



Fédération des
Hauts-de-Seine

Accompagnement Numérique

Expériences en session



Le texte qui suit relate l'expérience de 3 mois d'un collègue accueilli à la fédération dans le cadre d'un Mécénat de compétence.

Sa mission est double au sein du réseau :

- Repérer et tester des outils collaboratifs pour constituer une boîte à outils*
- Appuyer l'animation d'atelier d'inclusion numérique au centre social la Traverse*

Son immersion dans les ateliers d'initiation informatique du centre social a contribué à le rendre observateur de pratiques avec le numérique. Il rend compte, comme un Candide, des mécanismes que les habitués du numérique que nous sommes ont intégré et automatisé dans leur pratiques, mais qui plongent les novices dans un désarroi et un combat quotidien. Ce texte nous rend attentif et sensible.

Décembre 2019

Introduction


Les ateliers informatiques au Centre Social La Traverse proposent des sessions d'accompagnement sur les outils numériques, à destination d'un public demandeur, bien que relativement novice.

Ce dernier se retrouve rapidement confronté à de nombreuses difficultés, principalement liées à la trop grande complexité d'utilisation des logiciels.

Le navigateur internet et la messagerie électronique, en particulier, sont devenus aujourd'hui incontournables, et leur manipulation délicate peut devenir source de blocage, voire d'abandon.

Situations les plus fréquemment rencontrées en session

Le traitement de texte (CV, lettre de motivation, etc.)

- ❖ Caractères accentués
- ❖ Particularités de la langue française
- ❖ Verrouillage des majuscules
- ❖ Passage provisoire minuscules/majuscules
- ❖ Reconnaissance de certains mots de la langue française
- ❖ Touches de direction
- ❖ Clavier numérique
- ❖ Touches spéciales (Ctrl, Alt, Alt gr, )
- ❖ Raccourcis clavier Windows
- ❖ Sélectionner du texte avec le souris
- ❖ Sélectionner du texte avec le clavier
- ❖ Copier/coller
- ❖ Couper/coller
- ❖ Tabulations
- ❖ Tableaux
- ❖ Conventions d'écriture dactylographique (*espace après la virgule, le point, les deux points, ...*)
- ❖ Formatage de texte (*retraits, centrage, interligne, ...*)

Le navigateur internet

- ❖ Créer/supprimer un onglet
- ❖ Confusion entre les icones 'x' des onglets et le 'x' de la fenêtre du navigateur
- ❖ Chercher des images

La messagerie électronique (Gmail)

- ❖ Demander un nouveau mot de passe
- ❖ Intégrer le fonctionnement de la mise à jour du mot de passe via sms
- ❖ Valider la mise à jour d'un nouveau mot de passe (*code 6 chiffres du sms*)
- ❖ Rechercher dans la messagerie
- ❖ Classer ses messages
- ❖ Sélectionner/filtrer ses messages pour les supprimer
- ❖ Les messages indésirables
- ❖ Ajouter une PJ
- ❖ Ajouter un contact en copie (cc)
- ❖ Ajouter un contact en copie cachée (cci)
- ❖ A quoi sert la zone 'Objet' ?

Le système Windows

- ❖ Manipulation des fenêtres
- ❖ Manipulation de la souris
- ❖ Click gauche et droit
- ❖ Double click et triple click
- ❖ Sélection de texte avec la souris
- ❖ Relâche du click imprécis (*le pointeur de la souris a bougé sur la cible – l'effet est ignoré*)
- ❖ L'explorateur de fichiers
- ❖ Raccourcis clavier de base
- ❖ Où sont mes fichiers ?

Le scanner

- ❖ Qu'est-ce qu'un fichier PDF ?
- ❖ Numériser des documents
- ❖ Où est passé mon document numérisé ?

Le mobile

- ❖ Changer sa carte d'extension
- ❖ Déplacer ses photos sur la carte d'extension suite à un problème de place mémoire

Expériences en session

Introduction

Les observations exposées ci-dessous sont extraites des moments d'accompagnement des publics dans les ateliers informatiques au centre social La Traverse.

Le Français en AZERTY

La langue française

Parmi les participants, certains sont d'origine étrangère.

Les mots de la langue française posent parfois des difficultés de compréhension.

Par exemple :

- ❖ Le mot n'est pas connu, il faut fournir une définition
- ❖ Le mot est connu, mais pas la définition
- ❖ Le mot est connu, mais la définition est confuse
- ❖ Le mot est complexe, il est difficilement compréhensible
- ❖ La définition du mot est complexe, le mot sera mis de côté

L'appropriation du vocabulaire de la langue et sa transposition au clavier est loin d'être immédiate.

Les exercices de traitement de texte proposés lors des cours demandent donc une forte mobilisation du participant sur :

- ❖ Le vocabulaire
- ❖ L'orthographe
- ❖ La localisation des caractères sur le clavier
- ❖ La frappe de certains caractères accentués
- ❖ Le passage majuscule/minuscule
- ❖ Les touches d'effacement en cas de faute de frappe
- ❖ Le maintien de certaines touches, contrairement à d'autres (Alt, Ctrl, ⤴, ...)

En dépit de ces nombreuses contraintes, les exercices sont réalisés avec assiduité et motivation.

Le clavier AZERTY

De nombreux participants rencontrent des difficultés lorsqu'ils sont confrontés aux exercices portant sur la manipulation du clavier.

Localiser les caractères sur les touches prend parfois du temps, et taper un mot entier est un exercice délicat.

Les touches qui effacent

Corriger une faute d'orthographe, par exemple, demande de la patience.

Utiliser les touches d'effacement implique l'appropriation de 2 principes clés :

- ❖ La touche '☒' qui efface un caractère avant le curseur.
- ❖ La touche 'suppr' qui supprime un caractère après le curseur.

De nombreux participants hésitent entre les deux. Ils finissent par utiliser uniquement la touche '☒', quel que soit la position du curseur. Autant dire que la correction dans le corps d'un texte peut être longue et fastidieuse.

Les caractères accentués

Beaucoup de mots de la langue française comportent des caractères accentués.

Sur le clavier, ils sont répartis pour la plupart dans la partie supérieure, sur les mêmes touches que les chiffres.

D'autres en revanche sont situés vers la grosse touche 'retour chariot' ⁽¹⁾

D'autres encore ne provoquent l'accentuation du caractère qu'après l'avoir tapé !

L'apprentissage d'un tel mode de fonctionnement demande à l'utilisateur beaucoup de pratique et de patience.

S'approprier à la fois la disposition du clavier et le concept de touches 'mortes' (^, ") ⁽²⁾

⁽¹⁾ Référence au 'chariot' de la bonne vieille machine à écrire mécanique.

⁽²⁾ Et il faudra un jour expliquer le '^' accessible via <Alt Gr 9>

Les touches spéciales

C'est une des particularités partagées par tous les claviers.

Certaines touches doivent être actionnées et maintenues en attente de la frappe d'une autre touche.

Actionner plus d'une touche pour avoir un effet ou un caractère bien particulier reste problématique. C'est le cas pour les touches majuscules, Ctrl, Alt, Alt Gr, et ⌨.

Le principe est assez perturbant pour les nouveaux apprenants. En revanche, l'annulation

de la dernière action (Ctrl + Z) est plutôt bien mémorisée.

De l'ordre du réflexe, ce principe pourrait être un avantage pour les autres fonctions, pour servir de vecteur d'apprentissage (Ctrl + A pour la sélection, Ctrl + C et Ctrl + V pour le copier-coller, etc...).

Les exercices de traitement de texte

Passés ces écueils, les exercices proposés sont progressifs et de nature différentes.

On commence par la saisie de texte

Il faut recopier le texte de la partie droite dans la partie gauche du document Word.

C'est lors de cet exercice important que l'on peut évaluer si l'apprentissage du clavier est acquis

On continue

Avec un test pour trouver un intrus dans chacune des suites de 7 mots, et il s'agit de souligner celui que l'on a trouvé.

D'où l'importance du niveau de connaissance de la langue française, du sens des mots, et de la logique.

Ça fait beaucoup, c'est vrai. Et ça provoque beaucoup de questions de la part de la plupart des participants. Pour autant, quelques-uns s'en sortent bien.

Des questions sur les mots eux même, leur signification, et le concept d'intrus au regard de la suite de mots.

On transforme

On souligne, on met en gras, en couleurs le texte, le fond, en surbrillance (expliquer ce mot), etc...

C'est la suite des exercices. Tous ne seront pas terminés lors de la première séance.

Beaucoup de questions sur l'interface du programme de traitement de texte et des boutons.

Ensuite

L'exercice consiste à formater le texte proposé à droite, en modifiant l'interligne pour que le texte occupe toute la page.

Encore une autre approche des possibilités du traitement de texte, mais qui sera utile dans le milieu professionnel.


Certains s'y préparent, d'autres font l'exercice aisément. Les niveaux d'expériences s'espacent, avec des compétences qui naissent et se développent, et d'autres qui s'affinent et s'accélèrent.

Parfois, les participants s'entraident, parfois non, car très concentrés.

Les fenêtres

Tous les systèmes installés sur les ordinateurs personnels proposent une interface graphique basée sur des 'fenêtres'.

Lors de la dernière séance, qui avait pour but de familiariser les participants à l'utilisation du courrier électronique, la manipulation des fenêtres n'était pas totalement assimilée.

Lors de l'exercice de création d'un email (via Gmail), l'utilisateur s'est retrouvé avec sa fenêtre de message en bas à droite de l'écran. Cette fenêtre n'avait de visible que la partie 'barre des taches' (le titre, et les icones .

Pour ce participant, le message avait 'disparu'.

Il a donc été prévu prochainement une session ciblée sur la présentation de l'interface graphique et son utilisation.

Le compte Gmail

Une partie importante des préoccupations des utilisateurs qui viennent participer aux sessions concerne la consultation de leur boîte mail, la gestion de leur messagerie, et les envois d'emails.

Avant tout, il s'agit de se connecter correctement à sa messagerie pour pouvoir l'utiliser.

La connexion au compte Gmail

Beaucoup de participants sortent un support papier pour y retrouver l'identifiant du compte de messagerie.

La moindre faute de frappe et c'est l'échec ! Ce n'est pas très encourageant, et certains peuvent se sentir désemparer avant même d'avoir pu se connecter, le mot de passe n'ayant même pas été tenté !

Le caractère '@' dans l'adresse mail implique que le propriétaire du compte mail sait comment l'atteindre au clavier...

Les mots de passe

Une fois l'adresse mail entrée, il faut saisir le mot de passe.

Majuscule, minuscule, et caractères spéciaux sont souvent de la partie, et tout ça en mode 'aveugle'. Seuls des points apparaissent lors de la saisie.

C'est une saisie très délicate, et tout l'accès au compte de messagerie en dépend.

Le paradoxe des mots de passe : on choisit un prénom et une date de naissance pour éviter de se faire bouler par la machine lorsqu'on veut - bien légitimement - accéder à sa messagerie.

Les emails

Une fois connecté, l'utilisateur peut alors, pourquoi pas, vouloir rédiger un message et l'envoyer de facto.

Simple : un destinataire, un objet, le contenu, et hop, j'envoie.

Pour ce qui concerne l'objet, nous avons constaté que ce n'était pas évident :

Aucun lien en séance n'était possible entre le fait de renseigner ce champ 'objet', et le résultat dans la boîte mail du destinataire, AVANT l'envoi du message.

Ce n'est qu'après cet exercice que c'est possible, et encore : Il faut avoir reçu un message dans sa boîte pour voir un résultat, pour autant qu'un email d'un autre participant est arrivé !

Les emails + le champ 'cc'

Pour expliquer l'utilité de ce champ, et parvenir à une compréhension de l'ensemble des participants, une bonne partie du temps de la session a été consacré.

En outre, situés très discrètement en haut à droite près du bandeau de la fenêtre, ces champs restent très discrets sur l'interface, et disparaissent dès que l'on quitte le champ des destinataires principaux.

La distinction entre destinataire principal et destinataire copie a pris un peu de temps également.

La confusion provient du fait que l'utilisateur a tendance à envoyer son message à un ou plusieurs destinataires uniquement par le premier champ, le champ destinataire. Le mail en copie ne reste pour lui qu'une option lointaine, alors que dans le cadre du travail, il a son importance.

Les emails + le champ 'cci'

La part la plus conséquente du temps passé en session l'a été sur ce sujet, la copie cachée.

Le concept est perçu au début comme une 'anomalie' : pourquoi cacher mon message à mon destinataire, et aux autres destinataires ?

Il a été nécessaire de déployer pas mal d'imagination et de cas d'utilisations de ce concept pour expliquer le phénomène.

Finalement, après plusieurs exemples, il n'a pas été possible d'en arriver à faire pratiquer un exemple concret avant la fin de la session.

Conclusion

Je ne peux que constater l'énorme retard dans la préparation du public au contact des outils du numérique, dont l'utilisation est devenue quasi incontournable.

Il n'est pas totalement préparé à intégrer un tel bouleversement.

Je sens que la majorité des principes élémentaires n'est pas totalement acquise.

Les concepts essentiels sont assimilés pour la plupart, et il faut y revenir pour d'autres.

En revanche, tous font preuve de combativité.

Taper un CV bien présenté nécessite beaucoup de travail, et il faut apprendre à utiliser le logiciel de traitement de texte.

Naviguer dans les menus, retenir l'effet de chaque bouton, répéter les manipulations pour s'appropriier les bons réflexes, et expérimenter beaucoup de situations.

Ce qui reste incroyablement surprenant, c'est la vitesse à laquelle les participants progressent.

Chacun s'adapte et affine ses compétences au fur et à mesure, et se sent satisfait de pouvoir dominer la machine à quelques occasions.

La pratique et l'expérience de cet atelier numérique au Centre Social La Traverse montre que le public accompagné :

- ❖ Est conscient des enjeux qui se jouent
- ❖ Mobilise toute son énergie pour réussir l'exercice demandé
- ❖ Est attentif, patient et persévérant
- ❖ N'hésite pas à demander de l'aide s'il est bloqué
- ❖ Trouve parfois lui-même des solutions