

Voici la restitution du travail effectué lors de la journée collaborative du 4/02/2020 sur le thème « Accompagner les apprenants à utiliser les sites Internet de la vie quotidienne ».

18 personnes en lien avec du public rencontrant des difficultés avec le numérique (formateurs, médiateurs de médiathèque, conseillers d'insertion Mission locale, animateurs bénévoles d'ASL/EPN...) étaient présentes pour réfléchir ensemble à comment accompagner un public en difficulté avec la langue à utiliser le numérique et plus particulièrement les sites de la vie quotidienne.

Après un premier temps d'échanges et de définitions concernant les publics et les difficultés rencontrés par chacun, nous avons analysé une progression proposée pour accompagner les apprenants dans la navigation du Site Pôle Emploi et souligné des idées à conserver.

Nous avons ensuite sélectionné des sites « utiles » puis, en petits groupes, rempli une première grille d'analyse, à retrouver ci-dessous. Cette trame a permis de définir les pré-requis, concernant le numérique (structure/vocabulaire) et le langage, nécessaires à la réalisation d'un objectif précis à atteindre sur le site choisi. En se mettant en situation, chaque groupe a retenu 3 choses à faire et à ne pas faire lors de l'accompagnement.

Pour terminer, d'autres groupes se sont constitués pour répondre aux thématiques dégagées lors du travail d'analyse (Remplir un formulaire, Architecture/structure des sites, Conserver les documents, Vocabulaire de l'informatique, Mots de passe) en identifiant les points à travailler et/ou en imaginant des activités.

Idées à garder de la progression proposée par A. Barrot sur la navigation sur le site de Pôle Emploi

Vérifier la connaissance et la retranscription

Retrouver les mots-clés

Captures d'écran imprimées et plastifiées

Cacher une partie de la capture d'écran

Ne pas utiliser l'objet (souris/ordinateur/tablette/téléphone) tout de suite

Images sur les concepts

Sites utiles cités



Analyse d'un site selon un objectif précis

- a. AMELI (sur tablette) : Créer son compte Ameli
- b. AMELI (sur ordinateur) : Consulter mes remboursements
- c. CAF (sur smartphone) : Télécharger l'application de la Caf
- d. CAF (sur ordinateur) : Connaître ses droits à la prime d'activité – simulation
- e. Pôle Emploi (sur ordinateur) : Rechercher une formation qui correspond à mon profil

Restitution des réflexions sur les thématiques choisies

- a. Remplir un formulaire
- b. Architecture/structure des sites
- c. Conserver les documents
- d. Vocabulaire de l'informatique
- e. Mots de passe

Trame vierge

Nom du site analysé et support :		
Se fixer un objectif réaliste et actionnel : <i>(qu'est-ce que je souhaite que la personne sache faire à la fin de mon intervention ?)</i>		
Identifier les pré-requis : <i>(avec quoi la personne doit-elle être à l'aise pour atteindre cet objectif ?)</i>		
En ce qui concerne le numérique <i>(par exemple : accès, structure du site, navigation, activer un champ, choisir dans un menu déroulant, valider, garder trace)</i>	En ce qui concerne le langage oral et/ou écrit	
	Dans le domaine numérique <i>(par exemple : identifiant, mot de passe, suivant....)</i>	Dans le domaine du site <i>(mots clés de ce que je recherche, informations qu'il me faut trouver...)</i>

Nom du site analysé et support :		
AMELI (Application tablette)		
Se fixer un objectif réaliste et actionnel : <i>(qu'est-ce que je souhaite que la personne sache faire à la fin de mon intervention ?)</i>		
Créer son compte Ameli sur tablette		
Identifier les pré-requis : <i>(avec quoi la personne doit-elle être à l'aise pour atteindre cet objectif ?)</i>		
En ce qui concerne le numérique <i>(par exemple : accès, structure du site, navigation, activer un champ, choisir dans un menu déroulant, valider, garder trace)</i>	En ce qui concerne le langage oral et/ou écrit	
	Dans le domaine numérique <i>(par exemple : identifiant, mot de passe, suivant....)</i>	Dans le domaine du site <i>(mots clés de ce que je recherche, informations qu'il me faut trouver...)</i>
Expliquer la place prise par le clavier tactile : la place prise par le clavier cache l'écran, il faut savoir utiliser la barre de déroulement Savoir passer du clavier à l'écran et vice-versa	Se connecter Je n'ai pas de code/j'ai oublié mon code Adresse mail et mot de passe pour modifier le code si nécessaire Icônes œil barré, I entouré	Nom, Numéro de sécurité sociale, date de naissance, code postal de votre résidence A noter, nom d'épouse/de jeune fille Saisir Ayant droit, rattaché Code personnel secret à garder pour soi (de 8 à 13 chiffres) Code provisoire

		Compte – dossier – numéro – (carte vitale) Côte/comparer
Choses à faire : <ul style="list-style-type: none">- Expliquer l'interface : Utiliser l'écran tactile, Passer de l'écran tactile au clavier- Savoir qu'un compte créé le reste à vie- Bien lire les explications/annotations (? : infos/consignes sur ce que je dois remplir)	A ne pas faire : <ul style="list-style-type: none">- Faire à la place de- Oublier de se déconnecter- Sous-estimer l'interprétation du vocabulaire utilisé (<i>noter</i> cette démarche)	

Nom du site analysé et support :		
AMELI (Site sur ordinateur)		
Se fixer un objectif réaliste et actionnel :		
<i>(qu'est-ce que je souhaite que la personne sache faire à la fin de mon intervention ?)</i>		
Consulter mes remboursements		
Identifier les pré-requis :		
<i>(avec quoi la personne doit-elle être à l'aise pour atteindre cet objectif ?)</i>		
En ce qui concerne le numérique <i>(par exemple : accès, structure du site, navigation, activer un champ, choisir dans un menu déroulant , valider, garder trace)</i>	En ce qui concerne le langage oral et/ou écrit	
	Dans le domaine numérique <i>(par exemple : identifiant, mot de passe, suivant....)</i>	Dans le domaine du site <i>(mots clés de ce que je recherche, informations qu'il me faut trouver...)</i>
Aller sur Google puis Ameli Remplir son code postal (champ à remplir) puis accueil Assuré (couleur rose/ barre verticale sur la droite de la page) Champ à remplir (déjà activé) : N° de sécurité sociale Passer dans le 2 ^{ème} champ, saisir code personnel	* (champ obligatoire) Confirmer J'accède Icônes identifiant, cadenas, œil barré Code oublié ? Me connecter Code personnel (ou provisoire) (S'identifier avec France Connect)	Caisse, lieu de résidence, Compte Ameli, Numéro de sécurité sociale (pas d'indication concernant la carte vitale), ayant droit, rattaché
Arrivée sur l'interface d'accueil – Division de l'écran en 3 colonnes ATTENTION : derniers paiements affichés dès le départ – Confidentialité ?	Icône loupe, point d'interrogation entouré	Mes derniers paiements

<p>1^{ère} colonne : « Mes derniers paiements » Si clic sur « mes derniers paiements » : changement de page vers la liste de tous les paiements avec la barre de recherche (voir ligne ci-dessous) Si clic sur un paiement de la liste : changement de page + détail de ce paiement</p>		
<p>Organisation de la page « Mes paiements » Menu/onglets sur barre horizontale en haut, Bandeau horizontal « Infos », Bandeau vertical gauche « Rechercher », Bandeau vertical central « liste des paiements » (date, catégorie, montant) Barre de recherche : <ul style="list-style-type: none"> - Bouton à faire glisser, - date à choisir sur calendrier, - choix dans liste déroulante, - sélection d'un item dans un liste en cliquant dans le rond devant, - clic sur « rechercher » </p>	<p>Icône calendrier, flèche menu déroulant, flèche « détail », icône « téléchargement » (flèche)</p>  <p>Afficher</p>	<p>Délai CPAM Complémentaire Accéder à mon historique Relevé mensuel</p>
<p>Choses à faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expliquer certains termes (numéro de sécurité sociale, ayants-droits, assuré, carte vitale) - Faire la différence code/mot de passe et savoir où trouver son numéro de sécurité sociale - Identifier où cliquer pour pouvoir arriver sur son compte, Repérer de suite la barre de menu verticale à droite 	<p>A ne pas faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aller sur l'onglet « Suivre mes remboursement » (infos générales) : Possibilité de retrouver le compte personnel mais en suivant un chemin compliqué (listes verticales doubles, choisir la bonne catégorie pour arriver sur 6 vignettes, clic sur Compte Ameli) - Vouloir expliquer tous les termes - S'éloigner de son objectif 	

Nom du site analysé et support :		
CAF sur application Smartphone		
Se fixer un objectif réaliste et actionnel : <i>(qu'est-ce que je souhaite que la personne sache faire à la fin de mon intervention ?)</i>		
Télécharger l'application de la CAF		
Identifier les pré-requis : <i>(avec quoi la personne doit-elle être à l'aise pour atteindre cet objectif ?)</i>		
En ce qui concerne le numérique <i>(par exemple : accès, structure du site, navigation, activer un champ, choisir dans un menu déroulant, valider, garder trace)</i>	En ce qui concerne le langage oral et/ou écrit	
	Dans le domaine numérique <i>(par exemple : identifiant, mot de passe, suivant....)</i>	Dans le domaine du site <i>(mots clés de ce que je recherche, informations qu'il me faut trouver...)</i>
Trouver le PlayStore/AppStore (icône à repérer) Ouvrir PlayStore Ecrire dans la barre de recherche « CAF Mon Compte » Valider en cliquant sur « Installer » Attendre le chargement et repérer le symbole « Téléchargement en cours » Ouvrir (Appuyer sur rectangle vert « Ouvrir ») Tutoriel de bienvenue (Précédent/suivant/icône Croix/démarrer) Pub (icône croix – fermer) Page de connexion : champs à activer puis à remplir, cocher ou non « se souvenir de moi » Cliquer sur « continuer »	Téléchargement Icône Playstore Icône croix (fermer) Icône point d'interrogation Format jjmm Première connexion Mot de passe provisoire Créer son mot de passe personnel confidentiel Se souvenir de moi Connexion – continuer	Icône CAF Code postal Numéro Allocataire Jour et mois de naissance Mot de passe provisoire

Entrée mot de passe (8 chiffres)		
<ul style="list-style-type: none">• Bien connaître l'application• Partir de l'expérience des apprenants (utilisation d'autres sites/jeux)• Bien maîtriser le vocabulaire de la CAF (allocataire/sigle...) : Prérequis (N° allocataire, mdp,	<ul style="list-style-type: none">• Confondre l'interface de l'application et celle du site• Ne pas faire l'exercice sur le téléphone de quelqu'un d'autre) Attention à la confidentialité !• Faire comme s'ils n'avaient aucune base	

Nom du site analysé et support :		
CAF sur ordinateur		
Se fixer un objectif réaliste et actionnel : <i>(qu'est-ce que je souhaite que la personne sache faire à la fin de mon intervention ?)</i> Prime d'activité : Simulation du montant – connaître ses droits à la prime d'activité		
Identifier les pré-requis : <i>(avec quoi la personne doit-elle être à l'aise pour atteindre cet objectif ?)</i>		
En ce qui concerne le numérique <i>(par exemple : accès, structure du site, navigation, activer un champ, choisir dans un menu déroulant , valider, garder trace)</i>	En ce qui concerne le langage oral et/ou écrit	
Faire un dossier avec des captures d'écran	Dans le domaine numérique <i>(par exemple : identifiant, mot de passe, suivant....)</i>	Dans le domaine du site <i>(mots clés de ce que je recherche, informations qu'il me faut trouver...)</i>
Connexion Internet Aller sur le site de la Caf Aller sur l'icône Menu, en haut à gauche du bandeau supérieur Affichage d'un bandeau vertical à gauche Clic sur « Mes services en ligne » puis « Faire une simulation » <ul style="list-style-type: none"> - Vous êtes allocataire – la prime d'activité – Bienvenu/Connexion : les informations sont déjà remplies, la simulation se fait automatiquement - Vous n'êtes pas allocataire – la prime d'activité – continuer : Ouverture de la page dans un nouvel onglet « Simulateur prime d'activité » 	Bandeau Service en ligne Menu Onglet Utilisateur Cliquer	Allocataire Simulation Prime d'activité Droit(s) Estimation Allocation handicapé

<p>Estimation de la prime d'activité Flèche vers le bas pour détails des conditions d'utilisation : liste des informations/documents nécessaires à la simulation Icône pour d'interrogation pour avoir de l'aide Cliquer sur commencer Renseigner le questionnaire en répondant aux questions (les mentions marquées d'un point rouge sont obligatoires, les autres catégories ne s'affichent pas si elles ne sont pas renseignées)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clic sur Oui/non/suivant - Champs à activer et à remplir - Date à choisir sur calendrier - Montants à saisir <p>Page « Résultat »</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bandeau « Montant de la prime » - Récapitulatif des infos (télécharger le récap) - Demande de prime d'activité – clic sur « faire une demande » - Terminer 	
<ul style="list-style-type: none"> • Se concentrer sur le milieu de la page • Choisir la bonne catégorie • Se connecter si on est allocataire • Repérer les catégories obligatoires (*) • Déterminer les plages fixes/mobiles 	<ul style="list-style-type: none"> • Se tromper de catégorie • Omettre des informations à collecter • Confondre les informations clavier/écran (?)

Nom du site analysé et support :		
Pôle Emploi sur ordinateur		
Se fixer un objectif réaliste et actionnel :		
(qu'est-ce que je souhaite que la personne sache faire à la fin de mon intervention ?)		
Rechercher une formation qui correspond au profil de l'apprenant → Maitriser les outils de la page		
Identifier les pré-requis :		
(avec quoi la personne doit-elle être à l'aise pour atteindre cet objectif ?)		
En ce qui concerne le numérique (par exemple : accès, structure du site, navigation, activer un champ, choisir dans un menu déroulant , valider, garder trace)	En ce qui concerne le langage oral et/ou écrit	
	Dans le domaine numérique (par exemple : identifiant, mot de passe, suivant....)	Dans le domaine du site (mots clés de ce que je recherche, informations qu'il me faut trouver...)
Recherche de la page Pôle Emploi à partir de Google/barre de recherche Dans l'idéal : Commencer par se connecter (icône bonhomme en haut à droite) → Enregistrement de la recherche/des annonces consultées Icône « Trouver ma formation » Savoir où écrire sa recherche : Encadré de recherche à identifier Champs à activer, Choisir les bons mots-clés et les saisir (choix dans liste déroulante), Ville/code postal/département/région	Comprendre où écrire Icône de recherche (loupe) Flèche pour se déplacer ou passer sur certaines informations (!) Main pour cliquer Fermer la fenêtre en cliquant à l'extérieur ou sur fermer (croix) Identifier les flèches </> pour passer d'une annonce à une autre	Mot-clé Critères de recherche Référence Lieu de travail Durée Offres disponibles Ajouter au comparateur Taux de retour à l'emploi Certifiante

<p>Cliquer sur loupe Éviter la pollution des pictogrammes : se concentrer sur sa recherche Naviguer dans la liste des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bandeau vertical gauche pour affiner la recherche - Résultats dans le cadre central <p>Aller jusqu'en bas pour consulter toutes les offres : bouton +/barre verticale de déroulement sur la droite/ utilisation molette Repérer là où on peut cliquer (main/flèche) Cliquer sur l'annonce – nom écrit en gras, nom de l'organisme de formation, Ville</p>	<p>Icône « imprimer »/ « mail » Trier par</p>	<p>CPF</p>
<p>Une fois sur l'annonce Descriptif Encadré gauche Résumé des infos bandeau vertical droit Détails organisme de formation, financements, prise de rdv Expliquer les modalités pour postuler : Étape suivante Importance des logos : logo Pôle Emploi (connexion obligatoire ou possible pour postuler) (Recherche d'emploi) Logo de l'entreprise : possibilité de postuler directement vers l'entreprise</p>	<p>Bandeau « Affiner la recherche » Vocabulaire à expliquer ?</p>	<p>Pré-requis Validation Objectif Certification Contenu Financement(s) Session</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se concentrer sur le centre de la page • Reconnaître les différentes écritures (gras...) • Utiliser la molette/la barre de défilement et aller jusqu'en bas de la page • Repérer les pictogrammes/les liens partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliquer un peu partout • Se laisser distraire par les icônes, les couleurs... • Oublier de se connecter pour sauvegarder les annonces / garder trace de l'annonce (N° de l'offre) 	

Restitution des réflexions sur les thématiques choisies

a. Remplir un formulaire

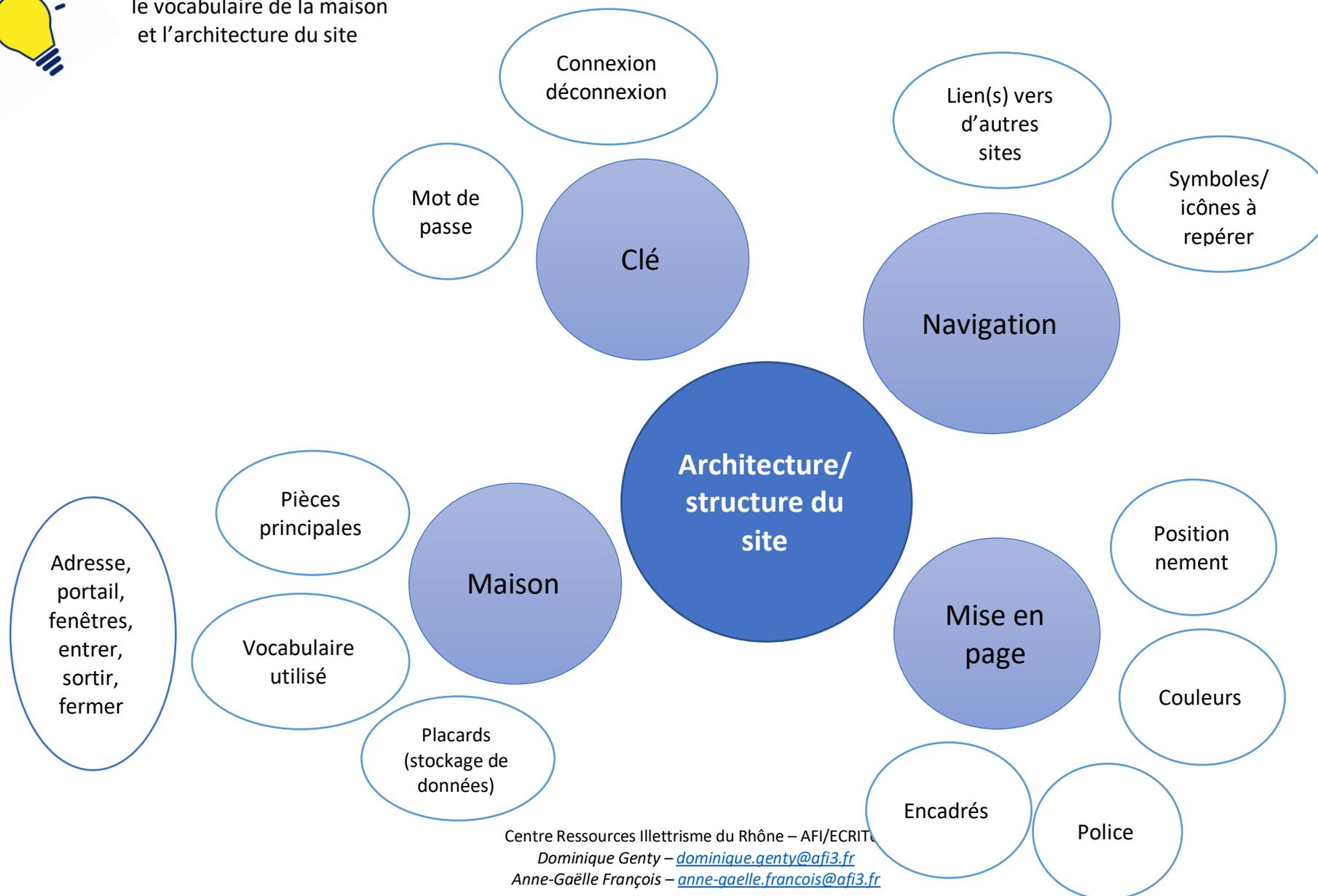
Papier	Numérique
	Pré-requis souvent nécessaire : Boite mail
Envoi par la poste ou à déposer	Transmission + rapide
Nécessité d'une lecture préalable de tout le formulaire <ul style="list-style-type: none"> Vérifier les catégories Critères pas toujours explicites	Simplifié Corrigeable /sans rature <ul style="list-style-type: none"> Flèche retour Supprimer
Peu avenant	Coloré, esthétique
Repères visuels	Calendrier à utiliser Passer d'un champ à l'autre <ul style="list-style-type: none"> Automatique ? Besoin d'activer le champ ? Utiliser la souris
Relecture/Vérification	Vérification obligatoire <ul style="list-style-type: none"> Quelques champs vérifiés automatiquement (champs obligatoires non remplis, format incorrect) Valider
Données pérennes	Comment sauvegarder les données une fois envoyées ?
	Points de vigilance : <ul style="list-style-type: none"> Comprendre les indications du site Délai : les données peuvent être supprimées si le formulaire n'est pas rempli en un certain temps

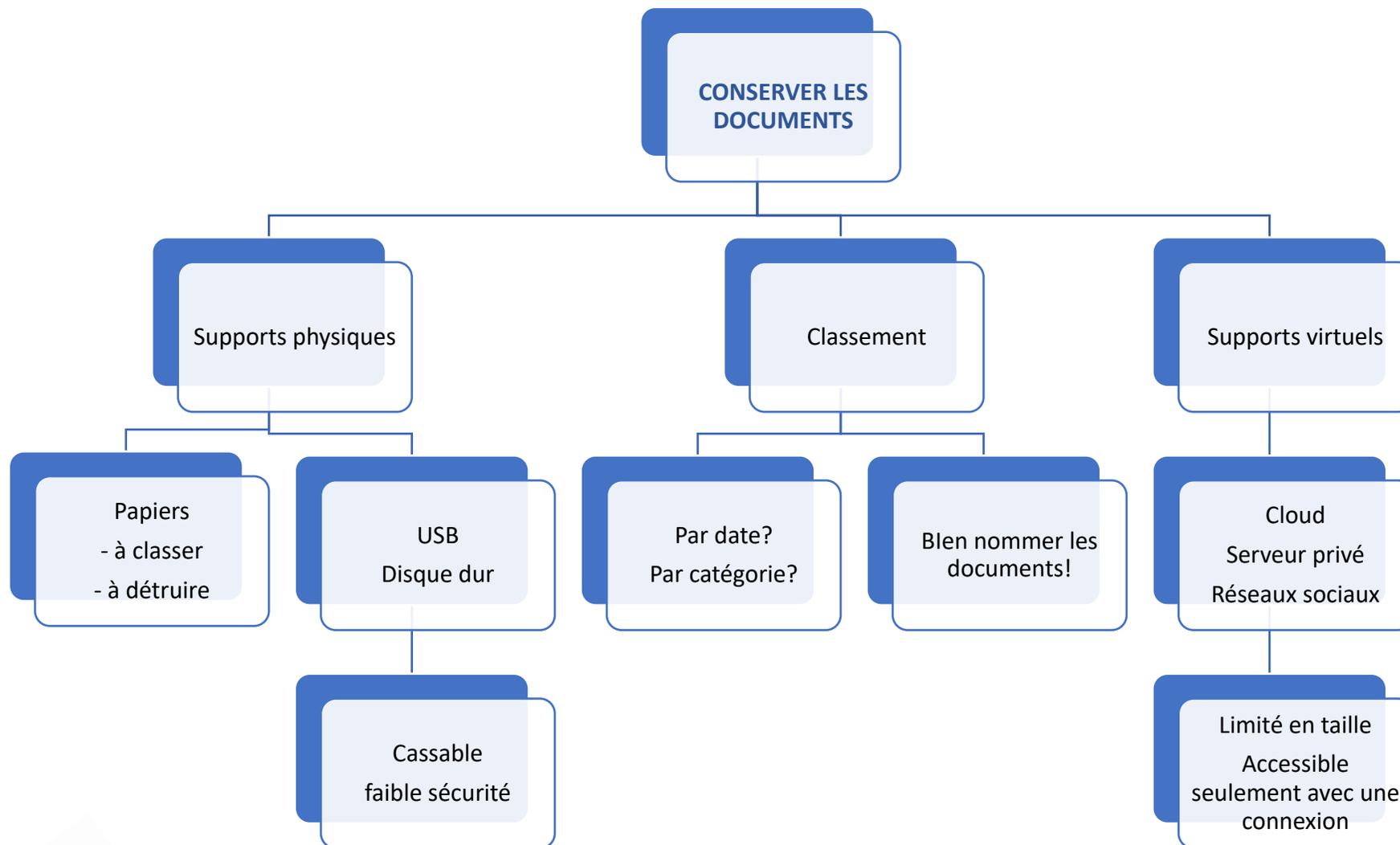


Astuce : Imprimer le formulaire papier, le pré-remplir (prendre le temps de chercher les informations nécessaires) et l'utiliser pour remplir le formulaire en ligne



Idée à approfondir : Lien entre
le vocabulaire de la maison
et l'architecture du site



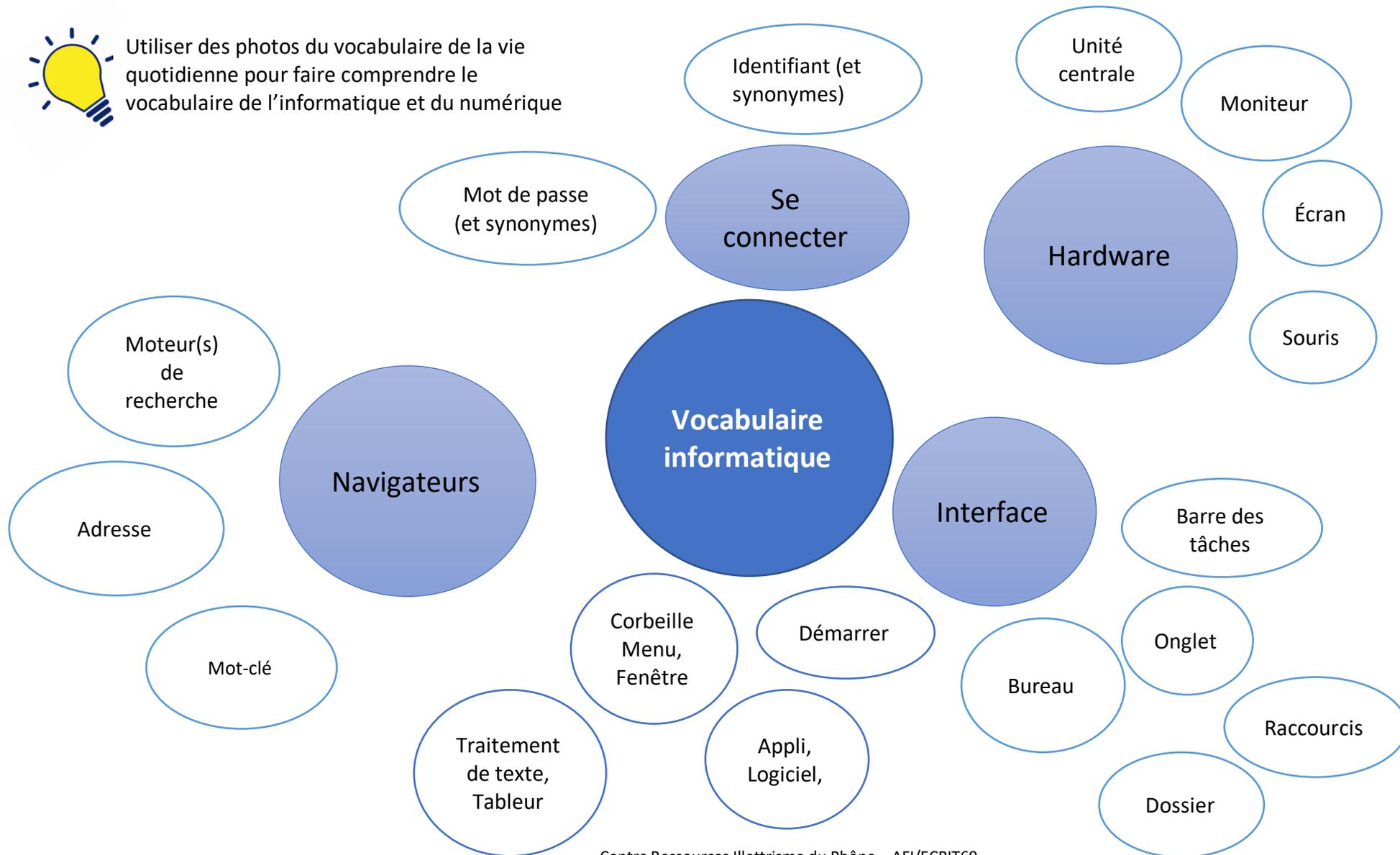


Travail nécessaire sur la durée de conservation des documents : court terme ? moyen terme ? long terme ?

➔ Le mode de conservation sera différent en fonction du besoin



Utiliser des photos du vocabulaire de la vie quotidienne pour faire comprendre le vocabulaire de l'informatique et du numérique



Mots de passe



Sensibiliser sur les risques de piratage

- Réinitialiser son code régulièrement (tous les 3 mois ?)
- Bien se déconnecter après utilisation
- Ne pas avoir un seul mot de passe

Conseils

- Ne pas indiquer sa date de naissance ou celle de ses enfants
- Ne pas enregistrer le code sur le site concerné
 - Noter sur un carnet
 - Enregistrer sur un Cloud/disque dur externe/ coffre fort numérique/clé USB
 - Ne pas l'appeler « Mot de passe »

Idées d'activités

- Travailler sur des successions de chiffres, lettres et symboles
- Aider à la mémorisation : créer une phrase mnémotechnique (ex : J'ai 2 enfants : Maria et Kamel → J2E:MetK)
- Retrouver la phrase à partir du code (ex : Mca10bb → Mon chat a 10 bébés)
- Faire des codes non valables