

Animer un atelier avec Démo Banque

Durée : 2 heures

Niveau: Avancé

Cette trame est une base, vous pouvez y piocher pour concevoir vos ateliers ou accompagner une personne. Vous êtes libre de choisir d'autres activités et nous vous encourageons à en ajouter de nouvelles !

L'atelier proposé est un atelier de découverte des services de banque en ligne basé sur l'utilisation du simulateur Démo Banque développé par Wikifin (FSMA).

Cet atelier est principalement destiné à des non-utilisateurs des services de banque en ligne.

À côté du volet initiation et découverte, cet atelier peut également permettre de lever des freins psychologiques grâce à des activités de manipulation de données fictives.

Objectif : À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable d'identifier les fonctionnalités principales de la banque en ligne.

Prérequis apprenant :

- Naviguer sur internet
- Remplir un formulaire en ligne

Avant de commencer

Ouvrez ou imprimez le [set de factures factices](#) Wikifin.

Ouvrez le site [Démo Banque de Wikifin](#).

Rappelez-vous qu'on apprend en faisant 😊

PRÉSENTER L'ATELIER

5'

Introduisez les temps forts de l'atelier pour motiver les apprenants.

Pensez à recueillir les attentes participants et faire le lien avec le contenu de l'atelier proposé.

Introduction

10'

Le jargon de la banque en ligne

10'

Demandez aux participants de définir les termes suivants:

- | | |
|--------------------|----------------------------|
| • Ordre permanent | • Compte émetteur |
| • Date d'exécution | • Communication structurée |
| • Virement | • Compte à vue |
| • Compte épargne | • [...] |

 Libre à vous d'utiliser le support de votre choix pour présenter au groupe les mots à définir. Quelques idées en vrac : notez les mots au tableau, projetez les mots via un PowerPoint, imprimez et distribuez les mots sur des cartes.

Introduction

5'

Proposez la situation suivante :

Myriam et Diego sont tous les deux clients chez Belfius. Ils ont tous les deux installé récemment l'application *Belfius Mobile* sur leur smartphone. L'application est techniquement la même pour tout le monde. Comment se fait-il alors qu'ils puissent chacun voir les informations correspondant à leurs comptes bancaires et pas celles de quelqu'un d'autre ?



Apport notionnel

La connexion à un service de banque en ligne est sécurisée.

Pour visualiser les informations personnelles concernant vos comptes en banque il faut faire en sorte que l'application ou le site internet, dans le cas du PC banking, aille chercher les informations vous concernant.

Pour cela, vous allez devoir vous identifier. À la première connexion vous allez devoir renseigner des informations comme votre numéro de carte bancaire. Vous aurez également besoin de votre lecteur de carte pour valider la connexion. Ces informations peuvent en général être sauvegardées. Lors des connexions suivantes vous pourrez vous connecter à l'aide du mode d'identification que vous aurez choisi. Les moyens d'identification les plus courants seront alors les suivants : mot de passe, itsme, empreintes digitales, reconnaissance faciale.

Identification sur le simulateur

10'

Procédez à l'identification sur le simulateur Démo Banque.

« Je vais renseigner les informations concernant la carte Démo Banque pour visualiser dans le simulateur les données bancaires correspondant à cette carte. »

Identification



Numéro de carte bancaire

0 / 17

Signature électronique

0 / 4



Information pratique

La signature électronique à encoder pour accéder au HomeBanking de la Démo Banque est 1234.

CONFIRMER



Nous recommandons ici de projeter votre écran afin que tout le groupe puisse observer la manipulation.

Si les conditions matériel le permettent, les participants peuvent également réaliser la manipulation sur leur PC.

Découverte de Démo Banque

30'

L'interface et les Fonctionnalités

15'

L'idée ici est de découvrir en groupe l'interface et les fonctionnalités du simulateur

1. En individuel, laissez les participants naviguer sur le simulateur librement et invitez les à cliquer sur les boutons bleus d'information. 
2. En collectif, demandez aux participants ce qu'ils ont découvert et montrez les éléments évoqués par les participants au groupe via votre écran projeté dans la salle.



The screenshot shows the 'Demo bank' interface. On the left, there's a sidebar with options: 'Aperçu des comptes' (selected), 'Extraits de compte', 'Virements', and 'Ordres permanents'. The main area is titled 'Aperçu des comptes' and contains a 'Nouvelle communication' box with text about a rate change. Below it are two account summary cards: one for a current account (2.100,00 €) and one for a savings account (2.000,00 €).

Analyse extrait de compte

15'

L'activité consiste à observer l'extrait du compte et y déchiffrer les informations affichées.

1. Ouvrez et projetez l'historique du compte courant - *Aperçu des comptes > Compte courant*
2. Posez les questions suivantes au groupe :
 - Quel est le solde actuel du compte courant ?
 - Quel montant a été dépensé dans la boutique à Anvers ?
 - À quoi correspond le paiement de 38 euros du 24 du mois dernier ?
 - Quand le salaire est-il arrivé sur le compte ?
 - Combien de virements sont en cours d'exécution et pour quel montant total ?
 - Après les opérations en cours, combien d'argent sera encore disponible (après le 6 du mois prochain) ?

 Vous pouvez également imprimer les questions et les distribuer aux participants pour réaliser l'exercice seul ou en sous-groupe. Circulez alors dans la salle pour proposer vote aide en cas de besoin et vous assurer que la consigne est bien comprise.

Les réponses

- Solde actuel du compte courant : **2.100 €**
- Montant dépensé dans la boutique à Anvers : **49 €**
- Paiement de 38 euros du 24 du mois dernier : **Abonnement Pipo Telecom**
- Versement salaire : **28/03/2022 (+ 1.750 €)**
- Nombre de virements en cours d'exécution : **2 virements : 50 € (épargne) + 650 € (loyer)**
- Solde après exécution des virements en cours : $2.100 \text{ €} - 650 \text{ €} - 50 \text{ €} = \textbf{1.400 €}$

Demo bank

Aperçu des comptes

Extraits de compte

Virements

Ordres permanents

← BE10539000123504 - Solde du compte 2.100,00 €

Virements en cours d'exécution

Date	Date valeur	Description	Montant
05/05/2022	05/05/2022	Sauvegarde ordre permanent automatique	- 50,00 €
05/05/2022	05/05/2022	Frais de location d'un ordre permanent	- 650,00 €

Date	Date valeur	Description	Montant
14/04/2022	14/04/2022	Boutique Anvers	- 49,00 €
07/04/2022	07/04/2022	Frais de location d'un ordre permanent	- 650,00 €
07/04/2022	07/04/2022	Transfert vers l'épargne BE21539000123403	- 250,00 €
04/04/2022	04/04/2022	Sauvegarde ordre permanent automatique	- 50,00 €
28/03/2022	28/03/2022	Salaire	+ 1.750,00 €
24/03/2022	24/03/2022	Domiciliation Abonnement Pipo Telecom	- 38,00 €



Les virements en cours d'exécution sont des virements permanents. N'hésitez pas à naviguer vers la section *Ordres permanents* pour montrer la liste des ordres permanents créés et faire le lien avec l'aperçu général du compte courant. Vous pouvez également ouvrir le compte épargne pour y voir les **+50€** qui y sont virés tous les mois depuis le compte courant.



Pour aller plus loin

Après avoir analyser l'historique du compte vous pouvez aborder la notion de gestion budgétaire et mettre en avant le côté pratique de pouvoir en permanence consulter le solde de son compte et l'historique des transactions effectuées. N'hésitez pas à demander au groupe comment eux gèrent leur budget quotidien, hebdomadaire ou mensuel.

Découvrir la facture

5'

L'activité suivante consiste à payer la facture RealPhone directement dans le simulateur.

Commencez par projeter la facture en grand groupe et posez la question suivante : « Quels sont les éléments importants à utiliser pour effectuer le virement en ligne. »

Réponse : le montant, le numéro de compte du destinataire, la communication structurée, la date limite de paiement (même si ici la date indiquée est 2018).

Découvrir l'interface Virement du simulateur

5'

En collectif, projetez le simulateur et passez en revue les différents champs. Identifiez avec le groupe ceux dont les informations se trouvent sur la facture.

Aucune communication
 Communication structurée
 Communication libre

+++123/1234/12345+++

CONFIRMER **ANNULER**

Effectuer le virement dans le simulateur

10'

En autonomie, laissez les participants réaliser le virement correspondant à la facture projetée. Circulez dans la salle et répondez aux questions éventuelles.

 N'hésitez pas à interroger le groupe entier si certaines questions méritent d'être traitées en collectif.

Correction en groupe

10'

En collectif, projetez le simulateur et effectuez l'opération vous-même en commentant vos actions.

Arrêtez-vous sur les éléments suivants :

- Les différents champs à remplir
- L'écran de confirmation

Retournez ensuite dans l'aperçu des comptes et affichez l'historique du compte courant. Mettez en avant les conséquences du virement effectué :

- Nouveau solde : **2.054,50 €**
- Nouvelle opération en cours d'exécution correspondant au paiement de la facture

Demo bank

Aperçu des comptes

Extraits de compte

Virements

Ordres permanents

← BE10539000123504 · Solde du compte 2.054,50 €

Virements en cours d'exécution

i

Date	Date valeur	Description	Montant
05/05/2022	05/05/2022	Sauvegarde ordre permanent automatique	- 50,00 €
05/05/2022	05/05/2022	Frais de location d'un ordre permanent	- 650,00 €
26/04/2022	26/04/2022	+++642/3890/69829+++	- 45,50 €

Exercice : payer 1 ou 2 autres factures au choix

15'

Proposez aux participants de choisir la ou les factures qu'ils souhaitent payer dans le simulateur et laissez-les effectuer les opérations en autonomie.

 Vous pouvez également demander aux participants d'utiliser leurs propres factures à payer dans le simulateur.

Dans ce cas là, prévoyez une communication avant l'atelier.

Introduction et consigne

5'

L'activité suivante consiste à effectuer un virement vers le compte épargne du simulateur.

Proposez le scenario suivant : « Vous avez comme projet de partir en vacances à Ibiza prochainement. Pour couvrir les frais du voyage vous souhaitez mettre de l'argent de côté sur votre compte épargne. »

Consigne : Effectuez le virement suivant vers le compte épargne du simulateur :

- Montant : 200 €
- Communication libre : épargne vacances Ibiza

Effectuer le virement dans le simulateur

10'

En autonomie, laissez les participants réaliser le virement vers le compte épargne.

Circulez dans la salle et répondez aux questions éventuelles.

Correction en groupe

5'

En collectif, projetez le simulateur et effectuez l'opération vous-même en commentant vos actions.

Retournez ensuite dans l'aperçu des comptes et affichez l'historique du compte courant. Mettez en avant les conséquences du virement effectué :

- Nouveau solde : **1.854,50 €**
- Nouvelle opération dans l'historique des paiement

Demo bank

Aperçu des comptes

Extraits de compte

Virements

Ordres permanents

← BE10539000123504 - Solde du compte 1.854,50 €

Virements en cours d'exécution



Date	Date valeur	Description	Montant
05/05/2022	05/05/2022	Sauvegarde ordre permanent automatique	- 50,00 €
05/05/2022	05/05/2022	Frais de location d'un ordre permanent	- 650,00 €
26/04/2022	26/04/2022	+++642/3890/69829+++	- 45,50 €

Date	Date valeur	Description	Montant
26/04/2022	26/04/2022	épargne vacances Ibiza	- 200,00 €
14/04/2022	14/04/2022	Pratiques Avancées	10,00 €

Pour aller plus loin!



La difficulté avec le bancaire c'est qu'il existe différentes banques, différentes applications et donc différentes manières de faire. Nous recommandons d'organiser des **ateliers collectifs sur tout ce qui est générique** et de proposer des **accompagnements individuels pour tout ce qui est spécifique** (permanences, rendez-vous individuels, etc...).

Ateliers de formation complémentaires

Suite à cet atelier de découverte pourquoi ne pas proposer d'autres temps de formation ?

Misez sur les contenus génériques comme *Comment effectuer des achats en ligne ?, Découvrir la sécurité en ligne, Comment effectuer des paiements mobiles via Payconiq ?, Les bons plans pour faire des économies...*

Accompagnements individuels

L'accompagnement individuels permettra de mettre l'accent sur les outils utilisés par la personne que vous accompagnez et de proposer des contenus spécifiques. En fonction de ce qui est proposé dans votre structure, choisissez ce qui vous semble le plus adapté :

- Rendez-vous individuel
- Permanence
- Autre

Versions "démo" des applications bancaires

De nombreuses applications bancaires proposent des versions "démo" affichant des données fictives. Vous pouvez les utiliser lors de vos accompagnements (formation, rendez-vous individuel ou autre) pour découvrir une application sans manipuler les données personnelles de la personne que vous accompagnez. Ainsi vous allez une étape plus loin et aidez vos bénéficiaire à prendre en main leurs propres outils.

Ci-dessous, les banques qui proposent des versions "démo" intégrée à l'application.



Belfius



CBC



BNP Fortis



Crelan



Argenta

Les versions "démo" sont accessibles directement depuis l'écran d'accueil. Il n'est **pas nécessaire de lier un compte bancaire à l'application** pour y accéder.