

Alpha-Banko

Denis Chicoine, Un Mondalire

Les nouvelles technologies envahissent de plus en plus nos vies, et devoir « dialoguer » avec un guichet automatique, sans pouvoir demander d'explications complémentaires ni délais de réponse, n'est pas toujours rassurant pour tout le monde. Comment décoder son langage, s'adapter à sa vitesse d'opération et à son style ?

Guichet automatique : mode d'emploi.

Contexte

L'ébauche de ce jeu a débuté en 1995 par un projet IFPCA qui portait sur un document pédagogique : « Initiation au guichet ». Ce document concernait la terminologie et la syntaxe d'une institution bancaire, soit les caisses populaires Desjardins.

Nous avons débuté ce projet après avoir utilisé en atelier un simulateur de guichet automatique. En effet, nos participant-e-s utilisaient peu les guichets automatiques et ils avaient de grandes difficultés avec les services automatisés, chose évidente lors de l'expérience avec le simulateur.

Ainsi, il nous est clairement apparu que les services automatisés représentaient un grand défi pour nos participant-e-s qui avaient à confronter autant le médium informatique, le temps alloué aux opérations que la structure écrite du message.

Il est devenu évident que nos participant-e-s, en connaissant la structure, le vocabulaire et la syntaxe des guichets automatiques, pourraient composer plus facilement avec leur stress lors de l'utilisation de ce médium informatique.

Nous en avons donc fait un projet IFPCA pour l'année 1995-96. Nous voulions au début nous *attaquer* à l'ensemble des réseaux automatisés des diverses institutions bancaires, ou du moins des plus utilisés au Québec. Nous avons donc fait un sondage auprès des participant-e-s des différents groupes du RGPAQ, pour connaître le degré d'utilisation des services automatisés et des institutions bancaires. L'ensemble de ces participant-e-s présentaient généralement le même type d'appréhension que les gens d'Un Mondalire. Le sondage fit ressortir également que la caisse populaire Desjardins était, dans une large mesure, l'institution bancaire la plus utilisée par les participant-e-s...

Face à l'envergure du projet, nous avons décidé de centrer notre projet sur les services du guichet automatique Desjardins, ce qui a donné naissance à notre cahier d'exercices : « Initiation au guichet ».

Alpha-Banko

L'année suivante, pour parachever, dans une certaine mesure, notre projet initial, nous nous sommes attelés à un autre projet visant à familiariser les participant-e-s avec les services bancaires informatisés.

Ce projet prit la forme d'un jeu didactique portant sur les expressions et les termes employés par les services automatisés de plusieurs institutions bancaires. Après une cueillette des termes bancaires, nous les avons compilés en nous basant sur notre sondage de l'année précédente. Nous n'avons retenu que les huit institutions les plus utilisées. Cependant, après les avoir contactées, seulement cinq institutions nous ont donné le droit de nous servir de leurs termes et logos. Ce sont les institutions représentées dans le jeu.

Ce jeu, *Alpha-Banko*, permet de mémoriser les termes bancaires dans le cadre d'une activité ludique similaire à un jeu de *bingo*. Cette approche, sous forme de jeu, évacue le stress du guichet lui-même ainsi que de l'effort à fournir en situation d'apprentissage.

Règles du jeu :

NOMBRE DE JOUEURS

Le nombre de participant-e-s est de deux joueurs et plus. Le jeu permet cependant un nombre maximum de 40 joueurs ayant chacun une carte, ou moins de joueurs ayant chacun plusieurs cartes.

OBJECTIF

Comme au *bingo*, le but est de couvrir une rangée complète d'une carte avec les petits cartons servant à cet effet, lorsque tous les termes de cette rangée ont été clamés.

MATÉRIEL

Le jeu *Alpha-Banko* comprend :

- 40 cartes de jeu dont cinq séries de cartes différentes (8 cartes par série), présentant le vocabulaire de cinq institutions bancaires différentes. Chaque série de cartes comporte des termes en commun (termes génériques utilisés par l'ensemble des institutions bancaires) et des termes spécifiques à l'institution représentée ;
- un tableau de référence présentant l'ensemble des termes ;
- un stylo marqueur non permanent pour cocher les termes sur le tableau de référence ;
- des petits jetons de carton pour couvrir les termes sur les cartes ;
- une liste des termes et expressions communes aux cinq institutions ;
- cinq listes de vocabulaire spécifique (une par institution bancaire) ;
- une liste des termes bancaires dont le sens est similaire (plus ou moins des synonymes) ;
- une liste des verbes les plus utilisés ;
- une feuille présentant des informations générales sur les services bancaires automatisés.

DÉROULEMENT DU JEU

Le jeu est composé de cartes présentant des termes et expressions bancaires (à la place des nombres comme au *bingo*) regroupés sous les lettres du terme « Banko » ainsi que d'un tableau de référence où se retrouve l'ensemble des termes et expressions bancaires. L'une des personnes (animateur ou participant avancé) doit être le meneur de jeu. Le meneur de jeu pige un nombre et clame le terme ou l'expression bancaire correspondant au nombre, sur son tableau de référence. Chaque fois que l'un des joueurs retrouve le terme ou l'expression sur sa

carte, il la couvre d'un petit jeton. Quant au meneur de jeu, il raye au fur et à mesure, avec un marqueur effaçable, les termes et les expressions sur son tableau de référence.

Le gagnant est la personne qui, la première, réussit à couvrir une rangée complète sur sa carte. Il y a plusieurs variantes pour remporter la victoire. En effet, un joueur peut décider de couvrir l'ensemble de la carte, ou une rangée précise dans un sens précis, ou bien les quatre coins, etc. Le niveau de difficulté peut alors varier grandement selon le déroulement adopté et le nombre de cartes utilisé par chacun des joueurs. On peut se servir aussi, de façon simultanée, des cartes de diverses institutions bancaires ou d'une seule institution à la fois, selon les besoins exprimés par les participant-e-s.

Alpha-Banko a été expérimenté quelques fois en atelier pour confirmer sa validité auprès des participant-e-s de divers niveaux. Les résultats se sont avérés satisfaisants, bien que l'on ne puisse vérifier, dans un aussi court terme, l'atteinte de l'objectif principal, soit une utilisation facilitée des services bancaires automatisés. Par contre la familiarisation des participant-e-s avec les termes bancaires était directement vérifiable et très probante.

Utilisation en atelier

Dans l'atelier, l'expérimentation du jeu a permis de cerner certaines erreurs et surtout de réaliser l'importance de moduler le niveau de difficulté, par exemple par le nombre de cartes distribuées à chacun lors de l'utilisation avec des participant-e-s de divers niveaux. En effet, pour les débutant-e-s, le jeu présentait au début un coefficient de difficulté dont ils n'ont pas ou peu conscience et qui peut être dans un premier temps rébarbatif. Il est donc important d'atténuer les difficultés par une répartition minimale des cartes de jeu lors d'une première utilisation. Par ailleurs, le rythme de déroulement du jeu doit aussi varier et devenir de plus en plus rapide pour soutenir l'intérêt et amener les participant-e-s à une vitesse de décodage qui permette la compréhension des messages affichés, dans le temps alloué aux guichets automatiques. De

toute façon, l'un des aspects les plus frappants lors de l'utilisation répétitive du jeu est la diminution du temps requis pour jouer une partie et donc, de façon inhérente, l'apprentissage des termes par les participants.

Par ailleurs, pour vérifier à moyen terme un transfert des acquis avec les participant-e-s, il apparaît nécessaire, dans la plupart des cas, d'exercer un suivi. Une visite en atelier des guichets automatiques bancaires peut s'avérer un exercice complémentaire et primordial pour encourager le passage de la théorie (bonne connaissance des termes bancaires et de la structure des messages affichés) à la pratique (utilisation des services bancaires automatisés). Cette visite en atelier permet donc dans un premier temps de mesurer les acquis en terme d'apprentissage du vocabulaire bancaire et, dans un deuxième temps, de mesurer les acquis lors de l'accès effectif au système bancaire informatisé.

Cette évaluation informelle constitue la dernière étape de ce processus d'apprentissage ludique. Elle doit préférablement être effectuée après une expérimentation assez importante du jeu avec le même groupe d'apprenant-e-s pour ne pas les mettre en situation d'échec. Ce type d'évaluation informelle leur permet de constater par eux-mêmes, à la fois leur apprentissage notionnel (vocabulaire bancaire) et leur progrès dans le décodage des messages affichés dans les services automatisés. Ils perçoivent donc directement les barrières qu'ils ont franchies vis-à-vis de ces services, devenus quasi inévitables à utiliser dans la vie courante.

Pour plus d'informations sur *Alpha-Banko*, vous pouvez contacter Un Mondalire par téléphone au (514) 640-9228 ou par télécopie au (514) 640-9443.

