



Scénario 8 : COMMUNIQUER AVEC L'E-MAIL

→ Préambule



L'objet de cette démarche est de fournir des propositions de travail réfléchies et testées collectivement. Ce n'est pas un mode d'emploi strict.

Dans cette perspective, l'absence de prérequis est intentionnelle. La démarche vise à être à votre service en tant que formateur, offrant une flexibilité pour être adaptée aux groupes que vous animez, à leurs projets, ainsi qu'à leurs compétences en communication orale, écrite et en mathématiques. Il vous revient également d'organiser le temps en fonction des connaissances des participants, de leur rythme d'apprentissage et des questions qui peuvent surgir.

Certains objectifs liés aux langages fondamentaux ont été mentionnés. Ils ne sont pas exhaustifs et dépendront de la manière dont chaque formateur conçoit et mène l'animation en fonction des objectifs de formation de son groupe. Vous les repèrerez grâce aux pictogrammes correspondants et aux encadrés.

Ces démarches sont conçues en tenant compte de la vision de « Lire et Écrire » autour du numérique : face à une société hyper digitalisée, il est essentiel de nous outiller et de réfléchir à nos usages afin que cela ne devienne pas un obstacle à notre autonomie¹.

→ Matériel général

- Ordinateurs, téléphone portable (GSM)
- Rétroprojecteur
- Connexion Wifi



→ Objectifs

- Échanger et réfléchir autour des moyens de communication numérique ;
- Se repérer dans la boîte mail ;
- Communiquer par mail ;
- Encourager la créativité et une attitude orientée solutions pour surmonter les obstacles rencontrés lors de l'utilisation du mail.

→ Lien avec les mémos

Mémo 11. « Les mails : se connecter et consulter ses mails »

Mémo 12. « Envoyer un e-mail »



¹ Pour plus d'informations sur la vision de Lire et Écrire concernant le numérique, veuillez vous référer au Cadre de Référence des Compétences Numériques : (<https://lire-et-ecrire.be/Cadre-de-referance-des-competences-numeriques-de-Lire-et-Ecrire>)

Scénario 8 : DÉROULEMENT



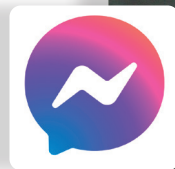
ÉTAPE 1 : Exploration des médias numériques

Objectifs

- Identifier les moyens par lesquels les apprenants communiquent par le numérique ;
- Partager les pratiques, les difficultés et les préférences autour des médias numériques ;
- Mobiliser les bonnes pratiques du groupe et les organiser ;
- Encourager l'analyse des informations émergeant des mises en commun.

Matériel (fourni) et (à se procurer)

- Photolangage « Etape 1 - Moyens de communication » ;



- Post-its.

Le formateur propose de débiter une réflexion autour de la question :

Quelles applications utilisez-vous pour communiquer avec votre famille, vos amis ?

→ Il dispose une série d'images sur la table. Il distribue des post-its aux apprenants et leur demande d'en placer un à côté des moyens qu'ils utilisent pour communiquer. Après que tout le monde ait placé les post-its, observer le résultat final.

Y en a-t-il une que vous utilisez et qui n'apparaît pas parmi ces images ?

→ Chercher l'image correspondante sur Internet, l'imprimer et demander à ceux qui l'utilisent de placer des post-its.

Comparer quelles sont les applications les plus utilisées par le groupe ?
Et les moins utilisées ?

Qu'en pensez-vous ? Pourquoi ?

Cela nous permet de voir les points communs entre les médias les plus utilisés et les moins utilisés.



Le formateur peut orienter la discussion sur l'utilisation de chacune des applications :

Comment communiquez-vous à travers cette application ? Quels sont ses avantages ? Et inconvénients ? Quels points de repère utilisez-vous lors de l'utilisation de ces outils ?



Les « points de repère » dans une application sont des éléments conçus pour aider les utilisateurs à comprendre et à utiliser l'application efficacement. Ce sont des caractéristiques, des indicateurs ou des éléments de conception qui servent de guide ou de référence pour l'utilisateur.

Par exemple, dans l'application WhatsApp, les « points de repère » peuvent également inclure les notifications de messages non lus qui apparaissent en haut de l'écran principal, permettant aux utilisateurs de savoir quels chats contiennent de nouveaux messages depuis leur dernière consultation. De plus, la présence de statuts comme « en ligne », « en train d'écrire » ou « enregistrement vocal » peut servir de points de repère pour indiquer l'activité récente des contacts.



Opportunité pour créer un groupe de formation sur **WhatsApp** ou **Signal** (si ce n'est pas déjà fait) et se mettre des règles d'utilisation.

ÉTAPE 2 : L'e-mail comme moyen de communication

Objectifs

- Introduire l'e-mail comme moyen de communication ;
- S'exprimer sur la place de l'e-mail dans notre quotidien ;
- Identifier les principales difficultés rencontrées par les apprenants dans l'utilisation de l'e-mail.

Matériel (fourni)

Photolangage « **Vie Quotidienne** » (<https://lire-et-ecrire.be/Vie-quotidienne>).



BIENVENUE EN BELGIQUE

VIE QUOTIDIENNE





Le formateur demande : *Qu'est-ce qu'un e-mail ?*
L'idée est d'avoir une discussion brève, une petite introduction.

Avoir un e-mail, est-ce nécessaire ?

→ Les photos de la vie quotidienne sont exposées sur une table.

*Avez-vous besoin de l'e-mail dans ces situations ? Si oui, dans lesquelles ?
Pour quoi faire ?*

→ Faire le lien entre les situations de la vie quotidienne et le besoin (ou pas) d'utiliser le mail.

Qu'est-ce que vous voudriez apprendre à faire avec le mail ?

→ Le formateur prend soin de noter les intérêts et demandes du groupe.



Selon les réponses des apprenants concernant l'utilité du mail, il se peut que le groupe conclue qu'il n'est pas pertinent de poursuivre le déroulement de la démarche.

Y revenir alors ultérieurement lorsque le groupe en évoquera la nécessité, dans une autre situation.

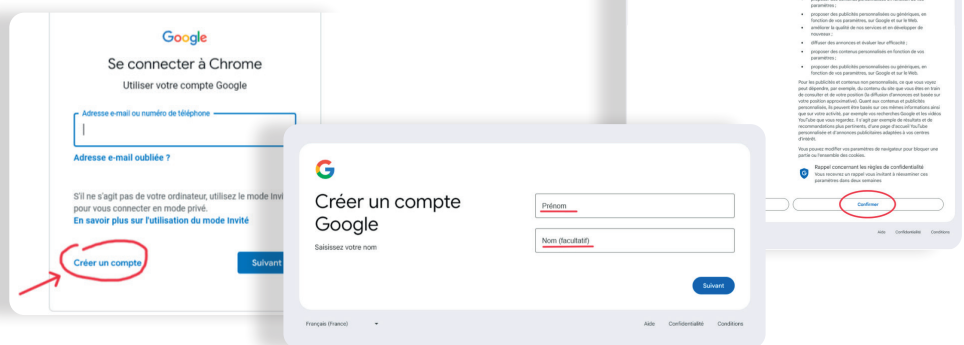
ÉTAPE 3 : Comprendre une adresse e-mail

Objectifs

- Comprendre la structure générale d'une adresse e-mail à travers des exemples concrets ;
- Comparer et faire des liens ;
- Analyser et trier l'information.

Matériel (fourni) et (à se procurer)

- Séquence « Etape 4 communiquer (création d'un compte e-mail) » ;



- Captures d'écran de sites web, brochures de différentes organisations et ASBL.



Le formateur demande si quelqu'un dans le groupe a une adresse e-mail.

Avez-vous une adresse e-mail ? Qu'est-ce qu'une adresse e-mail ?



Une adresse e-mail peut être comparée à l'adresse de votre maison. Quand vous donnez votre adresse postale à quelqu'un, cela lui permet de savoir où envoyer une lettre ou un colis. De la même façon, quand vous donnez votre adresse mail à quelqu'un, cela lui permet de vous envoyer des messages ou des fichiers par internet.



Pour introduire les composants d'une adresse e-mail, le formateur distribue une série de supports papier (captures d'écran de sites web, brochures...). Il demande au groupe de repérer l'adresse ou les adresses e-mail sur chaque document.

En plénière, les apprenants partagent les stratégies qu'ils ont utilisées pour faire cette identification.

→ Ensuite, le formateur demande au groupe de préciser les différents composants d'une adresse e-mail.

Le formateur peut continuer à se servir de la comparaison avec l'adresse postale.

| Nom de l'utilisateur | Symbole @ | Domaine |
|------------------------------------|---------------------|--|
| Le nom sur votre boîte aux lettres | Le point de liaison | L'adresse où vous habitez (y compris le pays). |
| marine.garnaud | @ | gmail.be |



Ensuite, on fait un état des lieux du groupe à partir de trois questions :

Qui a une adresse e-mail ? Qui la connaît ? Qui connaît son mot de passe ?



À prendre en compte :

Il est important d'interpeller toutes les personnes possédant un smartphone qu'elles ont **déjà une adresse e-mail**, utilisable via des applications comme **Gmail** pour Android ou **Mail** pour Apple. À noter aussi qu'il est possible de posséder **plusieurs adresses e-mails**.

Cette discussion peut se faire oralement ou avec un support visuel (par exemple : un tableau à double entrée, visible par tout le monde, pour rassembler toutes les informations).

Proposition de prolongement



Le formateur propose d'autres animations pour travailler autour de la composition d'une adresse e-mail :

→ Quelle adresse pour quelle situation ? :

Les participants réfléchissent et discutent du choix du nom d'utilisateur en fonction de l'usage prévu de l'adresse e-mail.

Prenons deux exemples :

« marine.garnaud@gmail.com » et « foot19@gmail.com ».

Quelles sont les différences entre ces deux noms ?

Explorez les distinctions entre les usages professionnels et de loisir, ainsi que les implications de ces choix, comme le risque de perte de crédibilité.

→ Tour du monde des extensions :

Selon le pays où notre adresse e-mail est enregistrée, l'extension varie (par exemple, en Belgique c'est « .be » tandis qu'en Espagne, c'est « .es »). Avec l'aide d'une carte, identifier les nationalités présentes dans la salle, se lancer dans une recherche pour découvrir l'extension correspondant à chaque pays.

→ Exploration des fausses adresses :

Les participants doivent identifier des adresses e-mail fausses ou suspectes parmi un ensemble donné. Discuter des éléments qui peuvent rendre une adresse e-mail suspecte, comme des caractères inhabituels ou des erreurs de domaine.

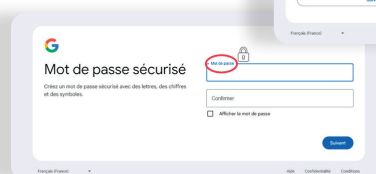
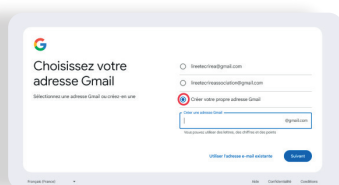
ÉTAPE 4 : Créer une adresse e-mail

Objectifs

- Analyser, comparer, repérer et mettre en ordre ;
- Simuler la création d'un compte à la fois sur papier et sur ordinateur ;
- Créer une compte e-mail ;
- Travailler à la mémorisation des données et réfléchir autour des astuces pour retenir les informations.

Matériel (fourni)

- Séquence « Etape 4 communiquer. Étape par étape de la création d'un compte e-mail » ;
- Séquence « Etape 4 communiquer. Création compte Gmail: pratiquer en format papier ».





Pendant cette phase, le groupe se concentre sur la création d'une adresse e-mail. L'idée est de créer des « **adresses de test** », donc les personnes ayant déjà un compte auquel elles peuvent accéder sont également invitées à participer à cet exercice. **Selon leur niveau de familiarité, les apprenants expérimentés peuvent également contribuer à co-animer l'activité.**

→ Il est laissé à la discrétion du formateur et du groupe de choisir la plateforme à partir de laquelle ils vont créer les adresses e-mail.



À noter que le photolangage a été réalisé avec Gmail afin de maintenir l'homogénéité avec les fiches de la Box Numérique. Par conséquent, si le groupe utilise une autre plateforme, il faudra adapter le photolangage.



Pour commencer, le formateur distribue une série d'images illustrant les étapes à suivre pour créer un e-mail sur Gmail.

→ Par sous-groupes, on leur demande de les mettre dans l'ordre.

→ Ensuite, chaque sous-groupe est invité à partager les points de repère qu'il a utilisés pour se guider dans son raisonnement.

→ Les apprenants peuvent ensuite être invités à simuler la création d'un compte. Dans un premier temps, la simulation se fait en remplissant une capture d'écran sur papier et dans un deuxième temps, la procédure est transposée sur l'ordinateur.



Quel nom d'utilisateur ?

On invite chaque personne à inventer le début de son adresse. Il est possible que leur proposition de nom d'utilisateur soit déjà prise, auquel cas ils réfléchissent ensemble à des alternatives.

Quel mot de passe ?

Ensemble, on réfléchit aux points d'attention dans la création d'un mot de passe, en veillant à réfléchir également au « **pourquoi** » de ces points d'attention.



Par exemple, l'explication sur l'importance d'introduire des symboles et des numéros.

Le piratage se fait à travers des programmes informatiques qui testent systématiquement toutes les combinaisons possibles de caractères pour accéder à un compte protégé par mot de passe. Ces programmes peuvent tester des millions de combinaisons par seconde, en commençant par des mots de passe simples et en progressant vers des combinaisons plus complexes. Le processus se poursuit jusqu'à ce que le mot de passe correct soit trouvé ou que toutes les possibilités soient épuisées. C'est une technique efficace pour pirater des mots de passe, surtout les plus courts ou prévisibles. Cependant, pour des mots de passe plus sécurisés, ce processus peut prendre beaucoup plus de temps.





Une fois le compte ouvert, les apprenants sont encouragés à se connecter et se déconnecter plusieurs fois pour s'entraîner.

Attention aussi, à créer une trace de l'adresse e-mail et du mot de passe.

→ Ensemble, le groupe fait un remue-méninge des stratégies pour retenir des mots de passe, et le formateur peut aussi faire des propositions (par exemple : noter l'adresse e-mail et le mot de passe sur une feuille et la placer dans une enveloppe au nom de l'apprenant, qui serait gardée dans le lieu de formation. Celui-ci pourra récupérer l'enveloppe en cas d'oubli).

→ Chaque apprenant met en pratique la stratégie qui lui convient le mieux.



Ressources en soutien au formateur pour alimenter ses connaissances :



Fiches Box Numérique d'Interface3.Namur :

Thématique 4, Les e-mails :

https://www.interface3namur.be/wp-content/uploads/2022/08/THEMATIQUE-4-E-mail_Box-numerique_Interface3Namur.pdf



Safe on Web :

Comment mieux protéger notre compte :

<https://campagne.safeonweb.be/fr/authentication-a-2-facteurs>

ÉTAPE 5 : Développer un fascicule pour se familiariser avec la boîte mail

Préambule

Tout au long de cette étape, le développement et l'exploration de chaque geste sont encouragés.

L'objectif est que le groupe comprenne qu'il n'est pas nécessaire de maîtriser toutes les compétences langagières immédiatement, mais qu'ils peuvent apprendre progressivement et, entre-temps, s'appuyer sur d'autres alternatives.

L'adoption de bons réflexes et habitudes peut faire une différence significative dans leur quotidien, et cet exercice permet aux participants de reconnaître ce potentiel de changement.

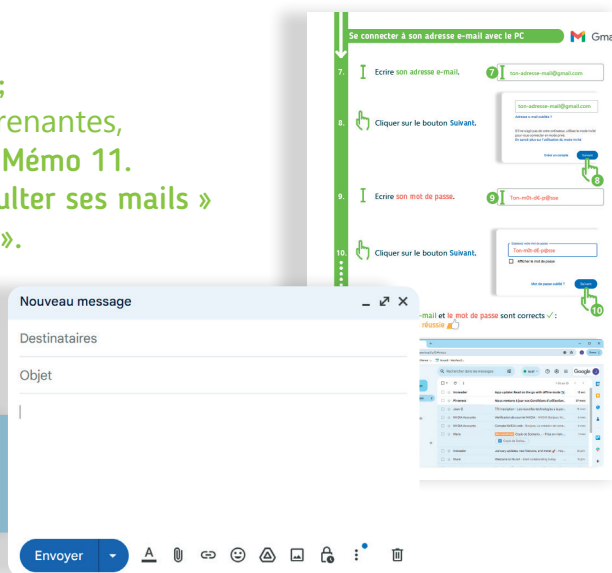


Objectifs

- Se repérer dans l'interface de la boîte mail ;
- Construire et tester des hypothèses ;
- Utiliser l'autocréation comme un outil d'apprentissage ;
- Créer un fascicule qui reprend l'utilisation de la boîte mail, facilitant l'apprentissage et la maîtrise de cet outil numérique ;
- Faire émerger les stratégies de compréhension des apprenants ;
- Réfléchir sur le fait que développer certains réflexes et se familiariser avec l'interface est « déjà un pas vers ma propre autonomie ».

Matériel (fourni)

- Photolangage « Étape 5 - Mail » ;
- En point de repère pour les apprenantes, vous pouvez leur transmettre le **Mémo 11**. « Les mails : se connecter et consulter ses mails » et **Mémo 12**. « Envoyer un e-mail ».



L'adresse e-mail nous permet d'accéder à notre boîte mail.

Qu'est-ce qu'une boîte mail ? À quoi ça sert ?



Une boîte mail c'est la poste à la maison ou dans la poche. En suivant la comparaison avec l'adresse postale, la boîte e-mail suit le même principe que la boîte aux lettres : caractère officiel, vérification régulière, réception de spams et de publicités, ainsi que des notifications importantes.



Le formateur demande : *Qui a déjà une boîte mail ?*

Le formateur questionne les apprenants qui ont déjà une boîte mail.
A quoi cela vous sert-il ? Comment vous y repérez-vous ?

→ On peut ensuite demander aux autres apprenants :
Qu'est-ce que vous voudriez savoir faire avec la boîte mail ?



Le formateur propose de développer un fascicule collectif avec toutes les informations qu'ils jugent nécessaires pour comprendre le fonctionnement de l'e-mail.





La création du fascicule se divise en deux phases :

(1) observation et identification et **(2) construction**.

Pour assurer une meilleure appropriation des apprentissages, suggérer de diviser le fascicule en deux temps.

Dans un premier temps, travailler autour de l'interface mail, puis dans un second temps, aborder l'envoi des e-mails.



OBSERVATION ET IDENTIFICATION

Le formateur met en place une pratique d'observation. C'est à travers de l'observation que le groupe va se repérer, se questionner, faire des hypothèses pour ensuite expérimenter.

→ Le formateur projette sur l'écran l'interface de la boîte mail :
Que voyez-vous ?

On peut encourager le groupe à prendre des notes sur ce qu'il voit.

→ Il y a une mise en commun.

On expérimente pour voir si l'hypothèse est correcte.

Ce travail se fait autour de l'interface de l'e-mail, les icônes clés pour naviguer dans l'interface et le fonctionnement de l'envoi des mails.



On peut encourager le groupe à prendre des notes sur ce qu'il voit. C'est en comprenant le fonctionnement de l'e-mail que les apprenants seront encouragés à agir et à expérimenter.

Pour favoriser cette appropriation, il est possible de proposer aux apprenants de créer leur propre jeu de société en s'inspirant d'un modèle existant (comme le jeu de l'oie, le domino, ou un jeu de questions-réponses) et en le modifiant pour inclure les concepts abordés dans la démarche.

En fonction de la taille du groupe, le jeu peut être créé ensemble ou divisé en sous-groupes.

Par exemple, le jeu du domino pourrait être adapté pour associer une icône à une fonctionnalité. Chaque domino comporterait deux parties :

une partie avec une icône (comme une enveloppe, une poubelle, une étoile) et une autre partie avec la description de la fonctionnalité correspondante (comme envoyer un e-mail, supprimer, marquer comme important).

Les apprenants doivent alors associer correctement les icônes aux fonctionnalités.





CONSTRUCTION

Cette étape débute par un exercice de mémorisation des éléments sur lesquels le groupe a travaillé à la phase précédente et qu'il juge essentiels.

→ Décider collectivement des informations à inclure dans le fascicule, en identifiant les essentielles.

→ Selon la taille du groupe, on travaille ensemble ou en sous-groupes pour le design de chaque page. Une option est de partir de la liste de tous les sujets identifiés par le groupe, puis de former des sous-groupes et de répartir les sujets entre eux.

Chaque sous-groupe réfléchit à la manière de représenter chaque explication.

→ Ensuite, chaque groupe est invité à présenter ses idées aux autres. À travers cette présentation, les autres membres donnent leur retour, font des propositions spécifiques, etc. Chaque groupe recueille les retours et travaille à les intégrer.

Une fois le travail accompli, toutes les parties sont assemblées.

Le fascicule est-il facile à comprendre ?

Comment faire pour qu'il soit plus facile à comprendre ?



Opportunité de travailler sur l'improvisation et la mise en scène. Organiser un jeu de rôle où les apprenants doivent s'expliquer mutuellement comment envoyer un e-mail. Ils peuvent aussi faire une mise en situation où ils doivent s'expliquer comment fonctionne l'e-mail.

Propositions de prolongement pour aborder la compréhension et la rédaction d'e-mails simples :



En groupe, il est proposé de créer un modèle d'e-mail pour une situation spécifique choisie collectivement, comme une demande de rendez-vous ou une notification d'absence pour cause de maladie.



Le groupe identifie les différentes parties nécessaires pour composer l'e-mail, rédige le texte, effectue des tests avec des tiers... La création de cette réponse standard peut être envisagée comme un outil à conserver dans le téléphone et à utiliser au besoin.

Pour surmonter l'appréhension de commettre des erreurs, les apprenants pratiquent en copiant-collant ce modèle, en remplissant les informations spécifiques à chaque cas et en l'envoyant à une personne de leur choix.

Une autre proposition consiste à ce que le formateur distribue une série d'images représentant différents e-mails et leurs réponses correspondantes.

En sous-groupes, il invite les apprenants à associer chaque e-mail à sa réponse, à identifier et repérer les mots-clés qui les ont aidés, puis à mettre en commun leurs observations et à travailler sur la structure des textes d'e-mail.



Pour s'entraîner :



Exercices 123Digit :

Comment se repérer dans sa boîte e-mail et envoyer un mail ?
Comment recevoir et envoyer des fichiers par mail ?

<https://www.123digit.be/fr/ressources-pedagogiques/thematique/competences-numeriques-1>



Exercices AlphaNumérique.ca :

Comment se repérer dans sa boîte courriel et envoyer un courriel ?

https://alphanumerique.ca/wp-content/uploads/articulate_uploads/comment-se-reperer-dans-sa-boite-courriel-et-envoyer-un-courriel-raw-6D0oXoG/index.html#/

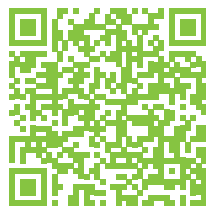
ÉTAPE 6 : Évaluation formative

Objectifs

- Valoriser le parcours d'apprentissage de chaque apprenant ;
- Réfléchir et analyser les apprentissages acquis ;
- Contribuer au renforcement mutuel des apprentissages.

Matériel (fourni)

- Outil « **Mes chemins d'apprentissage** » disponible sur :
https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/mes_chemin_d_apprentissage.pdf
- et aussi « **Pistes pédagogiques pour Mes chemins d'apprentissages** » disponibles sur :
<https://lire-et-ecrire.be/Pistes-pedagogiques-pour-Mes-chemins-d-apprentissages>



Pour cette évaluation formative, les apprenants travailleront en binôme. Ils seront encouragés à réfléchir sur ce qu'ils ont appris pendant la démarche, puis à partager leurs réflexions avec leur partenaire.

→ Pour aller au-delà de l'évaluation déclarative et pour documenter les acquis, on intègre « **Mes chemins d'apprentissage** », permettant ainsi aux apprenants de consigner les réflexions individuelles issues de cette conversation.

Un exemple de section où ces réflexions peuvent être conservées est la partie « **Mon carnet de bord** » (page 7 du document vierge).



BoX pour l'alpha Numérique

Projet réalisé avec
le soutien du Fonds ING pour une société plus digitale, géré par la Fondation Roi Baudouin,
et le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles

interface3
namur
Se connecter pour plus d'égalité

 **Lire et Ecrire**