

Section ENSEIGNEMENT

PRODUCTION ORALE | Stade 1 | Niveau 4

PROGRAMME-CADRE

Domaines	Consommation et services
Situations	Transactions bancaires
Intentions	S'informer pour ouvrir un compte

STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA TÂCHE

Axe situationnel	Dans une institution bancaire • Support audio <i>Ouvrir un compte</i>
Axe linguistique	Pronoms démonstratifs complexes déictiques Auxiliaires de modalité Phrase impérative Adverbes de comparaison

ÉCHELLE

Échange avec l'entourage, dans des **situations prévisibles**, des informations à propos de **thèmes familiaux** : **besoins courants** de la vie quotidienne, loisirs ou centres d'intérêt

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Desjardins.com, Shutterstock.com

Crédits audiographiques : Université de Montréal




TÂCHE : S'informer pour ouvrir un compte

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles

Faire prendre connaissance du tableau des contraintes.

 <p><i>S'informer pour ouvrir un compte</i></p>	
<p>Vous voulez ouvrir un compte bancaire. Vous vous présentez dans une institution bancaire pour obtenir des informations. Vous rencontrez la représentante ou le représentant du service à la clientèle.</p>	
Circonstances	Interlocutrices/Interlocuteurs
<p>Où :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ dans une institution bancaire 	<p>Qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ la cliente ou le client ○ la représentante ou le représentant du service à la clientèle
<p>Pourquoi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ pour ouvrir un compte 	
<p>Quand :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ le jour 	<p>Relation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ formelle

ÉLABORATION DU DISCOURS

Contraintes linguistiques


1. Faire observer le lexique.

- a)  Faire écouter l'extrait 1 du document audio *Ouvrir un compte*.

Faire repérer, lors de l'écoute du document audio, les éléments du tableau *Lexique* liés à l'ouverture d'un compte.

Lexique	
une cliente/un client	des frais
une conseillère financière/un conseiller financier	fournir des informations personnelles
code permanent	ouvrir un dossier
	des types de compte

CONSOMMATION ET SERVICES | Transactions bancaires

- b)  Faire écouter l'extrait 2 du document audio *Ouvrir un compte*.

Faire repérer, lors de l'écoute du document audio, les documents exigés lors de l'ouverture d'un compte.

Lexique	
une carte avec photo	le passeport canadien
la carte d'assurance-maladie	le permis de conduire
la carte d'assurance sociale	une pièce d'identité obligatoirement
le certificat de naissance	









- c)  Faire écouter l'extrait 3 du document audio *Ouvrir un compte*.

Faire repérer, lors de l'écoute du document audio, les types de compte offerts par l'institution bancaire.

Lexique		
une carte de débit	le numéro d'identification personnelle (NIP)	faire des économies
un compte avec opérations	une transaction	signer
un compte chèque	un type de compte sans frais	magnétiser
un compte épargne		
des frais d'utilisation		
un forfait		

CONSOMMATION ET SERVICES | Transactions bancaires

2. a) Faire prendre connaissance du tableau montrant les forfaits en fonction du type de compte et des besoins financiers.

Types de compte et besoins financiers		Forfaits
 <p>Client 1</p> <p>épargne</p>	 <p>voyage</p>	<p>Le p'tit écono</p> <p>frais par transaction forfait très économique projets à moyen terme</p>
 <p>Client 2</p> <p>épargne</p>	 <p>études</p>	<p>Le p'tit trésor</p> <p>frais par transaction forfait très économique projets à long terme</p>
 <p>Client 3</p> <p>chèque</p>	 <p>opérations courantes</p>	<p>Le p'tit pratique</p> <p>6,25 \$/mois forfait économique 15 transactions par mois</p>
 <p>Client 4</p> <p>chèque</p>	 <p>opérations courantes</p>	<p>Le p'tit branché</p> <p>13,95 \$/mois forfait autonome transactions illimitées</p>

CONSOMMATION ET SERVICES | Transactions bancaires

- b) Faire observer le tableau de l'interaction *L'ouverture d'un compte*. Faire porter une attention particulière aux éléments en caractères gras.

Attribuer à chaque élève le rôle du client ou du représentant du service à la clientèle.

Faire compléter oralement l'interaction. Indiquer aux élèves de se référer au tableau se trouvant au point 2 a). Faire simuler l'interaction.

Lexique et structure de la situation


Interaction 1

L'ouverture d'un compte

Agir – Réagir

Interlocuteurs

- 😊 **A** client
- 😊 **B** représentant du service à la clientèle



Prise de contact

😊 **A** Bonjour, j' voudrais ouvrir un compte. Auriez-vous l' temps de m' rencontrer maint'nant?

😊 **B** Vous d'vez prendre rendez-vous. Mais, attendez, j' vérifie mon agenda... Ça va, j'ai une annulation. Passez dans mon bureau.

Développement

😊 **B** Alors... comment est-c' que j' peux vous aider?

😊 **A** J'aim'rais avoir des informations pour ouvrir un compte.

CONSOMMATION ET SERVICES | Transactions bancaires

☺B Quels sont vos **besoins financiers**?

Répondre selon les besoins financiers choisis.

☺A *J' voudrais un compte pour économiser pour les études de mes enfants/faire un voyage/prendre des vacances.*

J' voudrais un compte pour faire mes transactions bancaires courantes/payer mes comptes chaque mois.

J' vous suggér'rais/conséill'rais + **type de compte.**

☺B *Le p'tit écono. C'est un compte épargne qui vous permet d' payer des frais seul'ment pour les transactions effectuées chaque mois. Il est parfait pour les économies à moyen terme.*

Le p'tit pratique. C'est un compte chèque à 6,25 \$. Il est économique et utile pour effectuer les paiements mensuels.

Rupture de contact

☺A C'est intéressant! J' vais prendre celui-là.

☺B Parfait, donnez-moi quelques minutes. Nous allons ouvrir vot' dossier.

ENCADREMENT DE LA TÂCHE

Les rôles établis dans l'interaction peuvent alterner.

Accorder du temps aux élèves pour qu'ils intègrent les éléments liés à leurs rôles respectifs.



Faire un rappel au sujet du mouvement des caisses Desjardins et de leur fondateur M. Alphonse Desjardins. Ce dernier a fait la promotion de l'idée de la coopération. Il voulait ainsi améliorer la condition des classes populaires et contribuer au relèvement économique des Canadiens français. Le 6 décembre 1900, il fonde la première caisse populaire à Lévis. À sa mort, survenue le 31 octobre 1920, il aura participé personnellement à la fondation de 163 caisses populaires, dont 136 au Québec, 18 en Ontario et au moins 9 aux États-Unis.