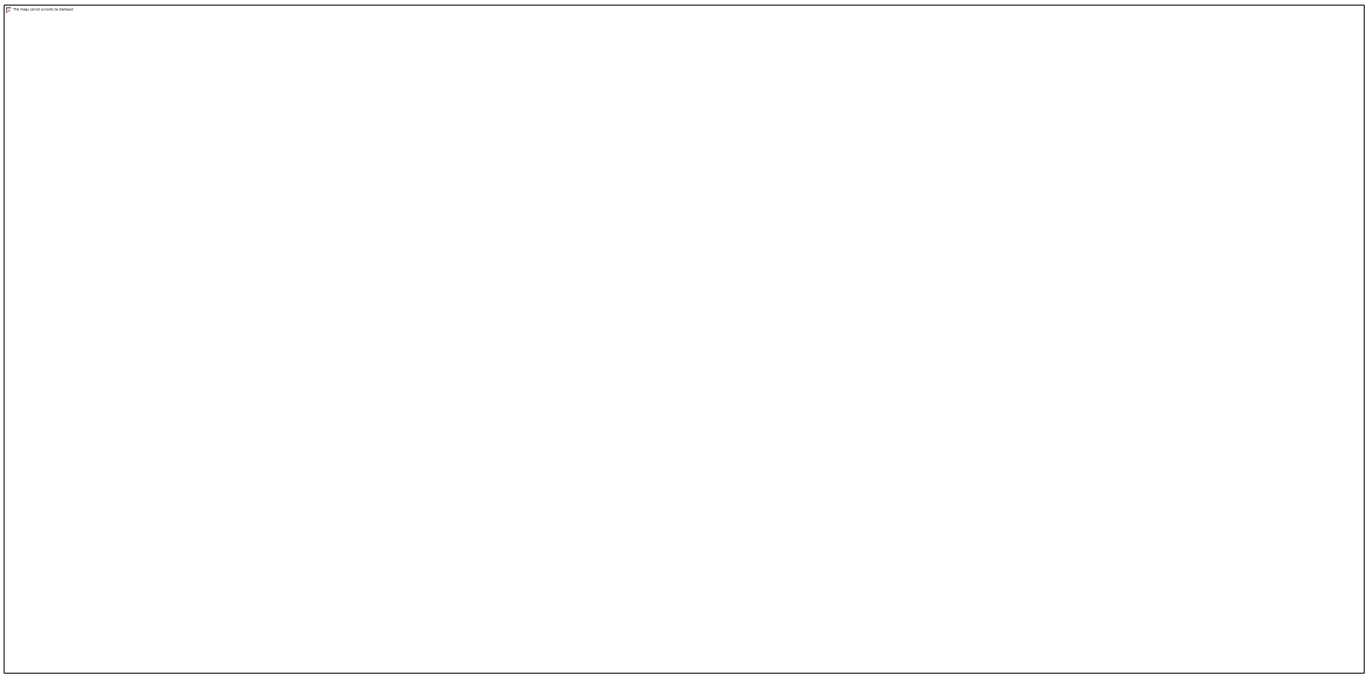
Un document électronique est un document créé, reçu, rempli, conservé ou transmis sous forme numérique à l'aide d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone portable.

Les banques utilisent des documents électroniques pour faciliter certaines demandes et opérations.

Exemples :

- Formulaires d'ouverture de compte en ligne.
- Formulaires de demande de prêt.
- Formulaires de réclamation.
- Documents de mise à jour des coordonnées.
- Relevés bancaires électroniques.
- Formulaires de demande de carte bancaire.

37.0 Les étapes pour télécharger et remplir un formulaire électronique



Étape 1 : Accéder au site officiel

Ouvrez le site officiel de l'institution financière ou utilisez son application officielle.

Il faut éviter les liens inconnus et les sites suspects.

Étape 2 : Trouver le formulaire

Recherchez le formulaire correspondant à votre demande.

Exemples :

- Formulaire d'ouverture de compte.
- Formulaire de demande de prêt.
- Formulaire de réclamation.

Étape 3 : Télécharger le document

Cliquez sur l'option de téléchargement lorsqu'elle est proposée.

Le document peut être disponible en format PDF ou dans un autre format électronique.

Étape 4 : Lire les instructions

Lisez attentivement les consignes avant de saisir les informations.

Identifiez les rubriques obligatoires et les documents à joindre.

Étape 5 : Remplir les rubriques

Saisissez les informations exactes dans les espaces prévus.

Vérifiez les noms, les dates, les numéros et les montants.

Étape 6 : Joindre les documents nécessaires

Ajoutez les documents demandés en respectant les formats et les tailles de fichiers autorisés.

Étape 7 : Vérifier le formulaire

Relisez toutes les informations et corrigez les erreurs avant la soumission.

Étape 8 : Soumettre le formulaire

Utilisez le bouton ou la procédure officielle de soumission.

Étape 9 : Conserver la confirmation

Enregistrez le numéro de référence ou la confirmation de réception, si la plateforme en fournit un.

38.0 Les avantages des formulaires électroniques

- Ils permettent de transmettre certaines demandes à distance.
- Ils facilitent la saisie et le traitement des informations.
- Ils peuvent réduire l'utilisation du papier.
- Ils permettent de conserver une copie numérique.
- Ils peuvent accélérer certaines procédures.
- Ils facilitent l'accès à certains services.

39.0 Les précautions à prendre lors de la soumission électronique

- Utiliser le site ou l'application officielle.
- Vérifier l'adresse du site avant de transmettre des informations.
- Ne jamais communiquer son code PIN ou son mot de passe.

- Ne pas utiliser un ordinateur public pour transmettre des données sensibles sans précautions.
- Vérifier les pièces jointes.
- Protéger les fichiers personnels.
- Se déconnecter après l'utilisation d'un appareil partagé.
- Conserver une confirmation de soumission.
- Ne jamais falsifier un document.

40.0 Vocabulaire des opérations électroniques

Français	Anglais
Télécharger un document	To download a document
Téléverser un fichier	To upload a file
Remplir un formulaire en ligne	To fill in an online form
Soumettre une demande	To submit an application
Joindre un document	To attach a document
Enregistrer un fichier	To save a file
Modifier les informations	To edit information
Supprimer un fichier	To delete a file
Envoyer un courriel	To send an email
Recevoir une confirmation	To receive confirmation
Une pièce jointe	An attachment
Un mot de passe	A password
Une plateforme numérique	A digital platform
Une signature électronique	An electronic signature

PARTIE VIII : OBJECTIVITÉ, ÉQUILIBRE ET EXACTITUDE DANS LA RÉDACTION

41.0 Écrire de manière objective

L'objectivité consiste à présenter les faits tels qu'ils sont, sans inventer des informations ni laisser les opinions personnelles remplacer les faits.

Dans le domaine bancaire, les informations doivent être exactes parce qu'elles peuvent influencer les décisions financières et le traitement des transactions.

Exemple 1 : Présentation objective

« Le client a déposé 10 000 KES sur son compte le 15 octobre 2026. »

Exemple 2 : Présentation non objective

« Le client a déposé une très grande somme d'argent et la banque est certainement la meilleure. »

La première phrase présente des informations précises. La deuxième contient une appréciation subjective.

41.1 Comment rédiger objectivement ?

1. Présenter les faits vérifiables.

2. Utiliser des informations exactes.
3. Éviter les exagérations.
4. Ne pas inventer les résultats d'une opération.
5. Distinguer les observations des opinions.
6. Utiliser des nombres et des dates précis.
7. Mentionner les limites des informations disponibles.

42.0 Écrire de manière équilibrée

Une rédaction équilibrée présente les différents aspects d'une situation.

Par exemple, lorsqu'on décrit les services bancaires mobiles, il faut présenter les avantages et les limites.

Avantages	Limites ou précautions
Gain de temps	Dépendance à la connexion ou à la disponibilité du réseau
Accès à certains services à distance	Certaines opérations nécessitent une agence
Facilité de transfert	Risques de fraude
Consultation du solde	Risques liés à la perte du téléphone
Paiement de certaines factures	Frais éventuels selon le service

Exemple de paragraphe équilibré :

Les services bancaires mobiles facilitent les transactions financières et permettent aux clients d'accéder à certains services sans se déplacer. Ils contribuent ainsi à gagner du temps. Cependant, ils nécessitent des précautions particulières, notamment la protection des mots de passe et la vérification des destinataires. Il est donc important d'utiliser les services officiels et de comprendre les frais applicables.

43.0 L'importance de transmettre des informations exactes

L'exactitude des informations est essentielle dans les opérations bancaires.

Une erreur dans un nom, un numéro de compte ou un montant peut entraîner des retards, des difficultés de traitement ou une transaction incorrecte.

Conséquences possibles des informations incorrectes :

- Retard dans l'ouverture d'un compte.
- Rejet d'une demande.
- Difficulté à identifier un client.
- Erreur dans le traitement d'une transaction.
- Mauvaise communication entre la banque et le client.
- Difficultés à résoudre une réclamation.

Comment éviter les erreurs ?

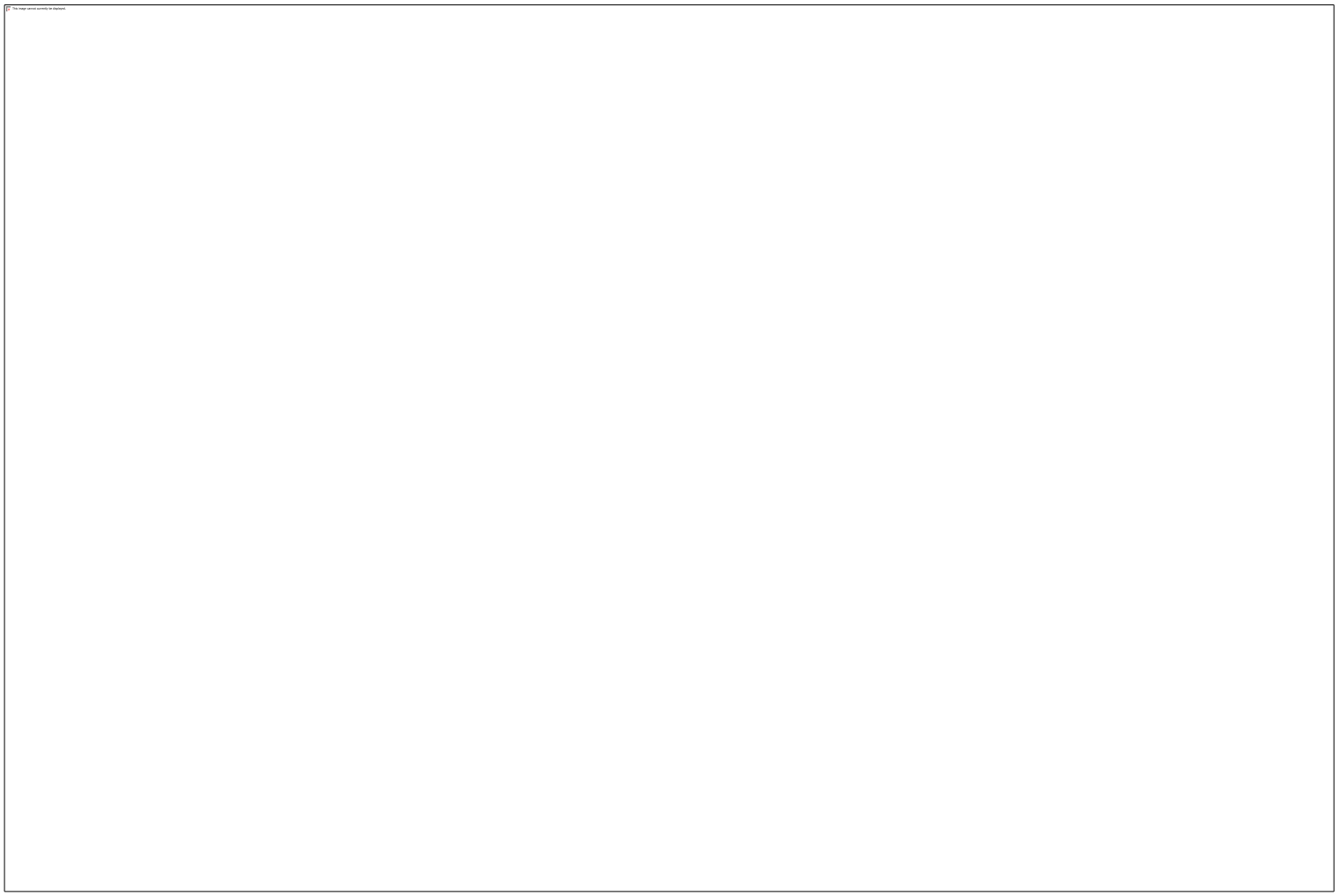
- Relire le formulaire.
- Comparer les informations avec les documents officiels.
- Vérifier les numéros.

- Vérifier les montants en chiffres et en lettres.
- Respecter les instructions.
- Demander des explications en cas de doute.
- Conserver une copie des documents soumis.

PARTIE IX : ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE ET DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

44.0 Activités pratiques

Activité 1 : Identifier les installations financières




GURRENCY EXCHANGE

Consigne : Observez les images et associez chaque installation à son nom.

1. La banque.
2. Le bureau de change.
3. Le guichet.
4. Le distributeur automatique de billets.

Ensuite, rédigez une phrase expliquant une activité possible dans chaque établissement.

Activité 2 : Remplir un formulaire d'ouverture de compte

En binômes, utilisez le modèle pédagogique de formulaire présenté dans cette leçon.

Consignes :

- L'un des apprenants joue le rôle du client.
- L'autre joue le rôle de l'employé de banque.
- Le client demande un formulaire d'ouverture de compte.
- Il remplit les rubriques à l'aide de données fictives.
- L'employé vérifie les informations.
- Les deux apprenants discutent des erreurs éventuelles.

Attention : n'utilisez pas les véritables numéros d'identité, coordonnées ou informations bancaires des apprenants.

Activité 3 : Rédiger un courriel formel

Situation :

Vous souhaitez ouvrir un compte d'épargne dans une banque de Kilgoris. Vous voulez connaître :

- Les documents nécessaires.
- Les frais applicables.
- Les conditions d'ouverture.
- Les possibilités de consultation du solde.

Rédigez un courriel formel de 100 à 120 mots à un employé de la banque.

Activité 4 : Rédiger un texte à partir d'une image

Consigne :

Observez l'image et rédigez un texte de 100 à 120 mots.

Votre texte doit présenter :

- Le lieu.
- Les personnes visibles.
- Les activités possibles.
- Les documents qui peuvent être utilisés.
- L'importance du service représenté.

Activité 5 : Simulation d'une visite bancaire

En groupes, organisez une simulation d'une visite à une agence bancaire.

Rôles :

- Le client.
- Le caissier.
- Le conseiller bancaire.
- Le responsable du service clientèle.
- L'observateur.

Activités à simuler :

- Demander des renseignements.
- Remplir un bordereau de dépôt.
- Demander l'ouverture d'un compte.
- Obtenir un relevé bancaire.
- Demander des explications sur les frais bancaires.

Après la simulation, rédigez un court rapport sur les activités observées.

Activité 6 : Visite d'une institution financière

Sous la supervision de l'enseignant et avec les autorisations nécessaires, visitez une institution financière.

Pendant la visite :

1. Observez les installations.
2. Identifiez les employés.
3. Notez les services proposés.
4. Observez les activités autorisées.
5. Demandez des explications sur les documents utilisés.
6. Notez les informations importantes sans collecter de données confidentielles.

Après la visite :

Rédigez un rapport structuré de 150 à 200 mots.

Activité 7 : Remplissage électronique d'un formulaire

Sous la supervision de l'enseignant, utilisez un formulaire pédagogique ou un formulaire public de démonstration.

Consignes :

- Ouvrir le document.
- Télécharger le formulaire.
- Lire les instructions.
- Remplir les rubriques avec des données fictives.

- Vérifier les informations.
- Enregistrer le document.
- Simuler sa soumission.

Activité 8 : Évaluation par les pairs

Échangez vos courriels ou rapports avec un camarade.

Vérifiez :

- La structure.
- La clarté.
- La précision.
- La grammaire.
- L'orthographe.
- Le ton.
- La présentation des idées.

Donnez deux points forts et deux suggestions d'amélioration.

PARTIE XII : QUESTIONS DE RÉVISION

SECTION A : QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES (30 POINTS)

Consigne : Répondez à toutes les questions. Choisissez la réponse correcte parmi les options A, B, C et D. Chaque question vaut un point.

1. Qu'est-ce que l'écriture fonctionnelle ?

A. Une écriture destinée uniquement à raconter des histoires.

B. Une écriture utilisée pour transmettre des informations dans des situations pratiques.

C. Une écriture utilisée uniquement pour composer des poèmes.

D. Une écriture sans règles.

2. Qu'est-ce qu'un formulaire ?

A. Un document destiné à recueillir des informations.

B. Un livre de contes.

C. Une lettre personnelle.

D. Un journal.

3. Quelle est la première étape avant de remplir un formulaire ?

A. Le signer immédiatement.

B. Le soumettre.

C. Lire attentivement les instructions.

D. Le déchirer.

4. Quel document est utilisé pour enregistrer un dépôt bancaire ?

A. Un passeport.

B. Un bordereau de dépôt.

C. Un bulletin scolaire.

D. Une carte de bibliothèque.

5. Comment dit-on « currency exchange office » en français ?

A. Le guichet.

B. La caisse.

C. Le bureau de change.

D. Le coffre-fort.

6. Quel est le rôle d'un guichet bancaire ?

A. Vendre des vêtements.

B. Recevoir les clients pour certaines opérations bancaires.

C. Enseigner le français.

D. Organiser des voyages.

7. Quel établissement permet de convertir une monnaie en une autre ?

A. Le bureau de change.

B. L'école.

C. La bibliothèque.

D. Le restaurant.

8. Quel document présente les transactions d'un compte pendant une période donnée ?

A. Le passeport.

B. Le relevé bancaire.

C. Le billet d'avion.

D. Le formulaire scolaire.

9. Quel élément doit être vérifié avant de soumettre un formulaire bancaire ?

A. La couleur des vêtements.

B. Le nom, les numéros et les montants.

C. La météo.

D. La décoration du bureau.

10. Quelle formule convient au début d'un courriel formel ?

A. Salut mon ami !

B. Hé, ça va ?

C. Madame, Monsieur,

D. Quoi de neuf ?

11. Quel élément présente le sujet d'un courriel ?

A. La signature.

B. L'objet.

C. La conclusion.

D. La salutation.

12. Quelle expression est la plus formelle ?

A. Je veux des infos.

B. Aidez-moi vite.

C. Je souhaiterais obtenir des renseignements.

D. Envoyez-moi ça.

13. Quel élément doit apparaître à la fin d'un courriel professionnel ?

A. Une formule de politesse et une signature.

B. Une liste de chansons.

C. Une publicité.

D. Une plaisanterie.

14. Quel est le but principal d'un rapport ?

A. Présenter des faits et des observations de manière organisée.

B. Raconter uniquement des rêves.

C. Présenter des informations inventées.

D. Faire une publicité sans informations.

15. Quelle partie d'un rapport présente le but de la visite ?

A. La signature.

B. L'introduction.

C. La conclusion uniquement.

D. Le titre seulement.

16. Une rédaction objective doit :

A. Exagérer les événements.

B. Inventer des informations.

C. Présenter les faits de manière exacte.

D. Ignorer les informations importantes.

17. Que signifie « télécharger un document » ?

A. To delete a document.

B. To download a document.

C. To print a document.

D. To sign a document.

18. Que signifie « téléverser un fichier » ?

A. To upload a file.

B. To close a file.

C. To read a book.

D. To print a letter.

19. Pourquoi faut-il vérifier un formulaire avant de le soumettre ?

A. Pour le rendre plus long.

B. Pour éviter les erreurs.

C. Pour supprimer les informations exactes.

D. Pour changer le nom du client.

20. Quelle information doit rester confidentielle ?

A. Le nom d'une banque affiché publiquement.

B. Les horaires d'ouverture d'une agence.

C. Le code PIN personnel.

D. L'adresse publique d'une agence.

21. Quel document est généralement utilisé pour demander l'ouverture d'un compte ?

A. Un formulaire d'ouverture de compte.

B. Un bulletin de notes.

C. Un billet de bus.

D. Une carte scolaire.

22. Quel mot signifie « customer service » ?

A. Le service clientèle.

B. Le bureau de change.

C. Le coffre-fort.

D. Le taux de change.

23. Quelle expression convient pour demander poliment une information ?

A. Donne-moi ça !

B. Pourriez-vous m'indiquer les conditions nécessaires ?

C. Je ne veux rien savoir.

D. Fais vite !

24. Dans un rapport, les observations doivent être :

A. Inventées.

B. Exactes et pertinentes.

C. Sans rapport avec la visite.

D. Exagérées.

25. Quel est l'avantage d'un document électronique ?

A. Il ne peut jamais contenir d'erreurs.

B. Il peut être rempli et transmis à distance.

C. Il n'a pas besoin d'être vérifié.

D. Il rend les informations publiques automatiquement.

26. Quel élément doit être inclus dans un rapport de visite bancaire ?

A. Les activités observées.

B. Les secrets des clients.

C. Les mots de passe des employés.

D. Les informations inventées.

27. Une rédaction équilibrée présente :

A. Un seul aspect d'une situation.

B. Les différents aspects pertinents d'une situation.

C. Uniquement des opinions personnelles.

D. Des informations sans rapport.

28. Quelle expression est appropriée pour terminer un courriel formel ?

A. À plus !

B. Salut !

C. Je vous remercie pour votre assistance. Cordialement.

D. Bye !

29. Pourquoi faut-il conserver une confirmation de soumission électronique ?

A. Pour disposer d'une preuve de transmission.

B. Pour modifier les informations sans autorisation.

C. Pour partager les mots de passe.

D. Pour éviter toutes les procédures.

30. Quelle est la meilleure façon de transmettre des informations exactes dans un formulaire ?

A. Remplir rapidement sans lire les consignes.

B. Inventer les informations manquantes.

C. Utiliser des informations exactes et vérifier chaque rubrique.

D. Laisser toutes les rubriques vides.

Corrigé de la Section A

Question	Réponse	Question	Réponse	Question	Réponse
1	B	11	B	21	A

2	A	12	C	22	A
3	C	13	A	23	B
4	B	14	A	24	B
5	C	15	B	25	B
6	B	16	C	26	A
7	A	17	B	27	B
8	B	18	A	28	C
9	B	19	B	29	A
10	C	20	C	30	C

SECTION B – 50 points

PARTIE XIII : QUESTIONS STRUCTURÉES

51.0 Questions de la Section B

Consigne : Répondez à toutes les questions en français.

Question 1 : Les établissements et le vocabulaire bancaire (8 points)

a) Définissez l'écriture fonctionnelle. (2 points)

b) Donnez le sens en anglais des expressions suivantes : (3 points)

i. Le bureau de change. ii. Le guichet. iii. Le relevé bancaire.

c) Citez trois activités qui peuvent se dérouler dans une agence bancaire. (3 points)

Question 2 : Remplir les formulaires bancaires (8 points)

a) Expliquez quatre étapes à suivre pour remplir correctement un formulaire bancaire. (4 points)

b) Citez quatre informations qui peuvent être demandées dans un formulaire d'ouverture de compte. (4 points)

Question 3 : Le courriel formel (8 points)

a) Citez quatre éléments qui constituent la structure d'un courriel formel. (4 points)

b) Traduisez les expressions suivantes en français : (2 points)

i. I would like to request information. ii. Thank you for your assistance.

c) Donnez deux raisons pour lesquelles un client peut écrire un courriel à une banque. (2 points)

Question 4 : La rédaction d'un rapport (8 points)

a) Définissez un rapport. (2 points)

b) Citez trois parties importantes d'un rapport de visite bancaire. (3 points)

c) Expliquez trois caractéristiques d'une bonne rédaction fonctionnelle. (3 points)

Question 5 : Compréhension écrite (10 points)

Lisez attentivement le texte suivant et répondez aux questions.

Une visite à une institution financière

Le mercredi 21 octobre 2026, un groupe d'apprenants de Grade 11 a effectué une visite dans une agence bancaire située à Kilgoris. L'objectif de cette visite était de découvrir les services bancaires et de comprendre comment les clients effectuent leurs opérations.

À leur arrivée, les apprenants ont été accueillis par un conseiller bancaire. Celui-ci leur a présenté les différents services offerts par l'agence. Ils ont appris que les clients peuvent ouvrir des comptes, déposer de l'argent, retirer des espèces, demander des prêts et effectuer des virements.

Le conseiller a également présenté quelques documents utilisés dans les opérations bancaires. Il a expliqué l'importance du formulaire d'ouverture de compte, du bordereau de dépôt et du relevé bancaire.

Les apprenants ont posé plusieurs questions concernant les services bancaires mobiles et la sécurité des transactions. Le conseiller leur a recommandé de protéger leurs codes PIN et d'utiliser uniquement les plateformes officielles.

À la fin de la visite, les apprenants ont pris des notes afin de préparer un rapport. Ils ont conclu que la banque joue un rôle important dans la gestion de l'argent et le développement des activités économiques.

Questions :

a) À quelle date la visite a-t-elle eu lieu ? (1 point)

b) Où se trouvait l'institution financière visitée ? (1 point)

c) Quel était l'objectif de la visite ? (2 points)

d) Citez deux opérations bancaires présentées aux apprenants. (2 points)

e) Nommez deux documents présentés par le conseiller. (2 points)

f) Donnez deux conseils de sécurité mentionnés dans le texte. (2 points)

Question 6 : Production écrite (8 points)

Vous souhaitez ouvrir un compte d'épargne dans une banque située à Kilgoris.

a) Rédigez un courriel formel de 80 à 100 mots à un employé de cette banque pour demander des renseignements sur les documents nécessaires et les conditions d'ouverture du compte. (5 points)

b) Citez trois précautions à prendre avant de soumettre un formulaire bancaire électronique. (3 points)

PARTIE XIV : CORRIGÉ ET BARÈME DE LA SECTION B

52.0 Question 1 : Les établissements et le vocabulaire bancaire (8 points)

a) **Définition :** l'écriture fonctionnelle est une forme d'écriture utilisée pour transmettre des informations dans des situations pratiques, administratives, scolaires ou professionnelles. (2 points)

b) Traductions :

i. Le bureau de change – Currency exchange office. (1 point)

ii. Le guichet – Teller counter. (1 point)

iii. Le relevé bancaire – Bank statement. (1 point)

c) Trois activités possibles :

- Ouvrir un compte bancaire.
- Déposer de l'argent.
- Retirer de l'argent.
- Effectuer un virement.
- Demander un prêt.
- Consulter son solde.
- Demander un relevé bancaire.

(1 point par réponse correcte, maximum 3.)

53.0 Question 2 : Remplir les formulaires bancaires (8 points)

a) Quatre étapes, un point chacune :

- Identifier le type de formulaire.
- Lire attentivement les instructions.
- Préparer les informations nécessaires.
- Remplir les rubriques avec des informations exactes.
- Joindre les documents exigés.
- Signer aux endroits prévus.
- Vérifier les informations.
- Soumettre le formulaire par le canal autorisé.

b) Quatre informations possibles, un point chacune :

- Le nom complet.
- La date de naissance.
- La nationalité.
- L'adresse.
- Le numéro de téléphone.
- L'adresse électronique.
- Le type de compte souhaité.
- Les informations d'identification exigées.

54.0 Question 3 : Le courriel formel (8 points)

a) Quatre éléments, un point chacun :

- Le destinataire.
- L'objet.
- La formule de salutation.

- L'introduction.
- Le développement.
- La conclusion.
- La formule de politesse.
- La signature.

b) Traductions :

i. I would like to request information.

« Je souhaiterais demander des renseignements. » (1 point)

ii. Thank you for your assistance.

« Je vous remercie pour votre assistance. » (1 point)

c) Deux raisons possibles :

- Demander des informations sur l'ouverture d'un compte.
- Demander des renseignements sur les frais bancaires.
- Signaler une transaction incorrecte.
- Demander un relevé bancaire.
- Solliciter de l'aide pour accéder à une application.
- Signaler la perte d'une carte bancaire.

(1 point chacune.)

55.0 Question 4 : La rédaction d'un rapport (8 points)

a) Un rapport est un document écrit qui présente de manière organisée les faits, les observations et les informations concernant une activité ou un événement. (2 points)

b) Trois parties, un point chacune :

- L'introduction.
- Le développement.
- La conclusion.
- Les recommandations.
- Les observations.

c) Trois caractéristiques expliquées, un point chacune :

- **La clarté :** les informations sont faciles à comprendre.
- **La précision :** les informations sont exactes et spécifiques.
- **L'objectivité :** les faits sont présentés sans exagération.
- **L'équilibre :** les différents aspects pertinents sont présentés.
- **La concision :** le rédacteur évite les répétitions inutiles.
- **La correction :** le texte respecte les règles linguistiques.

56.0 Question 5 : Compréhension écrite (10 points)

a) Le mercredi 21 octobre 2026. (1 point)

b) À Kilgoris. (1 point)

c) Découvrir les services bancaires et comprendre comment les clients effectuent leurs opérations. (2 points)

d) Deux opérations possibles :

- Ouvrir un compte.
- Déposer de l'argent.
- Retirer des espèces.
- Demander un prêt.
- Effectuer un virement.

(1 point chacune.)

e) Deux documents :

- Le formulaire d'ouverture de compte.
- Le bordereau de dépôt.
- Le relevé bancaire.

(1 point chacun.)

f) Deux conseils :

- Protéger ses codes PIN.
- Utiliser uniquement les plateformes officielles.

(1 point chacun.)

57.0 Question 6 : Production écrite (8 points)

a) Exemple de courriel (5 points).

Objet : Demande de renseignements sur l'ouverture d'un compte d'épargne

Madame, Monsieur,

Je vous écris pour demander des renseignements concernant l'ouverture d'un compte d'épargne dans votre agence située à Kilgoris.

Je souhaiterais connaître les documents nécessaires pour ouvrir ce compte ainsi que les conditions applicables. Pourriez-vous également m'indiquer s'il existe un dépôt initial obligatoire et quels sont les frais de gestion éventuels ?

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir me transmettre ces informations afin que je puisse préparer les documents nécessaires.

Je vous remercie pour votre assistance.

Cordialement,

Un client intéressé.

Barème proposé :

Critère	Points
Respect de la situation et pertinence de la demande	2
Structure du courriel formel	1
Correction grammaticale et vocabulaire	1
Cohérence et clarté	1
Total	5

b) Trois précautions, un point chacune :

- Utiliser le site officiel de la banque.
- Vérifier les informations avant la soumission.
- Ne jamais communiquer son code PIN ou son mot de passe.
- Joindre uniquement les documents demandés.
- Vérifier le destinataire.
- Conserver une preuve de soumission.
- Utiliser une connexion et un appareil suffisamment sécurisés.

THEME 6.0 : LE MONDE DES AFFAIRES – À LA BANQUE



Strand : 4.0 Grammar – Grammaire

Sub-strand : 4.6 Conjugation – La conjugaison **Niveau :**

1.0 Introduction

Dans le monde des affaires, particulièrement dans le secteur bancaire, la communication doit être claire, correcte et précise. Les clients et les employés des banques utilisent des verbes pour décrire les opérations financières, poser des questions, donner des instructions et expliquer les services disponibles.

Pour communiquer correctement en français, il est essentiel de savoir conjuguer les verbes selon le sujet, le temps et le contexte.

Par exemple, lorsqu'un client se rend dans une banque à Kilgoris, il peut dire :

- Je dépose de l'argent sur mon compte.
- Nous retirons de l'argent au guichet.
- Le conseiller explique les conditions d'ouverture d'un compte.
- Les clients épargnent pour leur avenir.
- Vous remplissez un formulaire bancaire.

Dans ces phrases, les verbes *déposer, retirer, expliquer, épargner* et *remplir* sont conjugués au présent de l'indicatif.

La conjugaison permet donc de construire des phrases grammaticalement correctes et de transmettre des informations sans ambiguïté.

2.0 Résultats d'apprentissage

À la fin de cette sous-strand, l'apprenant devrait être capable de :

a) Identifier les modèles de conjugaison des verbes au présent de l'indicatif.

b) Utiliser correctement les verbes conjugués dans la construction des phrases.

c) Démontrer sa volonté d'utiliser des structures linguistiques correctes dans la communication.

3.0 Question clé d'orientation

Pourquoi est-il important de conjuguer les verbes ?

La conjugaison est importante parce qu'elle permet d'exprimer correctement les actions, de préciser qui réalise une action et de communiquer des informations compréhensibles. Dans le secteur bancaire, une conjugaison correcte aide les clients et les employés à décrire les opérations financières, à remplir les documents et à communiquer professionnellement.

PARTIE I : COMPRENDRE LA CONJUGAISON

4.0 Définition de la conjugaison

La **conjugaison** est l'ensemble des modifications que subit un verbe selon la personne, le nombre, le temps et parfois le mode.

En français, un verbe peut changer de forme selon le sujet qui réalise l'action.

Exemple avec le verbe *déposer* :

Pronom personnel	**Verbe conjugué**
Je	dépose
Tu	déposes
Il / Elle / On	dépose
Nous	déposons
Vous	déposez
Ils / Elles	déposent

Exemples en contexte bancaire :

- Je dépose 5 000 shillings sur mon compte.
- Tu déposes de l'argent chaque semaine.
- Elle dépose son salaire à la banque.
- Nous déposons nos économies.
- Vous déposez votre argent au guichet.
- Ils déposent leurs recettes à la banque.

On remarque que le verbe *déposer* change selon le pronom personnel.

5.0 Qu'est-ce qu'un verbe ?

Un **verbe** est un mot qui exprime généralement une action, un état ou un événement.

Dans le domaine bancaire, les verbes expriment différentes opérations financières.

5.1 Les verbes exprimant des opérations bancaires

Verbe	Signification en anglais	Exemple
Déposer	To deposit	Je dépose de l'argent.
Retirer	To withdraw	Elle retire de l'argent.
Épargner	To save	Nous épargnons chaque mois.
Gagner	To earn	Il gagne un salaire.
Dépenser	To spend	Vous dépensez votre argent.
Encaisser	To receive/collect money	Le caissier encaisse le paiement.
Remplir	To fill in	Tu remplis le formulaire.
Toucher	To receive money	Je touche mon salaire.
Garder	To keep	La banque garde les documents.
Négocier	To negotiate	Le client négocie les conditions du prêt.
Évaluer	To assess/evaluate	Le conseiller évalue la demande.
Payer	To pay	Nous payons les frais.
Emprunter	To borrow	Il emprunte de l'argent.
Rembourser	To repay	Elle rembourse son prêt.
Transférer	To transfer	Je transfère de l'argent.
Consulter	To consult/check	Vous consultez votre solde.
Signer	To sign	Le client signe le formulaire.
Vérifier	To verify/check	Nous vérifions les informations.

5.2 Les trois éléments essentiels de la conjugaison

Pour conjuguer correctement un verbe, il faut identifier :

1. **Le radical :** la partie du verbe qui reste généralement après avoir retiré la terminaison de l'infinitif.
2. **La terminaison :** la partie qui change selon le sujet et le temps.
3. **Le sujet :** la personne ou la chose qui réalise l'action.

Exemple : *déposer*

- Infinitif : déposer.
- Radical : dépos-.
- Terminaison avec « nous » au présent : -ons.
- Forme conjuguée : nous déposons.

Autre exemple : *remplir*

- Infinitif : remplir.
- Radical : rempl-.
- Terminaison avec « vous » au présent : -issez.
- Forme conjuguée : vous remplissez.

À retenir : les verbes ne suivent pas tous le même modèle de conjugaison. Il faut donc apprendre à reconnaître les groupes de verbes et les verbes irréguliers.

PARTIE II : LES PRONOMS PERSONNELS SUJETS

6.0 Définition des pronoms personnels sujets

Les **pronoms personnels sujets** sont des mots qui remplacent les noms et indiquent la personne ou l'élément qui accomplit l'action exprimée par le verbe.

Ils sont essentiels dans la conjugaison française.

Pronom	Personne	Exemple bancaire
Je (J')	Première personne du singulier	Je dépose de l'argent.
Tu	Deuxième personne du singulier	Tu remplis le formulaire.
Il	Troisième personne du singulier masculin	Il retire de l'argent.
Elle	Troisième personne du singulier féminin	Elle épargne régulièrement.
On	Sujet indéfini ou général	On paie les frais.
Nous	Première personne du pluriel	Nous ouvrons un compte.
Vous	Deuxième personne du pluriel ou forme de politesse	Vous signez le document.
Ils	Troisième personne du pluriel masculin ou mixte	Ils gagnent un salaire.
Elles	Troisième personne du pluriel féminin	Elles déposent leurs économies.

6.1 Utilisation de « vous » dans une situation bancaire

Dans un contexte professionnel, le pronom *vous* est utilisé pour s'adresser poliment à une personne.

Exemples :

- Monsieur, vous remplissez ce formulaire.
- Madame, vous signez ici.
- Vous souhaitez ouvrir un compte d'épargne ?
- Vous pouvez consulter votre solde en ligne.

6.2 Élision du pronom « je »

Le pronom *je* devient *j'* devant un verbe qui commence par une voyelle ou un h muet.

Exemples :

- J'épargne chaque mois.
- J'encaisse le paiement.
- J'emprunte de l'argent.
- J'utilise une application bancaire.

On écrit **j'épargne**, et non *je épargne*.

PARTIE III : LES GROUPES DE VERBES EN FRANÇAIS

7.0 Classification des verbes

Les verbes français sont traditionnellement classés en trois groupes selon leur infinitif et leur modèle de conjugaison.

Les trois groupes de verbes

Premier groupe

Verbes terminés par -ER, sauf *aller*.

Exemples : déposer, gagner, toucher, garder, négocier.

Deuxième groupe

Verbes terminés par -IR qui prennent -issons avec « nous » au présent et dont le participe présent se termine par -issant.

Exemples : remplir, finir, choisir, réussir.

Troisième groupe

Verbes irréguliers ou verbes qui ne suivent pas les modèles réguliers des deux premiers groupes.

Exemples : prendre, faire, avoir, être, aller, ouvrir, offrir, partir.

8.0 Le premier groupe : les verbes en -ER

8.1 Définition

Les verbes du premier groupe sont les verbes dont l'infinitif se termine par **-ER**, à l'exception du verbe *aller*.

Ce groupe contient un grand nombre de verbes français.

Dans le secteur bancaire, on trouve :

- Déposer.
- Gagner.
- Toucher.
- Épargner.
- Garder.
- Négocier.
- Évaluer.
- Dépenser.
- Encaisser.
- Retirer.
- Payer.
- Vérifier.
- Signer.
- Consulter.
- Transférer.

8.2 Formation du présent de l'indicatif

Pour conjuguer un verbe régulier du premier groupe au présent :

1. Prenez le verbe à l'infinitif.
2. Supprimez la terminaison -ER.
3. Gardez le radical.
4. Ajoutez la terminaison correspondant au pronom sujet.

Terminaisons du premier groupe :

Pronom personnel	Terminaison	Exemple : déposer
Je	-e	Je dépose
Tu	-es	Tu déposes
Il / Elle / On	-e	Il dépose
Nous	-ons	Nous déposons
Vous	-ez	Vous déposez
Ils / Elles	-ent	Ils déposent

Schéma de conjugaison

DÉPOSER

dépos-

Radical

-e

dépose

Terminaison

Je dépose

Radical + terminaison = verbe conjugué

8.3 Exemples de phrases

- Je dépose mon argent à la banque.
- Tu gagnes un salaire chaque mois.
- Elle touche sa rémunération.
- Nous épargnons pour l'avenir.
- Vous gardez votre reçu.
- Les employés évaluent les demandes des clients.

9.0 Conjugaison détaillée des verbes du premier groupe

9.1 Le verbe DÉPOSER (to deposit)

Le verbe *déposer* signifie mettre une somme d'argent dans un compte bancaire ou remettre un objet à une personne ou à une institution.

Pronom	Conjugaison
Je	dépose
Tu	déposes
Il / Elle / On	dépose
Nous	déposons
Vous	déposez
Ils / Elles	déposent

Exemples :

- Je dépose 2 000 KES sur mon compte.
- Tu déposes ton argent au guichet.
- Le commerçant dépose ses recettes.
- Nous déposons nos économies chaque semaine.
- Vous déposez votre salaire à la banque.
- Les clients déposent de l'argent.

9.2 Le verbe GAGNER (to earn)

Le verbe *gagner* signifie obtenir de l'argent en échange d'un travail, d'un service ou d'une activité.

Pronom	Conjugaison
Je	gagne
Tu	gagnes
Il / Elle / On	gagne
Nous	gagnons
Vous	gagnez
Ils / Elles	gagnent

Exemples :

- Je gagne un salaire.
- Tu gagnes de l'argent grâce à ton commerce.
- Elle gagne sa vie en travaillant.
- Nous gagnons de l'argent grâce à nos activités.
- Vous gagnez un revenu régulier.
- Les employés gagnent leur salaire.

9.3 Le verbe ÉPARGNER (to save money)

Épargner signifie mettre de l'argent de côté pour l'utiliser plus tard.

Pronom	Conjugaison
Je	épargne
Tu	épargnes
Il / Elle / On	épargne
Nous	épargnons
Vous	épargnez
Ils / Elles	épargnent

Exemples :

- J'épargne une partie de mon salaire.
- Tu épargnes pour acheter une maison.
- Elle épargne chaque mois.
- Nous épargnons pour financer nos études.

- Vous épargnez régulièrement.
- Les jeunes épargnent pour leur avenir.

9.4 Le verbe TOUCHER (to receive money)

Dans le contexte financier, *toucher* signifie recevoir une somme d'argent, généralement un salaire, une rémunération ou une allocation.

Pronom	Conjugaison
Je	touche
Tu	touches
Il / Elle / On	touche
Nous	touchons
Vous	touchez
Ils / Elles	touchent

Exemples :

- Je touche mon salaire à la fin du mois.
- Tu touches une rémunération.
- Elle touche sa pension.
- Nous touchons nos salaires.
- Vous touchez une commission.
- Les employés touchent leur rémunération.

9.5 Le verbe GARDER (to keep)

Garder signifie conserver quelque chose ou ne pas le perdre.

Pronom	Conjugaison
Je	garde
Tu	gardes
Il / Elle / On	garde
Nous	gardons
Vous	gardez
Ils / Elles	gardent

Exemples :

- Je garde mon reçu bancaire.
- Tu gardes ta carte bancaire en sécurité.
- Elle garde les documents importants.
- Nous gardons une copie du formulaire.
- Vous gardez votre relevé bancaire.
- Les clients gardent leurs reçus.

9.6 Le verbe NÉGOCIER (to negotiate)

Négocier signifie discuter des conditions d'un accord afin de parvenir à une entente.

Pronom	Conjugaison
Je	négocie
Tu	négocies
Il / Elle / On	négocie
Nous	négocions
Vous	négociez
Ils / Elles	négocient

Exemples :

- Je négocie les conditions du prêt.
- Tu négocies avec le conseiller bancaire.
- Le client négocie les modalités de remboursement.
- Nous négocions les conditions de financement.
- Vous négociez avec le responsable.
- Les entrepreneurs négocient avec la banque.

9.7 Le verbe ÉVALUER (to evaluate)

Évaluer signifie examiner ou apprécier la valeur, la qualité ou la situation de quelque chose.

Pronom	Conjugaison
Je	évalue
Tu	évalues
Il / Elle / On	évalue
Nous	évaluons
Vous	évaluez
Ils / Elles	évaluent

Exemples :

- J'évalue mes dépenses.
- Tu évalues les frais bancaires.
- Le conseiller évalue la demande de prêt.
- Nous évaluons notre budget.
- Vous évaluez les différentes possibilités.
- Les employés évaluent les dossiers.

9.8 Le verbe DÉPENSER (to spend)

Dépenser signifie utiliser de l'argent pour acheter des biens ou des services.

Pronom	Conjugaison

Je	dépense
Tu	dépenses
Il / Elle / On	dépense
Nous	dépensons
Vous	dépensez
Ils / Elles	dépensent

Exemples :

- Je dépense mon argent avec prudence.
- Tu dépenses trop d'argent.
- Elle dépense une partie de son salaire.
- Nous dépensons selon notre budget.
- Vous dépensez votre argent judicieusement.
- Les clients dépensent leurs économies.

9.9 Le verbe ENCAISSER (to receive/collect payment)

Encaisser signifie recevoir une somme d'argent ou un paiement.

Pronom	Conjugaison
Je	encaisse
Tu	encaisses
Il / Elle / On	encaisse
Nous	encaissons
Vous	encaissez
Ils / Elles	encaissent

Exemples :

- J'encaisse le paiement.
- Tu encaisses l'argent du client.
- Le caissier encaisse les paiements.
- Nous encaissons les recettes.
- Vous encaissez les frais.
- Les commerçants encaissent leurs ventes.

9.10 Le verbe RETIRER (to withdraw)

Retirer signifie prendre de l'argent d'un compte bancaire ou enlever quelque chose.

Pronom	Conjugaison
Je	retire
Tu	retires
Il / Elle / On	retire
Nous	retirons

Vous	retirez
Ils / Elles	retirent

Exemples :

- Je retire 1 000 KES de mon compte.
- Tu retires de l'argent au distributeur.
- Elle retire son argent à la banque.
- Nous retirons des espèces.
- Vous retirez de l'argent au guichet.
- Les clients retirent leurs économies.

PARTIE IV : LES PARTICULARITÉS ORTHOGRAPHIQUES DES VERBES DU PREMIER GROUPE

10.0 Les verbes en -GER

Certains verbes du premier groupe se terminent par -GER. Ils conservent la lettre **e** après le g devant les terminaisons commençant par -a ou -o, afin de maintenir le son doux /ʒ/.

Exemple : *changer*.

Pronom	Conjugaison
Je	change
Tu	changes
Il / Elle	change
Nous	changeons
Vous	changez
Ils / Elles	changent

Remarque : on écrit *nous changeons*, et non *nous changons*.

Exemples bancaires :

- Je change des euros en shillings kényans.
- Nous changeons de la monnaie au bureau de change.
- Les voyageurs changent leurs devises.

Autres verbes de ce modèle :

- Ranger : nous rangeons.
- Partager : nous partageons.
- Encourager : nous encourageons.

11.0 Les verbes en -CER

Les verbes qui se terminent par -CER prennent une cédille sous le c devant les terminaisons commençant par -a ou -o, afin de conserver le son /s/.

Exemple : *commencer*.

Pronom	Conjugaison
Je	commence
Tu	commences

Il / Elle	commence
Nous	commençons
Vous	commencez
Ils / Elles	commencent

Exemples :

- Je commence à remplir le formulaire.
- Nous commençons la procédure d'ouverture du compte.
- Les employés commencent leur travail à l'heure prévue.

Autres verbes de ce modèle :

- Avancer : nous avançons.
- Remplacer : nous remplaçons.
- Annoncer : nous annonçons.

12.0 Les verbes en -YER

Certains verbes en -YER changent le y en i devant un e muet. Le verbe *payer* accepte deux formes dans plusieurs personnes.

Exemple : *payer*.

Pronom	**Forme courante**
Je	paie / paye
Tu	paies / payes
Il / Elle	paie / paye
Nous	payons
Vous	payez
Ils / Elles	paient / payent

Exemples :

- Je paie les frais bancaires.
- Nous payons les factures.
- Vous payez par carte bancaire.
- Les clients paient leurs mensualités.

Autres verbes :

- Essayer : j'essaie / j'essaye.
- Employer : j'emploie.
- Nettoyer : je nettoie.

13.0 Les verbes en -ELER et -ETER

Certains verbes doublent la consonne l ou t devant un e muet. D'autres prennent un accent grave. Il faut apprendre le modèle propre à chaque verbe.

Exemples :

- Appeler : j'appelle, nous appelons.
- Jeter : je jette, nous jetons.
- Acheter : j'achète, nous achetons.
- Préférer : je préfère, nous préférons.

Exemples bancaires :

- J'appelle le service clientèle.
- Le client achète un produit financier.
- Nous préférons un compte d'épargne.

PARTIE V : LE DEUXIÈME GROUPE – LES VERBES EN -IR

14.0 Définition

Les verbes du deuxième groupe sont des verbes dont l'infinitif se termine par **-IR** et qui prennent généralement la terminaison **-issons** avec le pronom *nous* au présent de l'indicatif.

Leur participe présent se termine par **-issant**.

Exemples :

- Finir → nous finissons → finissant.
- Remplir → nous remplissons → remplissant.
- Choisir → nous choisissons → choisissant.
- Réussir → nous réussissons → réussissant.

Dans le contexte bancaire, le verbe *remplir* est particulièrement important.

15.0 Formation du présent de l'indicatif des verbes du deuxième groupe

Pour conjuguer un verbe régulier du deuxième groupe :

1. Prenez le verbe à l'infinitif.
2. Supprimez la terminaison -IR.
3. Conservez le radical.
4. Ajoutez la terminaison appropriée.

Terminaisons du deuxième groupe :

Pronom personnel	**Terminaison**	**Exemple : remplir**
Je	-is	Je remplis
Tu	-is	Tu remplis
Il / Elle / On	-it	Il remplit
Nous	-issons	Nous remplissons
Vous	-issez	Vous remplissez
Ils / Elles	-issent	Ils

		remplissent

Formation du verbe REMPLIR

REMPLIR

rempl-

Radical

-is

remplis

Terminaison

Je remplis

16.0 Conjugaison détaillée du verbe REMPLIR

Remplir (to fill in / to fill) signifie mettre des informations dans les espaces prévus d'un document ou mettre quelque chose dans un contenant.

Pronom	Conjugaison
Je	remplis
Tu	remplis
Il / Elle / On	remplit
Nous	remplissons
Vous	remplissez
Ils / Elles	remplissent

Exemples dans le contexte bancaire :

- Je remplis un formulaire d'ouverture de compte.
- Tu remplis le bordereau de dépôt.
- Le client remplit les rubriques obligatoires.
- Nous remplissons les documents avec soin.
- Vous remplissez correctement le formulaire.
- Les clients remplissent leurs demandes de prêt.

17.0 Autres verbes du deuxième groupe

17.1 Le verbe FINIR (to finish)

Pronom	Conjugaison
Je	finis
Tu	finis
Il / Elle	finit
Nous	finissons
Vous	finissez
Ils / Elles	finissent

Exemples :

- Je finis de remplir le formulaire.

- Nous finissons notre transaction.
- Les employés finissent de vérifier les documents.

17.2 Le verbe CHOISIR (to choose)

Pronom	Conjugaison
Je	choisis
Tu	choisis
Il / Elle	choisit
Nous	choisissons
Vous	choisissez
Ils / Elles	choisissent

Exemples :

- Je choisis un compte d'épargne.
- Tu choisis une banque.
- Nous choisissons un service bancaire.
- Les clients choisissent le produit qui répond à leurs besoins.

17.3 Le verbe RÉUSSIR (to succeed)

Pronom	Conjugaison
Je	réussis
Tu	réussis
Il / Elle	réussit
Nous	réussissons
Vous	réussissez
Ils / Elles	réussissent

Exemples :

- Je réussis à économiser chaque mois.
- Nous réussissons à gérer notre budget.
- Les entrepreneurs réussissent à développer leurs activités.

17.4 Le verbe INVESTIR (to invest)

Pronom	Conjugaison
Je	investis
Tu	investis
Il / Elle	investit
Nous	investissons
Vous	investissez
Ils / Elles	investissent

Exemples :

- J'investis une partie de mes économies.
- Nous investissons dans notre entreprise.
- Les clients investissent selon leurs objectifs financiers.

Attention : tous les verbes terminés par -IR n'appartiennent pas au deuxième groupe. Par exemple, *partir, sortir, dormir* et *venir* appartiennent au troisième groupe.

PARTIE VI : LE TROISIÈME GROUPE – LES VERBES IRRÉGULIERS

18.0 Définition

Le troisième groupe comprend les verbes qui ne suivent pas les modèles réguliers du premier et du deuxième groupe.

Ces verbes peuvent présenter des changements de radical ou des terminaisons particulières.

Dans le monde bancaire, plusieurs verbes du troisième groupe sont fréquemment utilisés.

Exemples :

- Être.
- Avoir.
- Aller.
- Faire.
- Prendre.
- Mettre.
- Pouvoir.
- Vouloir.
- Devoir.
- Recevoir.
- Ouvrir.
- Offrir.

19.0 Conjugaison des verbes irréguliers les plus utiles

19.1 Le verbe ÊTRE (to be)

Pronom	Conjugaison
Je	suis
Tu	es
Il / Elle / On	est
Nous	sommes
Vous	êtes
Ils / Elles	sont

Exemples :

- Je suis client dans cette banque.
- Tu es au guichet.
- Elle est conseillère bancaire.
- Nous sommes dans une agence bancaire.

- Vous êtes responsable du service clientèle.
- Ils sont satisfaits des services.

19.2 Le verbe AVOIR (to have)

Pronom	Conjugaison
Je	ai
Tu	as
Il / Elle / On	a
Nous	avons
Vous	avez
Ils / Elles	ont

Exemples :

- J'ai un compte d'épargne.
- Tu as une carte bancaire.
- Il a un compte courant.
- Nous avons des économies.
- Vous avez un relevé bancaire.
- Elles ont des comptes bancaires.

19.3 Le verbe ALLER (to go)

Pronom	Conjugaison
Je	vais
Tu	vas
Il / Elle / On	va
Nous	allons
Vous	allez
Ils / Elles	vont

Exemples :

- Je vais à la banque.
- Tu vas au guichet.
- Elle va au bureau de change.
- Nous allons ouvrir un compte.
- Vous allez rencontrer le conseiller.
- Ils vont retirer de l'argent.

19.4 Le verbe FAIRE (to do / to make)

Pronom	Conjugaison
Je	fais
Tu	fais
Il / Elle	fait

/ On	
Nous	faisons
Vous	faites
Ils / Elles	font

Exemples :

- Je fais un dépôt.
- Tu fais un retrait.
- Le client fait une demande de prêt.
- Nous faisons des économies.
- Vous faites un virement.
- Les commerçants font des transactions.

19.5 Le verbe PRENDRE (to take)

Pronom	Conjugaison
Je	prends
Tu	prends
Il / Elle / On	prend
Nous	prenons
Vous	prenez
Ils / Elles	prennent

Exemples :

- Je prends un formulaire.
- Tu prends un ticket.
- Le client prend sa carte bancaire.
- Nous prenons des renseignements.
- Vous prenez votre reçu.
- Les clients prennent un numéro d'attente.

19.6 Le verbe METTRE (to put)

Pronom	Conjugaison
Je	mets
Tu	mets
Il / Elle / On	met
Nous	mettons
Vous	mettez
Ils / Elles	mettent

Exemples :

- Je mets de l'argent sur mon compte.

- Tu mets le formulaire dans le dossier.
- Elle met sa carte dans le distributeur.
- Nous mettons de l'argent de côté.
- Vous mettez votre signature ici.
- Ils mettent leurs économies à la banque.

19.7 Le verbe POUVOIR (to be able to / can)

Pronom	Conjugaison
Je	peux
Tu	peux
Il / Elle / On	peut
Nous	pouvons
Vous	pouvez
Ils / Elles	peuvent

Exemples :

- Je peux ouvrir un compte.
- Tu peux consulter ton solde.
- Le client peut demander un relevé.
- Nous pouvons effectuer un virement.
- Vous pouvez retirer de l'argent.
- Les clients peuvent utiliser une application bancaire.

19.8 Le verbe VOULOIR (to want)

Pronom	Conjugaison
Je	veux
Tu	veux
Il / Elle / On	veut
Nous	voulons
Vous	voulez
Ils / Elles	veulent

Exemples :

- Je veux ouvrir un compte.
- Tu veux retirer de l'argent.
- Elle veut demander un prêt.
- Nous voulons épargner.
- Vous voulez obtenir des renseignements.
- Les clients veulent connaître les frais bancaires.

19.9 Le verbe DEVOIR (to have to / must)

Pronom	Conjugaison
Je	dois
Tu	dois
Il / Elle / On	doit
Nous	devons
Vous	devez
Ils / Elles	doivent

Exemples :

- Je dois remplir le formulaire.
- Tu dois vérifier les informations.
- Le client doit présenter les documents exigés.
- Nous devons protéger nos codes PIN.
- Vous devez signer le document.
- Les clients doivent respecter les procédures.

19.10 Le verbe RECEVOIR (to receive)

Pronom	Conjugaison
Je	reçois
Tu	reçois
Il / Elle / On	reçoit
Nous	recevons
Vous	recevez
Ils / Elles	reçoivent

Exemples :

- Je reçois mon salaire.
- Tu reçois un message de confirmation.
- Elle reçoit un relevé bancaire.
- Nous recevons les informations demandées.
- Vous recevez un reçu après la transaction.
- Les clients reçoivent des notifications.

19.11 Le verbe OUVRIR (to open)

Pronom	Conjugaison
Je	ouvre
Tu	ouvres
Il / Elle / On	ouvre
Nous	ouvrons
Vous	ouvrez
Ils / Elles	ouvrent

Exemples :

- J'ouvre un compte d'épargne.
- Tu ouvres un compte courant.
- La banque ouvre une nouvelle agence.
- Nous ouvrons un compte pour notre entreprise.
- Vous ouvrez un compte en ligne.
- Les clients ouvrent des comptes.

Remarque : le verbe *ouvrir* appartient au troisième groupe, même si ses terminaisons au présent ressemblent à celles des verbes du premier groupe.

19.12 Le verbe PARTIR (to leave)

Pronom	Conjugaison
Je	pars
Tu	pars
Il / Elle	part
Nous	partons
Vous	partez
Ils / Elles	partent

Exemples :

- Je pars de la banque après ma transaction.
- Nous partons après avoir obtenu nos reçus.
- Les clients partent lorsque leurs opérations sont terminées.

20.0 Tableau récapitulatif des groupes de verbes

Groupe	Infinitif	Exemple avec « nous »	Modèle
1er groupe	Déposer	Nous déposons	Régulier en -ER
1er groupe	Épargner	Nous épargnons	Régulier en -ER
1er groupe	Retirer	Nous retirons	Régulier en -ER
1er groupe	Négocier	Nous négocions	Régulier en -ER
2e groupe	Remplir	Nous remplissons	-IR, -issons
2e groupe	Finir	Nous finissons	-IR, -issons
2e groupe	Choisir	Nous choisissons	-IR, -issons
3e groupe	Être	Nous sommes	Irrégulier
3e groupe	Avoir	Nous avons	Irrégulier
3e	Faire	Nous faisons	Irrégulier

groupe			
3e groupe	Prendre	Nous prenons	Irrégulier
3e groupe	Ouvrir	Nous ouvrons	Irrégulier

PARTIE VII : L'UTILISATION DES VERBES AU PRÉSENT DE L'INDICATIF

21.0 Définition du présent de l'indicatif

Le **présent de l'indicatif** est un temps verbal qui permet d'exprimer une action qui se déroule au moment où l'on parle, une habitude, un fait général ou une situation actuelle.

Dans le secteur bancaire, il permet de décrire les opérations habituelles, les services disponibles et les actions des clients et des employés.

21.1 Les principales utilisations du présent

A. Exprimer une action qui se déroule au moment où l'on parle

- Le client remplit un formulaire.
- Le caissier compte l'argent.
- Le conseiller explique les conditions du prêt.

B. Exprimer une habitude

- J'épargne chaque mois.
- Nous déposons notre argent chaque semaine.
- Les commerçants retirent parfois de l'argent au guichet.

C. Exprimer une vérité générale

- Une banque offre des services financiers.
- Un client utilise une carte bancaire pour certaines transactions.
- Les institutions financières appliquent des procédures de vérification.

D. Exprimer une situation actuelle

- Je possède un compte d'épargne.
- Nous sommes à la banque.
- Le conseiller est disponible.

E. Exprimer un programme ou un événement prévu

Le présent peut aussi exprimer un événement futur prévu ou programmé.

- Nous rencontrons le conseiller demain.
- La banque ouvre ses portes lundi à huit heures.

22.0 Les expressions temporelles utilisées avec le présent

Expression	Signification	Exemple
Aujourd'hui	Today	Aujourd'hui, je dépose de l'argent.
Maintenant	Now	Le client remplit le formulaire maintenant.
Chaque jour	Every day	Elle consulte son solde chaque jour.

Chaque semaine	Every week	Nous épargnons chaque semaine.
Chaque mois	Every month	Il reçoit son salaire chaque mois.
Toujours	Always	Je garde toujours mon reçu.
Souvent	Often	Les clients utilisent souvent les services mobiles.
Parfois	Sometimes	Nous retirons parfois de l'argent.
Généralement	Generally	La banque traite généralement les demandes selon ses procédures.
Rarement	Rarely	Il utilise rarement de l'argent liquide.
D'habitude	Usually	D'habitude, je vais à la banque le matin.

23.0 Construction de phrases avec les verbes conjugués

Une phrase simple comprend généralement :

Sujet + verbe conjugué + complément.

Exemples :

Sujet	Verbe	Complément
Je	dépose	de l'argent.
Le client	remplit	le formulaire.
Nous	épargnons	chaque mois.
Vous	consultez	votre solde.
Les employés	vérifient	les documents.

23.1 Construction de phrases plus développées

On peut ajouter des informations sur le lieu, le temps, la manière et la raison.

- Je dépose mon salaire à la banque chaque mois.
- Le client remplit soigneusement le formulaire au guichet.
- Nous épargnons régulièrement pour financer nos études.
- Les employés vérifient les documents avant de traiter la demande.
- Vous retirez de l'argent au distributeur automatique.

PARTIE VIII : LA FORME NÉGATIVE ET LA FORME INTERROGATIVE

24.0 La forme négative des verbes au présent

La forme négative permet d'exprimer le refus, l'absence ou la non-réalisation d'une action.

En français, la négation simple se construit généralement avec **ne ... pas** autour du verbe conjugué.

Structure :

Sujet + ne / n' + verbe conjugué + pas + complément.

Exemples :

Phrase affirmative	Phrase négative
Je dépose de l'argent.	Je ne dépose pas d'argent.
Tu remplis le formulaire.	Tu ne remplis pas le formulaire.
Elle retire de l'argent.	Elle ne retire pas d'argent.
Nous épargnons chaque	Nous n'épargnons pas chaque

mois.	mois.
Vous avez un compte.	Vous n'avez pas de compte.
Ils ouvrent un compte.	Ils n'ouvrent pas de compte.

24.1 L'élision de « ne »

Le mot *ne* devient *n'* devant une voyelle ou un h muet.

Exemples :

- Je n'épargne pas assez.
- Il n'a pas de carte bancaire.
- Nous n'utilisons pas cette application.
- Elle n'ouvre pas de compte aujourd'hui.

24.2 Autres expressions négatives

Expression	Signification	Exemple
Ne... jamais	Never	Je ne retire jamais d'argent la nuit.
Ne... plus	No longer	Il ne possède plus cette carte.
Ne... rien	Nothing	Je ne demande rien au caissier.
Ne... personne	Nobody	Le conseiller ne reçoit personne actuellement.
Ne... pas encore	Not yet	Nous n'avons pas encore ouvert le compte.

Exemples :

- Je ne dépense jamais toutes mes économies.
- Elle ne travaille plus dans cette agence.
- Le client ne comprend rien au formulaire.
- Nous ne recevons personne après la fermeture.
- Je n'ouvre pas encore de compte.

25.0 La forme interrogative au présent

La forme interrogative sert à poser une question.

En français, il existe trois constructions courantes.

25.1 L'intonation

On conserve l'ordre habituel des mots et on utilise une intonation montante à l'oral.

Exemples :

- Vous avez un compte bancaire ?
- Tu épargnes chaque mois ?
- Le client remplit le formulaire ?
- Vous retirez de l'argent aujourd'hui ?

25.2 La construction avec « est-ce que »

On place *est-ce que* au début de la phrase.

Exemples :

- Est-ce que vous avez un compte bancaire ?
- Est-ce que tu épargnes chaque mois ?
- Est-ce que le client remplit le formulaire ?
- Est-ce que nous pouvons retirer de l'argent ?

Devant une voyelle, *que* devient *qu'* :

- Est-ce qu'il ouvre un compte ?
- Est-ce qu'elle épargne régulièrement ?

25.3 L'inversion du sujet

On inverse le sujet et le verbe en les reliant par un trait d'union.

Exemples :

- Avez-vous un compte bancaire ?
- Déposez-vous de l'argent chaque mois ?
- Remplissez-vous ce formulaire ?
- Le client retire-t-il de l'argent ?
- Épargnent-ils régulièrement ?

25.4 Les mots interrogatifs

Mot interrogatif	Signification	Exemple
Qui ?	Who?	Qui remplit le formulaire ?
Que ? / Qu'est-ce que ?	What?	Que déposez-vous ?
Où ?	Where?	Où retirez-vous votre argent ?
Quand ?	When?	Quand recevez-vous votre salaire ?
Pourquoi ?	Why?	Pourquoi épargnez-vous ?
Comment ?	How?	Comment ouvrez-vous un compte ?
Combien ?	How much / How many?	Combien déposez-vous ?
Quel / Quelle ?	Which / What?	Quel compte choisissez-vous ?

Exemples de questions et réponses :

- **Question :** Où déposez-vous votre argent ?
- **Réponse :** Je dépose mon argent à la banque.
- **Question :** Pourquoi épargnez-vous ?
- **Réponse :** J'épargne pour financer mes études.
- **Question :** Combien retirez-vous ?
- **Réponse :** Je retire 2 000 shillings kényans.
- **Question :** Qui vérifie les documents ?

- **Réponse :** Le conseiller bancaire vérifie les documents.

PARTIE IX : L'ACCORD ENTRE LE SUJET ET LE VERBE

26.0 Définition de l'accord sujet-verbe

L'accord sujet-verbe est la règle grammaticale selon laquelle le verbe se conjugue en fonction de la personne et du nombre du sujet.

Le sujet peut être :

- Au singulier : je, tu, il, elle.
- Au pluriel : nous, vous, ils, elles.

26.1 Exemples

- Le client **dépose** de l'argent.
- Les clients **déposent** de l'argent.
- Le conseiller **vérifie** le formulaire.
- Les conseillers **vérifient** les formulaires.

26.2 Les noms singuliers et pluriels

Un nom singulier exige généralement un verbe au singulier.

Exemples :

- Le caissier encaisse le paiement.
- La cliente remplit le formulaire.
- La banque offre plusieurs services.

Un nom pluriel exige généralement un verbe au pluriel.

Exemples :

- Les caissiers encaissent les paiements.
- Les clientes remplissent les formulaires.
- Les banques offrent plusieurs services.

26.3 Attention au sujet éloigné du verbe

Le sujet peut être séparé du verbe par plusieurs mots. Il faut toujours identifier le véritable sujet.

Exemple :

- Le directeur de la banque **signe** le document.
- Les employés de la banque **signent** les documents.

Dans la première phrase, le sujet est *le directeur*, au singulier. Dans la deuxième, le sujet est *les employés*, au pluriel.

26.4 Le sujet « on »

Le pronom *on* se conjugue à la troisième personne du singulier.

Exemples :

- On dépose de l'argent à la banque.
- On remplit un formulaire.
- On vérifie les informations avant la soumission.

PARTIE X : LES VERBES PRONOMINAUX ET LEURS USAGES

27.0 Définition des verbes pronominaux

Les verbes pronominaux sont des verbes qui se construisent avec un pronom réfléchi placé devant le verbe conjugué.

Exemples :

- Se présenter.
- S'inscrire.
- Se renseigner.
- Se connecter.
- Se tromper.
- Se préparer.

27.1 Les pronoms réfléchis

Sujet	Pronom réfléchi
Je	me / m'
Tu	te / t'
Il / Elle / On	se / s'
Nous	nous
Vous	vous
Ils / Elles	se / s'

27.2 Exemple : SE RENSEIGNER (to seek information)

Pronom	Conjugaison
Je	me renseigne
Tu	te renseignes
Il / Elle	se renseigne
Nous	nous renseignons
Vous	vous renseignez
Ils / Elles	se renseignent

Exemples :

- Je me renseigne sur les conditions d'ouverture d'un compte.
- Tu te renseignes sur les frais bancaires.
- Le client se renseigne auprès du conseiller.
- Nous nous renseignons sur les services numériques.
- Vous vous renseignez sur les possibilités d'épargne.

- Les clients se renseignent sur les prêts.

27.3 Exemple : SE CONNECTER (to log in / connect)

Pronom	Conjugaison
Je	me connecte
Tu	te connectes
Il / Elle	se connecte
Nous	nous connectons
Vous	vous connectez
Ils / Elles	se connectent

Exemples :

- Je me connecte à mon application bancaire.
- Elle se connecte à son compte.
- Nous nous connectons à la plateforme officielle.
- Vous vous connectez avec vos identifiants personnels.

Conseil : les codes d'accès et les mots de passe doivent rester confidentiels.

27.4 Exemple : S'INSCRIRE (to register)

Pronom	Conjugaison
Je	m'inscris
Tu	t'inscris
Il / Elle	s'inscrit
Nous	nous inscrivons
Vous	vous inscrivez
Ils / Elles	s'inscrivent

Exemples :

- Je m'inscris à un service bancaire.
- Nous nous inscrivons sur la plateforme officielle.
- Les clients s'inscrivent au service proposé.

PARTIE XI : LES VERBES ET LES PRÉPOSITIONS DANS LE CONTEXTE BANCAIRE

28.0 Pourquoi apprendre les constructions verbales ?

Certains verbes sont généralement suivis de prépositions particulières ou d'une construction spécifique. Il faut les apprendre pour éviter les erreurs grammaticales.

Construction	Exemple correct
Déposer quelque chose sur un compte	Je dépose de l'argent sur mon compte.

Retirer quelque chose de son compte	Elle retire de l'argent de son compte.
Payer quelque chose	Nous payons les frais.
Payer quelque chose à quelqu'un	Je paie la somme au caissier.
Demander quelque chose à quelqu'un	Le client demande un renseignement au conseiller.
Parler à quelqu'un	Je parle au directeur.
Se renseigner sur quelque chose	Nous nous renseignons sur les prêts.
Épargner pour quelque chose	J'épargne pour mes études.
Emprunter quelque chose à quelqu'un	Il emprunte de l'argent à la banque.
Rembourser quelque chose à quelqu'un	Elle rembourse le prêt à la banque.
S'inscrire à un service	Je m'inscris au service bancaire.
Avoir besoin de quelque chose	Nous avons besoin d'un formulaire.

28.1 Exemples de phrases complètes

- Je dépose mon salaire sur mon compte d'épargne.
- Le client retire de l'argent de son compte courant.
- Nous demandons des informations au conseiller.
- Elle se renseigne sur les frais de gestion.
- Vous avez besoin d'une pièce d'identité pour votre demande, selon les exigences de la banque.

PARTIE XII : ERREURS FRÉQUENTES EN CONJUGAISON

29.0 Les erreurs à éviter

Les apprenants commettent parfois des erreurs lorsqu'ils conjuguent les verbes français.

Phrase incorrecte	Phrase correcte	Explication
Je déposent de l'argent.	Je dépose de l'argent.	« Je » exige la terminaison -e pour déposer.
Nous dépose de l'argent.	Nous déposons de l'argent.	« Nous » exige -ons.
Vous remplis le formulaire.	Vous remplissez le formulaire.	« Vous » exige -issez pour remplir.
Ils remplisse les formulaires.	Ils remplissent les formulaires.	« Ils » exige -issent pour remplir.
Elle avons un compte.	Elle a un compte.	Avoir est irrégulier.
Nous sommes un compte.	Nous avons un compte.	On dit « avoir un compte ».
Je ne dépose pas jamais.	Je ne dépose jamais.	Il faut éviter de cumuler incorrectement les négations.
Est-ce que vous déposez-vous ?	Est-ce que vous déposez ?	Ne pas combiner les deux constructions interrogatives.
Nous changeons l'argent.	Nous changeons de l'argent.	Construction habituelle pour parler de change de monnaie.
Ils va à la banque.	Ils vont à la banque.	Le sujet pluriel exige « vont ».

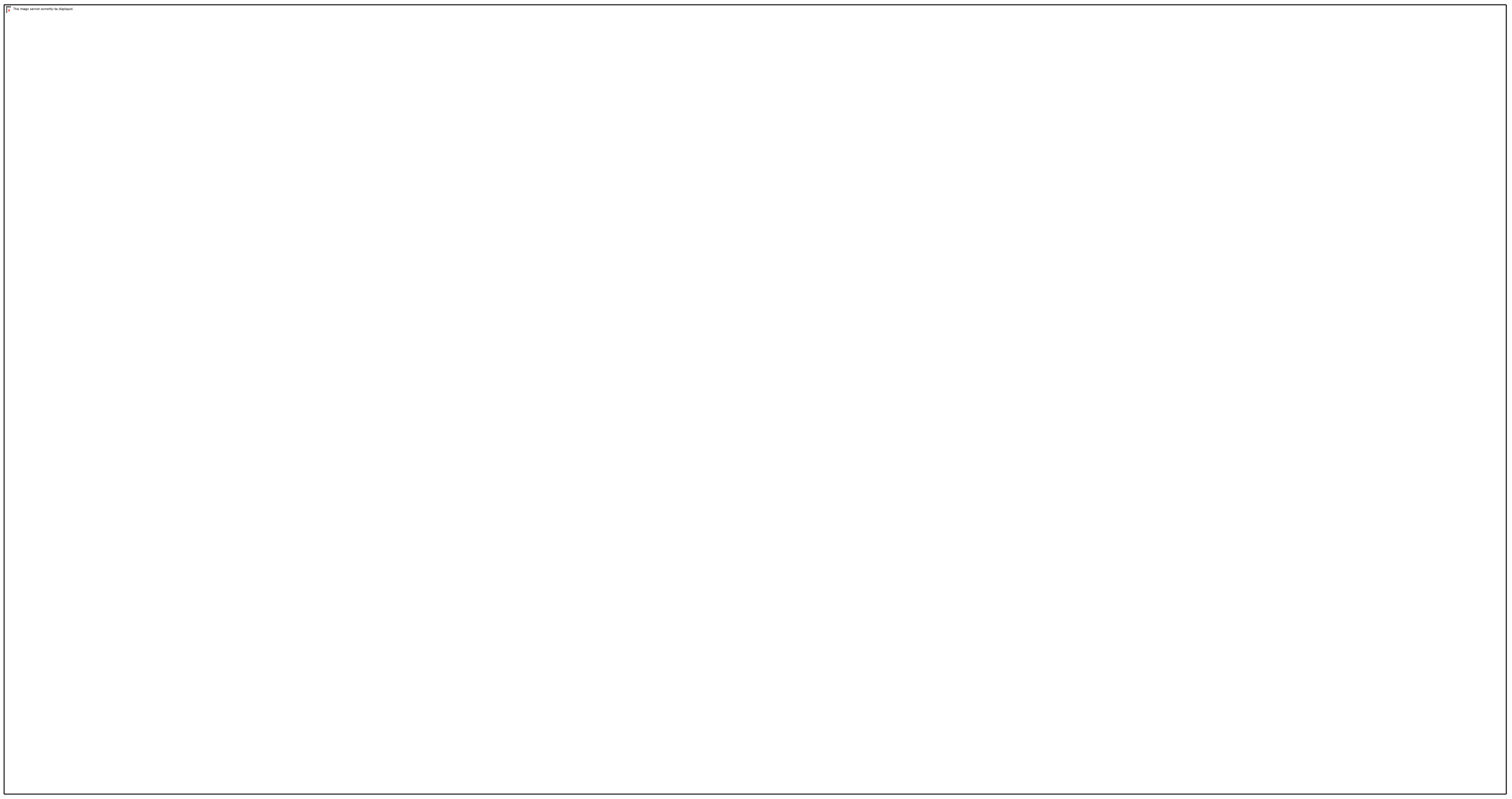
30.0 Conseils pour bien conjuguer les verbes

1. Identifier le sujet avant de conjuguer le verbe.

2. Reconnaître le groupe du verbe.
3. Identifier le radical.
4. Choisir la terminaison appropriée.
5. Vérifier si le verbe est régulier ou irrégulier.
6. Respecter les accents et les signes orthographiques.
7. Faire attention aux verbes qui changent de radical.
8. Relire la phrase pour vérifier l'accord sujet-verbe.
9. Pratiquer la conjugaison dans des situations réelles de communication.
10. Consulter un tableau de conjugaison lorsqu'on rencontre un verbe difficile.

PARTIE XIII : DIALOGUES ET APPLICATION DE LA CONJUGAISON

31.0 Dialogue 1 : Un client effectue un dépôt bancaire



Situation : Un client se présente au guichet pour déposer de l'argent.

Le client : Bonjour, Monsieur. Je voudrais déposer de l'argent sur mon compte.

Le caissier : Bonjour, Monsieur. Vous avez votre numéro de compte ?

Le client : Oui, je l'ai. Je remplis également ce bordereau ?

Le caissier : Oui, vous remplissez les informations demandées et vous indiquez le montant.

Le client : Je dépose cinq mille shillings kényans.

Le caissier : Très bien. Nous vérifions les informations avant de traiter votre transaction.

Le client : Est-ce que je reçois un reçu après le dépôt ?

Le caissier : Oui, vous recevez une confirmation de votre transaction.

Le client : Merci beaucoup pour votre assistance.

Le caissier : Je vous en prie. Bonne journée !

Questions de compréhension

1. Que souhaite faire le client ?
2. Quel document remplit-il ?
3. Quel montant dépose-t-il ?
4. Qui vérifie les informations ?
5. Quel document reçoit-il après la transaction ?

Verbes conjugués dans le dialogue

Verbe à l'infinitif	Forme conjuguée	Sujet
Vouloir	voudrais	Je
Avoir	avez	Vous
Remplir	remplis	Je
Déposer	dépose	Je
Vérifier	vérifions	Nous
Recevoir	reçois	Je

32.0 Dialogue 2 : Un client demande des informations sur un compte d'épargne



Le client : Bonjour, Madame. Je souhaite ouvrir un compte d'épargne.

La conseillère : Bonjour. Pourquoi voulez-vous ouvrir ce compte ?

Le client : J'épargne chaque mois pour financer mes études.

La conseillère : C'est une bonne habitude. Vous pouvez choisir un compte adapté à vos besoins.

Le client : Quels documents dois-je présenter ?

La conseillère : Les documents exigés dépendent du type de compte et des règles de notre institution. Je vous explique les conditions.

Le client : Est-ce que je consulte mon solde avec une application ?

La conseillère : Oui, certains de nos services sont accessibles par voie numérique.

Le client : Merci. Je remplis le formulaire aujourd'hui.

La conseillère : Très bien. Nous vérifions ensuite vos informations.

Exercices à partir du dialogue

a) Relevez cinq verbes conjugués.

b) Donnez l'infinitif des verbes suivants :

- souhaite
- épargne
- pouvez
- présentez
- vérifions

c) Identifiez le groupe de chaque verbe.

d) Remplacez « je » par « nous » dans la phrase : « Je remplis le formulaire aujourd'hui. »

33.0 Dialogue 3 : Le client retire de l'argent

Le client : Bonjour, Monsieur. Je voudrais retirer trois mille shillings.

Le caissier : Bonjour. Vous avez votre carte bancaire ou les documents nécessaires pour cette opération ?

Le client : Oui, je possède ma carte.

Le caissier : Très bien. Vous saisissez votre code personnel sur le terminal prévu à cet effet.

Le client : Est-ce que je signe un document ?

Le caissier : Cela dépend de la procédure applicable à cette transaction.

Le client : D'accord. Je vérifie le montant avant de partir.

Le caissier : Voici votre argent et votre reçu.

Le client : Merci beaucoup.

Verbes à relever

- Vouloir.
- Retirer.
- Avoir.
- Posséder.
- Saisir.
- Signer.
- Dépendre.
- Vérifier.
- Partir.

34.0 Production orale en binômes

Consigne : Travaillez par groupes de deux. Préparez un dialogue dans lequel un client demande des informations sur un prêt bancaire.

Votre dialogue doit contenir :

- Au moins dix verbes conjugués au présent.
- Deux questions.
- Deux phrases négatives.
- Trois verbes du premier groupe.
- Deux verbes du deuxième groupe.
- Trois verbes du troisième groupe.

PARTIE XIV : ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE ET DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

35.0 Activité 1 : Observer et découvrir les modèles de conjugaison

Lisez les phrases suivantes :

1. Je dépose de l'argent.
2. Tu déposes de l'argent.
3. Nous déposons de l'argent.
4. Vous déposez de l'argent.
5. Je remplis un formulaire.
6. Nous remplissons un formulaire.
7. Vous remplissez un formulaire.

Consignes :

a) Soulignez les verbes conjugués.

b) Identifiez leurs infinitifs.

c) Classez les verbes selon leur groupe.

d) Comparez les terminaisons.

e) Expliquez les différences observées.

36.0 Activité 2 : Travail en groupes sur les verbes bancaires

En groupes, conjuguez les verbes suivants au présent de l'indicatif :

- Toucher.
- Remplir.
- Gagner.
- Épargner.
- Déposer.
- Garder.
- Négocier.

- Évaluer.
- Dépenser.
- Encaisser.
- Retirer.

Chaque groupe présente ses réponses à la classe.

Consigne supplémentaire : construisez trois phrases bancaires avec chacun des verbes étudiés.

37.0 Activité 3 : Le jeu de bingo de conjugaison

Le bingo de conjugaison est un jeu qui aide les apprenants à mémoriser les formes verbales.

Matériel nécessaire :

- Des cartes de bingo.
- Une liste de verbes à l'infinitif.
- Des cartes contenant les pronoms personnels.
- Des jetons ou des crayons.

Règles du jeu :

1. Chaque apprenant reçoit une carte contenant plusieurs verbes conjugués.
2. L'enseignant annonce un pronom et un verbe à l'infinitif.
3. Les apprenants recherchent la forme conjuguée correspondante.
4. Ils marquent la case lorsqu'ils trouvent la bonne réponse.
5. Le premier apprenant qui complète une ligne ou une colonne annonce « Bingo ! ».
6. L'enseignant vérifie les réponses.

Exemple :

L'enseignant annonce : « Nous – déposer ».

L'apprenant recherche : « Nous déposons ».

Carte de bingo modèle

Je	**Tu**	**Il / Elle**
dépose	déposes	dépose
remplis	remplis	remplit
gagne	gagnes	gagne

Nous	**Vous**	**Ils / Elles**
déposons	déposez	déposent
remplissons	remplissez	remplissent
gagnons	gagnez	gagnent

38.0 Activité 4 : Compléter un dialogue

Complétez le dialogue avec les verbes entre parenthèses au présent de l'indicatif.

Le client : Bonjour, je _____ (vouloir) ouvrir un compte.

Le conseiller : Bonjour. Vous _____ (avoir) les documents nécessaires ?

Le client : Oui, je _____ (posséder) les documents demandés.

Le conseiller : Très bien. Vous _____ (remplir) ce formulaire.

Le client : Est-ce que je _____ (devoir) signer ici ?

Le conseiller : Oui, vous _____ (signer) dans l'espace prévu.

Le client : Nous _____ (pouvoir) commencer maintenant ?

Le conseiller : Oui, nous _____ (commencer) la procédure.

39.0 Activité 5 : Corriger les erreurs

Réécrivez les phrases suivantes correctement.

1. Je déposent mon argent.
2. Nous remplis le formulaire.
3. Vous épargne chaque mois.
4. Ils retire de l'argent.
5. Elle avons un compte bancaire.
6. Tu négociez les conditions du prêt.
7. Nous encaisse le paiement.
8. Le client et son conseiller vérifie les documents.

40.0 Activité 6 : Construire des phrases

Construisez une phrase correcte avec chacun des verbes suivants :

1. Épargner.
2. Déposer.
3. Retirer.
4. Remplir.
5. Gagner.
6. Dépenser.
7. Encaisser.
8. Ouvrir.
9. Recevoir.
10. Vérifier.

Chaque phrase doit présenter une situation liée au monde des affaires ou aux opérations bancaires.

41.0 Activité 7 : Remplir un document bancaire



Consigne : Complétez le formulaire pédagogique suivant avec des données fictives.

Rubrique	**Informations à fournir**
Nom complet	_____
Adresse	_____
Téléphone	_____
Type de compte	_____
Montant du dépôt initial	_____
Date	_____
Signature	_____

Après avoir rempli le document, écrivez cinq phrases au présent de l'indicatif pour décrire les actions que vous réalisez.

Exemples :

- Je remplis le formulaire.
- Je vérifie mon nom.
- Je choisis un compte d'épargne.
- Je dépose une somme d'argent.
- Je signe le document.

42.0 Activité 8 : Production écrite

Sujet : Vous êtes client dans une banque située à Kilgoris. Rédigez un paragraphe de 100 à 120 mots décrivant vos activités bancaires habituelles.

Votre texte doit contenir :

- Au moins huit verbes conjugués au présent.
- Deux verbes du premier groupe.
- Deux verbes du deuxième groupe.
- Deux verbes du troisième groupe.
- Une phrase négative.
- Une phrase interrogative.

PARTIE XVII : QUESTIONS DE RÉVISION

SECTION A : QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES (30 POINTS)

Consigne : Répondez à toutes les questions. Choisissez la réponse correcte parmi les options A, B, C et D. Chaque question vaut un point.

1. Qu'est-ce que la conjugaison ?

A. La traduction des mots en anglais.

B. La modification de la forme d'un verbe selon le sujet, le temps et le mode.

C. La formation des noms au pluriel.

D. L'utilisation des adjectifs.

2. Quel est l'infinitif du verbe « nous déposons » ?

A. Déposer.

B. Dépense.

C. Déposerons.

D. Déposé.

3. Quel est le radical du verbe « remplir » ?

A. Rempli.

B. Remplir.

C. Rempl-.

D. REMPLISS.

4. Quelle est la bonne conjugaison de « déposer » avec « nous » ?

A. Nous dépose.

B. Nous déposent.

C. Nous déposons.

D. Nous déposez.

5. Quelle est la bonne conjugaison de « remplir » avec « vous » ?

A. Vous remplis.

B. Vous remplissez.

C. Vous remplissent.

D. Vous remplissons.

6. À quel groupe appartient le verbe « gagner » ?

A. Premier groupe.

B. Deuxième groupe.

C. Troisième groupe.

D. Aucun groupe.

7. À quel groupe appartient le verbe « remplir » ?

A. Premier groupe.

B. Deuxième groupe.

C. Troisième groupe.

D. Quatrième groupe.

8. À quel groupe appartient le verbe « prendre » ?

A. Premier groupe.

B. Deuxième groupe.

C. Troisième groupe.

D. Deuxième et premier groupe.

9. Complétez : Je _____ de l'argent chaque mois.

A. Épargnes

B. Épargne

C. Épargnons

D. Épargnez

10. Complétez : Nous _____ le formulaire bancaire.

A. Remplissons

B. Remplissez

C. Remplit

D. Remplis

11. Complétez : Les clients _____ de l'argent au guichet.

A. Retire

B. Retires

C. Retirent

D. Retirez

12. Quelle est la bonne forme du verbe « avoir » avec « vous » ?

A. Vous avons.

B. Vous avez.

C. Vous ont.

D. Vous a.

13. Complétez : Elle _____ un compte d'épargne.

A. Avons

B. Avez

C. Ont

D. A

14. Quelle est la bonne forme du verbe « être » avec « nous » ?

A. Nous sont.

B. Nous sommes.

C. Nous êtes.

D. Nous suis.

15. Complétez : Le caissier _____ le paiement.

A. Encaissons

B. Encaissez

C. Encaisse

D. Encaissent

16. Complétez : Vous _____ votre argent au distributeur.

A. Retirent

B. Retirez

C. Retires

D. Retirons

17. Quelle est la bonne forme du verbe « faire » avec « ils » ?

A. Ils faites.

B. Ils faisons.

C. Ils font.

D. Ils fait.

18. Complétez : Je _____ mon salaire chaque mois.

A. Touches

B. Touchons

C. Touche

D. Touchez

19. Quelle phrase est grammaticalement correcte ?

A. Nous dépose de l'argent.

B. Nous déposons de l'argent.

C. Nous déposent de l'argent.

D. Nous déposez de l'argent.

20. Quelle est la bonne forme négative de « Je dépose de l'argent » ?

A. Je ne dépose pas d'argent.

B. Je dépose ne pas d'argent.

C. Je pas dépose d'argent.

D. Je ne pas dépose d'argent.

21. Quelle phrase est correctement interrogative ?

A. Est-ce que vous remplissez le formulaire ?

B. Est-ce que vous remplissez-vous le formulaire ?

C. Vous est-ce remplissez le formulaire ?

D. Est-ce remplissez vous le formulaire ?

22. Quel est le pronom réfléchi utilisé avec « nous » ?

A. Se.

B. Te.

C. Nous.

D. Me.

23. Quelle est la bonne conjugaison de « se connecter » avec « je » ?

A. Je se connecte.

B. Je me connecte.

C. Je connectes.

D. Je connectons.

24. Complétez : Nous _____ au conseiller bancaire.

A. Se renseignons

B. Nous renseignons

C. Me renseigne

D. Vous renseignez

25. Complétez : Tu _____ un compte bancaire.

A. Ouvre

B. Ouvrons

C. Ouvres

D. Ouvrent

26. Quelle phrase exprime une habitude ?

A. Hier, j'ai déposé de l'argent.

B. J'épargne chaque mois.

C. Demain, je déposerai de l'argent.

D. Je vais déposer de l'argent demain.

27. Quel mot complète correctement la phrase : « Vous _____ vérifier les informations avant de signer » ?

A. Doit

B. Devons

C. Devez

D. Doivent

28. Quelle est la bonne forme du verbe « négocier » avec « nous » ?

A. Nous négocions.

B. Nous négociez.

C. Nous négocient.

D. Nous négocie.

29. Quelle phrase présente un accord sujet-verbe correct ?

A. Les clients retire de l'argent.

B. Le client retirent de l'argent.

C. Les clients retirent de l'argent.

D. Les clients retirez de l'argent.

30. Pourquoi la conjugaison est-elle importante dans la communication bancaire ?

A. Elle permet d'éviter toute utilisation des verbes.

B. Elle permet de construire des phrases correctes et compréhensibles.

C. Elle remplace tous les noms.

D. Elle permet uniquement d'écrire des nombres.

Corrigé de la Section A

N°	Réponse	N°	Réponse	N°	Réponse
1	B	11	C	21	A
2	A	12	B	22	C
3	C	13	D	23	B
4	C	14	B	24	B
5	B	15	C	25	C
6	A	16	B	26	B
7	B	17	C	27	C
8	C	18	C	28	A
9	B	19	B	29	C
10	A	20	A	30	B

SECTION B – 50 POINTS

PARTIE XVIII : QUESTIONS STRUCTURÉES

Questions de la Section B

Consigne : Répondez à toutes les questions en français.

Question 1 : Compréhension de la conjugaison (8 points)

a) Définissez la conjugaison. (2 points)

b) Expliquez les trois éléments essentiels de la conjugaison. (3 points)

c) Citez les trois groupes de verbes en français et donnez un exemple pour chacun. (3 points)

Question 2 : Conjugaison des verbes réguliers (8 points)

a) Conjuguez le verbe **déposer** au présent de l'indicatif à toutes les personnes. (3 points)

b) Conjuguez le verbe **remplir** au présent de l'indicatif à toutes les personnes. (3 points)

c) Donnez l'infinitif des verbes suivants : (2 points)

i. Nous épargnons. ii. Ils négocient.

Question 3 : Les verbes irréguliers (8 points)

a) Complétez avec la forme correcte du verbe entre parenthèses. (4 points)

i. Je _____ un compte bancaire. (avoir)

ii. Nous _____ à la banque. (aller)

iii. Vous _____ les informations. (faire)

iv. Les clients _____ de l'argent. (prendre)

b) Conjuguez les verbes suivants à la personne indiquée. (4 points)

i. Être – nous.

ii. Pouvoir – vous.

iii. Recevoir – ils.

iv. Ouvrir – elle.

Question 4 : Construction de phrases et structures grammaticales (8 points)

a) Transformez les phrases suivantes à la forme négative. (3 points)

i. Je dépose de l'argent.

ii. Elle remplit le formulaire.

iii. Nous avons un compte bancaire.

b) Transformez les phrases suivantes à la forme interrogative en utilisant « est-ce que ». (2 points)

i. Vous épargnez chaque mois.

ii. Le client retire de l'argent.

c) Corrigez les erreurs dans les phrases suivantes. (3 points)

i. Nous remplis le formulaire.

ii. Ils dépose leur argent.

iii. Elle avons une carte bancaire.

Question 5 : Compréhension et application (10 points)

Lisez attentivement le texte suivant et répondez aux questions.

Les activités bancaires de Daniel

Daniel habite à Kilgoris. Il possède un compte d'épargne dans une institution financière. Chaque mois, il reçoit son salaire et dépose une partie de son argent sur son compte. Il épargne régulièrement parce qu'il prépare l'avenir de sa famille.

Chaque fois qu'il se rend à la banque, il remplit les formulaires nécessaires et vérifie les informations avant de signer. Il consulte également son solde à l'aide d'une application bancaire officielle.

Daniel ne dépense pas tout son salaire. Il établit un budget et choisit les dépenses prioritaires. Lorsqu'il a besoin d'argent liquide, il retire une somme raisonnable de son compte.

Il explique à ses amis qu'il faut épargner régulièrement, protéger ses informations bancaires et utiliser les services financiers de manière responsable.

Questions :

a) Où habite Daniel ? (1 point)

b) Quel type de compte possède-t-il ? (1 point)

c) Que fait-il chaque mois après avoir reçu son salaire ? (2 points)

d) Citez deux actions qu'il réalise lorsqu'il se rend à la banque. (2 points)

e) Relevez quatre verbes conjugués au présent de l'indicatif dans le texte. (2 points)

f) Donnez l'infinitif de deux verbes relevés dans le texte. (2 points)

Question 6 : Production écrite et conjugaison (8 points)

Vous êtes client dans une banque de Kilgoris. Rédigez un paragraphe de 80 à 100 mots décrivant vos activités bancaires habituelles.

Votre texte doit contenir :

- Au moins huit verbes conjugués au présent.
- Deux verbes du premier groupe.
- Deux verbes du deuxième groupe.
- Deux verbes du troisième groupe.
- Une phrase négative.
- Une phrase interrogative.

Barème :

Critère	Points
Pertinence du contenu	2
Utilisation correcte des verbes et des groupes	3
Correction grammaticale et orthographique	2
Cohérence et organisation	1

Total	8

PARTIE XIX : CORRIGÉ ET BARÈME DE LA SECTION B

50.0 Question 1 : Compréhension de la conjugaison (8 points)

a) La conjugaison est l'ensemble des modifications que subit un verbe selon la personne, le nombre, le temps et parfois le mode. (2 points)

b) Les trois éléments essentiels :

- **Le sujet :** la personne ou la chose qui réalise l'action. (1 point)
- **Le radical :** la partie du verbe qui porte généralement le sens principal. (1 point)
- **La terminaison :** la partie qui varie selon la personne et le temps. (1 point)

c) Les trois groupes :

- Premier groupe : verbes en -ER, exemple *déposer*. (1 point)
- Deuxième groupe : verbes réguliers en -IR avec -issons à la première personne du pluriel, exemple *remplir*. (1 point)
- Troisième groupe : verbes irréguliers ou autres modèles, exemple *prendre*. (1 point)

51.0 Question 2 : Conjugaison des verbes réguliers (8 points)

a) Déposer :

- Je dépose.
- Tu déposes.
- Il / Elle dépose.
- Nous déposons.
- Vous déposez.
- Ils / Elles déposent.

(3 points : 0,5 point par forme correcte.)

b) Remplir :

- Je remplis.
- Tu remplis.
- Il / Elle remplit.
- Nous remplissons.
- Vous remplissez.
- Ils / Elles remplissent.

(3 points : 0,5 point par forme correcte.)

c) Infinitifs :

i. Nous épargnons → **épargner**. (1 point)

ii. Ils négocient → **négocier**. (1 point)

52.0 Question 3 : Les verbes irréguliers (8 points)

a) Complétez :

i. Je **possède** un compte bancaire. (1 point)

ii. Nous **allons** à la banque. (1 point)

iii. Vous **faites** les informations. (0 point si la phrase est reproduite ainsi : le verbe attendu par l'exercice est *faire*, mais la phrase est peu naturelle. Formulation correcte possible : « Vous faites un dépôt. »)

iv. Les clients **prennent** de l'argent. (1 point)

Pour une version grammaticale correcte de la sous-question iii, on peut utiliser : « Vous _____ un dépôt. (faire) » → **faites**. (1 point)

b) Conjugaisons :

i. Être – nous : **nous sommes**. (1 point)

ii. Pouvoir – vous : **vous pouvez**. (1 point)

iii. Recevoir – ils : **ils reçoivent**. (1 point)

iv. Ouvrir – elle : **elle ouvre**. (1 point)

53.0 Question 4 : Construction de phrases et structures grammaticales (8 points)

a) Forme négative :

i. Je ne dépose pas d'argent. (1 point)

ii. Elle ne remplit pas le formulaire. (1 point)

iii. Nous n'avons pas de compte bancaire. (1 point)

b) Forme interrogative :

i. Est-ce que vous épargnez chaque mois ? (1 point)

ii. Est-ce que le client retire de l'argent ? (1 point)

c) Correction :

i. Nous **remplissons** le formulaire. (1 point)

ii. Ils **déposent** leur argent. (1 point)

iii. Elle **a** une carte bancaire. (1 point)

54.0 Question 5 : Compréhension et application (10 points)

a) Daniel habite à Kilgoris. (1 point)

b) Il possède un compte d'épargne. (1 point)

c) Il reçoit son salaire et dépose une partie de son argent sur son compte. (2 points)

d) Deux actions possibles :

- Il remplit les formulaires nécessaires.
- Il vérifie les informations.
- Il signe les documents.
- Il consulte son solde.

(1 point chacune.)

e) Quatre verbes possibles :

- Habite.
- Possède.
- Reçoit.
- Dépose.
- Épargne.
- Prépare.
- Se rend.
- Remplit.
- Vérifie.
- Consulte.
- Dépense.
- Établit.
- Choisit.
- Retire.
- Explique.
- Faut.
- Protège.

(0,5 point par verbe correct, maximum 2 points.)

f) Infinitifs possibles :

- Habite → habiter.
- Possède → posséder.
- Reçoit → recevoir.
- Dépose → déposer.
- Épargne → épargner.
- Prépare → préparer.
- Remplit → remplir.
- Vérifie → vérifier.
- Consulte → consulter.
- Dépense → dépenser.
- Établit → établir.
- Choisit → choisir.
- Retire → retirer.

- Explique → expliquer.
- Faut → falloir.
- Protège → protéger.

(1 point par infinitif correct, maximum 2 points.)

55.0 Question 6 : Production écrite et conjugaison (8 points)

Exemple de réponse :

Je possède un compte d'épargne dans une banque de Kilgoris. Chaque mois, je dépose une partie de mon salaire sur mon compte. J'épargne régulièrement et je garde mes reçus bancaires. Je remplis les formulaires lorsque je réalise une opération. Je consulte également mon solde avec une application officielle. Je ne dépense pas toutes mes économies. Je choisis mes dépenses avec prudence. Est-ce que je peux améliorer mes habitudes financières ? Oui, je peux établir un budget et économiser davantage.

Analyse des verbes :

Verbe conjugué	Infinitif	Groupe
possède	posséder	1er
dépose	déposer	1er
épargne	épargner	1er
garde	garder	1er
remplis	remplir	2e
consulte	consulter	1er
dépense	dépenser	1er
choisis	choisir	2e
peux	pouvoir	3e
établir	établir	2e

Barème :

Critère	Points
Pertinence du contenu et respect du sujet	2
Conjugaison correcte des verbes	3
Correction grammaticale et orthographique	2
Cohérence et organisation	1
Total	8

SENIOR SCHOOL FRENCH
CURRICULUM NOTES

