Annexes

« Rapprocher du numérique, rapprocher de l'écrit »

Carole Burget

Annexe 1 – Les Participants	Page 1
Annexe 2 – Les Demandes	Pages 2-4
Annexe 3 – Positionnement CECR des Participants	Page 5
Annexe 4 – Connexion à GMail (compétences numériques et litéraciques en jeu)	Page 6-10
Annexe 5 – Impressions d'écrans de connexion à GMail	Page 11-13
Annexe 6 – Reconstitution du Scénario du Mot de Passe	Page 14-15
Annexe 7 – Reconstitution du Scénario du Mail	Page 16
Annexe 8 – Reconstitution du Scénario de la Recherche Web	Page 17-18
Annexe 9 – Corpus – Production numérique (mise en page)	Page 19
Annexe 10 – Guide d'entretien (Numérique libre)	Page 20
Annexe 11 – Guide d'entretien (cybersécurité)	Page 21
Annexe 12 – Transcription corpus audio (cybersécurité)	Page 22-23
Annexe 13 – Procédure de connexion au WiFi public de la Ville de Grenoble	Page 26
Annexe 13bis – Les Incidents	Page 27
Annexe 14 – La « Checklist » technique (en amont de la médiation)	Page 28
Annexe 15 – Les Logiciels utilisés	Page 29-30

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA
Type d'occupation	Total	Participation	F/S	J/S/A	francophone	arabophone	autre langue	inscrit en ASL	14 jan 21	2 fev 21	3 fev 21	9 fev 21	10 fev 21	16 fev 21	17 fev 21	18 fev 21	23 fev 21	24 fev 21	25 fev 21	2 mar 21	3 mar 21	5 mar 21	8 mar 21	9 mar 21	10 mar 21	11 mar 21	12 mar 21	16 mar 21	17 mar 21	18 mar 21	22 mar 21	23 mar 21	6 avr 21	7 avr 21	8 avr 21	12 avr 21	13 avr 21	14 avr 21	15 avr 21	20 avr 21	21 avr 21	22 avr 21	28 avr 21	4 mai 21	5 mai 21	12 mai 21	20 mai 21	25 mai 21	26 mai 21	2 juin 21	10 juin 21	24 juin 21
Atelier collectif en heure	47									2	2	2	2	2	2		2	2		2	2	1		2		4			2			2	2				2	2			2		2		2		2		2			
Permanence individuelle en heure	36															2			3						1		1			3	3	1		2		1	1		3	2		1		2	2			3				6
Maintenance chariot et matériel	10								4																			4							2																	
EmmaüsConnectorientation	6																					1				4																1	1								
Invitation intervenant externe	1																																															1				
Formation Médiation Numérique	18																						2		4		4														2									8	
Observation médiation tierce	4																									4																										
Participants usagers	32	heure			8	19	5	10	0	5	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	1		5	1	5	1		2	3	1	5	3	3		3	6	3	3	2	3	2	1	2	3	1	0	2	2	1		
Zin.(notre interprète), ex-ASL		11	F	a		x		ex		x							x			X				x		x												x															
Held. (maçon)		26	H	a			esp	ex		x		x		x			x			X				x								X	X				x	x			x				X				X			
Abd. (logement)		20	H	S		x		x		x											x					x			x									x			x		X		X			X	X			
Barb.		2	F	a			esp	x		x																																											
Nari.		2	F	a		x		x		x																																											
Ros.		2	F	a			ukr	x			x																																										
Sami. (Google Trad)		16	F	a		x		x			x				x			x			X			x		x			x			X																					
Aoud. (mot de passe)		13	F	a		x		ex			x		x						x		X					x							X			X																	
Bahi. (à la maiison)		4	F	S		x		x			x													x																													
Fat. (SnapChat)		16	F	S		x		ex				x	x	x	x		x	x						x		X																											
Mar. (Messenger)		0.5	H	S	x														x																																		
Loub (Illico).		6	F	a		x													x		X	x																										X					
Moh (contacts).		3	H	S		x																			x					x																							
habitante retraitée (vaccin)		0.5	F	S	x											x																																					
Abd. (auto-entrepreneur)		11	H	a		x																								x		X	X						x	X		X		X									
Habitante retraitée (PAL + impôts)		3	F	S	x																									x		x																						
Soeur habitante retraitée (impôts)		2	F	S	x																											X																						
Monsieur 'forfait Free'		1	H	S		x																					x																											
Eli 'mutuelle'		1	F	a			Afri.																								X																							
Monsieur Scrabble		1	H	S	x																													x																				
Madame Scrabble		1	F	S	x																													x																				
Monsieur Haj ('pas de mail!')		0.5	H	S	x	(X)																												X																				
élève 6ème (Tante Z)		4	H	J		x																														X			x															
Tante Z (avec élève 6ème)		4	F	a		x																														X			x															
Ran. 6ème, fille Zin.		1	F	J		x																															X																	
Radi. et fils		1	F	a		x																															x																	
Saad		2	H	J		x																															x																	
Mère Saad		2	F	a																																	X																	
Rah. (orientation)		0.5	F	a		x																																			x													
Rachida (Kiosk)		1	F	a		x																																				x												
Gilles (peur)		1	H	S	x																																							x									
Zakia (comores)		1.5	F	a			com																																						X								
Mamy ('audio')		1.5	F	S	x																																														x		
Participants pro	6				5	3	1																																														
Nadia (Pro)		1	F		x	(x)																																							X								
Sonia (pro)		1	F		x											X																																					
Naïm.(collab Pro)		1	F		x	(x)																																		X													
Dou.			F		x	(x)																																															x
Dom.			F		x																																																x
Daou.			H				mal																																														x

Annexe 1 - Les participants (Source : C. Burget)

Annexe 2- Les demandes

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Demande/problème formulés par l'usager (inventorier)	Activité numérique en lien (catégoriser)	Matériel informatique utilisé (noter)	Programme	Format d'accompagnement	Dégré d'urgence	Difficulté	domaines de la vie impacté
2	Comment fait-on pour ne plus recevoir de notifications de YouTube sur un smartphone ?	Application You-Tube_modifications paramètres notifications				faible		loisirs
3	Comment on écrit un mot de passe et une adresse mail ?	Bureautique _ appréhender et tester touches sur LibreOffice Writer (hors connexion)	ordinateur chariot numérique + smartphone	LibreOffice Writer	permanence individuelle	élevé	peu élevé	lecture-écriture-communication
4	Proposition de la médiatrice	Bureautique_budget court sur tableur_impression	ordinateurs chariot numérique	LibreOffice	atelier collectif	moyen	moyen	finances
5	Comment se sert-on de l'ordinateur pour écrire	Bureautique_traitement de texte	ordinateurs chariot numérique	LibreOffice	atelier collectif	moyen	moyen	emploi, scolarité
6	J'ai besoin d'aide pour écrire ma lettre de motivation	Bureautique_traitement de texte_Ecrire une lettre de motivation	ordinateur chariot numérique	LibreOffice	permanece individuelle	élevé	complexe	emploi
7	J'aimerais mettre à jour mon CV fait par une assistante sociale et n'ai pas le fichier électronique	Bureautique_traitement de texte_recopier et mettre à jour un CV écrit par un tiers, travailler la mise en page "à 4 mains" sur un traitement de texte	ordinateur du participant	LibreOffice	permanence individuelle	élevé	moyen	emploi, scolarité
8	Comment accéder à Internet gratuitement ?	Connexion_ WiFi gratuit_Ville(complexe)	smartphone usagers	Paramètres WiFi	atelier collectif	élevé	très complexe	tous
9	Comment réactiver mon compte sur la Banque Postale en ligne ?	Connexion_Appli_Compte_réactiviation (banque postale)	smartphone usager	Banque Postale	atelier collectif	moyen	moyen	finances
10	Comment se connecter à Internet avec son ordinateur grâce à un partage de connexion avec son smartphone ?	Connexion_partage_smartphone/tablette	ordinateurs chariot numérique + smartphones usagers	Paramètres WiFi	permanence individuelle	moyen	complexe	tous
11	Comment faire un partage de connexion entre ma tablette et mon smartphone ?	Connexion_partage_smartphone/tablette	smartphone et tablette participants	paramètres Smartphone	permanence individuelle	moyen		tous
12	Comment accéder à Internet gratuitement à la MdH	Connexion_WiFi_visiteurs (facile)	smartphone usagers	Paramètres WiFi	atelier collectif	élevé	peu complexe	tous
13	Comment prendre un rendez-vous en ligne à la CAF ?	Démarche administrative en ligne (CAF) _ prise de RV	ordi pro	Site CAF	permanence individuelle	élevé		santé
14	Comment créer un espace personnel sur le site des Impôts ?	Démarche administrative en ligne (Impots)_création et mise à jour espace personnel	ordinateurs chariot numérique	Site Impots		moyen		accès aux droits
15	Je n'arrive pas à finaliser ma demande d'obtention de statut d'auto-entrepreneur en ligne ?	Démarche administrative en ligne_déclaration auto-entrepreneur (CFE)	ordi chariot et smartphone usager	Site Internet_Appli CFE		élevé		emploi
16	Comment commander une carte Illico solidaire (SNCF) en ligne ?	Démarche administrative en ligne_demande d'abonnement_SncF Illico	ordinateurs chariot numérique + smartphone participants	Site SNCF		moyen		transport
17	Comment télécharger et imprimer un relevé de paiement sur mon espace en ligne CARSAT (retraite)	Démarche administrative en ligne_retraite_mot de passe_impression relevé	ordinateur pro	Site_ CARSAT	permanence individuelle	élevé	moyen	prestation retraite
18	Pourriez-vous m'aider à renouveler le titre d'identité italien de mon père en ligne ?	Démarche administrative en ligne_Titre identité italien_renouvellement	ordinateur chariot numérique	Site_Consulat	permanence individuelle	élevé		prestation identité
19	Comment je peux fournir une attestation de paiement de ma retraite si je n'ai pas de compte en ligne quand cette démarche est dématérialisée et que je veux pas créer d'adresse mail	Démarche administrative hors ligne			permanence individuelle	élevé	impossible ?	santé et retraite
20	Comment je peux me former pour aider les usagers	Démonstratin des bons clics (coordo accueil MdH)	ordinateur pro VdG	Site_ "Les Bons Clics"	permanence individuelle pro	élevé	moyen	accueil, accès aux droits
21	Où acheter un ordi ou un smartphone, pas cher ?	Equipement à moindre prix_Emmaüs Connect	ordinateur et smartphone	Visite extra muros	visite EmmaüsConnect	moyen		tous
22	J'ai reçu une relance, je ne comprends pas	Forfait téléphonique_Free_impayé	téléphone MdH	Opérateur Free		élevé		finances

(Source : C. Burget)

Annexe 2 - Les demandes (2)

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Demande/problème formulés par l'usager (inventorier)	Activité numérique en lien (catégoriser)	Matériel informatique utilisé (noter)	Programme	Format d'accompagnement	Dégré d'urgence	Difficulté	domaines de la vie impacté
23	Je ne sais pas où sont mes fichiers	Gestion documents_organiser ses docs et reconnaître les formats de fichiers	ordinateur du participant	Gestionnaire de fichiers	permanence individuelle	élevé	moyen	tous
24	Comment on fait pour repartir et ne pas perdre ses notes sur LibreOffice pour s'en servir la fois suivante sur les ordis de la MdH ?	Gestion documents_téléchargement document sur clef USB	ordinateur chariot numérique	LibreOffice	permanence individuelle	élevé	peu élevé	scolarité, travail, études, admin
25	Comment ça marche les clés USB ?	Gestion de documents_Clef USB_Sauvegarder des documents sur une clé USB	ordinateur chariot numérique	Gestionnaire de fichier et LibreOffice	cours collectifs	moyen	moyen	accès aux droits
26	Comment on télécharge un jeu de Scrabble sur une tablette ?	Jeu_téléchargement sur tablette	smartphone et tablette participants	GooglePlay	coup de pouce	faible	élevé	loisirs
27	Comment répondre à un mail de la gérance à propos d'un problème de clefs	Messagerie electronique_Gmail_ répondre à un mail d	ordinateur chariot numérique + smartphone participant	LibreOffice, Firefox, Tel, Gestionnaire fichier	cours collectif (1 seule personne)	élevé	moyen	logement
28	Je n'arrive pas à ouvrir ma boîte mail ?	Messagerie electronique_Gmail_ se connecter (adresse mail et mot de passe)	smartphone usager et ordinateur chariot numérique	Gmail	permanence individuelle et ateliers collectifs	élevé	complexe	tous
29	Comment se connecter à Gmail depuis un ordinateur ?	Messagerie électronique_Gmail_Connexion en ligne	ordinateurs chariot numérique	Site GMail		moyen	élevé	tous
30	Comment envoyer un mail sur Gmail	Messagerie électronique_Gmail_découverteInterface + EnvoiEmail	ordinateurs chariot numérique	Gmail		élevé		tous
31	Comment on envoie un mail ?	Messagerie Electronique_Gmail_envoyer un mail	smartphone usager	Gmail	permanence individuelle	élevé	moyen/ élevé	tous
32	Comment ouvrir et lire un mail envoyé ?	Messagerie electronique_GMail_lire un mail	smartphone usager	Gmail		élevé		tous
33	Comment on récupère un mot de passe sur GMail ?	Messagerie electronique_Gmail_récupération du mot de passe	smartphone usager	Google	permanence individuelle	élevé	élevé	tous
34	Comment joindre envoyer un document par mail ?	Messagerie électronique_joindre des fichiers	smartphone usager	Gmail		élevé		tous
35	Comment on crée une adresse mail sur la messagerie de laposte.net ?	Messagerie électronique_La Poste.net_découverte interface + envoi Mail + joindre une pièce annexe	ordinateurs chariot numérique + smartphones participant.e.s	La Poste.net	atelier collectif	élevé	moyen	tous
36	Comment on s'envoie une photo par mail ?	Messagerie électronique_Photo_s'envoyer une photo par GMail / scan	smartphones participants	GMail + caméra	atelier collectif	élevé		tous
37	Comment on fait pour ne plus recevoir de publicité par mail ?	Messagerie éléctronique_se désabonner des newsletters	smartphone participants	Gmail	permamence individuelle	moyen		tous
38	Proposition de la médiatrice (en raison du confinement imminent)	Messagerie Instantannée sécurisée_télécharger Signal	smartphone usagers	Signal		élevé		communication
39	Comment mettre à jour ma messagerie instantannée ?	Messagerie instantannée_mettre à jour (WhatsApp)	smartphone usager	Appli WhatsApp		moyen		communication
40	Comment se rendre à EmmaüsConnect ?	Navigation Internet_recherche lieu_repérage carte	ordinateurs chariot numérique	Firefox	atelier collectif	élevé		tous
41	Qu'est-ce qu' EmmaüsConnect ?	Navigation Internet_recherche_Site EmmaüsConnect	ordinateurs chariot numérique + smartphone participants	Firefox	atelier collectif	élevé	élevé	tous
42	Je ne comprends pas pourquoi cet appel à paiement	Navigation Internet_Vérifier un info après réception d'un courrier frauduleux (APE)	ordinateur du participant	Navigateur	permanence individuelle	élevé	élevé	finances
43	Je ne trouve pas le devoir sur ProNote et j'ai besoin de faire une fiche d'anglais	Site_ Internet_ ProNote et devoirs à distance	ordinateur chariot numérique	Pro_Note et Navigateur Firefox, site Oxford	permanence individuelle avec collègue MdH,	moyen	moyen	scolarité, vie de famille

(Source : C. Burget)

Annexe 2 - Les demandes (3)

1	Demande/problème formulés par l'usager (inventorier)	Activité numérique en lien (catégoriser)	Matériel informatique utilisé (noter)	Programme	Format d'accompagnement	Dégré d'urgence	Difficulté	domaines de la vie impacté
45	Comment on note un rendez-vous sur son smartphone	Smartphone_Agenda_noter des RV (entraide participants)	iPhone participants	Agenda de iPhone	échange savoirs (hors ateliers)	élevé	moyenne	tous
46	Comment on télécharge et on se sert de GoogleTrad	Traduction_Appli Google Traduction_télécharger et utiliser	smartphone usager	Google traduction	échange savoirs (ateliers)	élevé	moyen	tous

(Source : C. Burget)

Annexe 3 - Positionnement des participants sur l'échelle du CECR 2018

Niveau CECR	Mot-clé	Interagir à l'oral en français	lire en français et comprendre	écrire en français	interagir en ligne à l'écrit en français
Pre A1		*Pas de descripteur, proposition :ne peut interagir ou se faire comprendre*	*Pas de descripteurs, proposition: avant la compréhension du code écrit, distinction maj_min difficile, discrimation des écriture cursive, scripte difficile*	*Pas de descripteurs,CECR proposition perso: mots isolés phographiés,*	*Pas de descripteur, proposition perso:interaction très simple, salutations, indices viuels ou message audio*
A1	**découverte**	Peut avoir des interactions orales très simples et courtes dans un domaine familier (habitation), si enourage coopératif, besoin dendiction lente, distincte et de répétitions	Peut comprendre des noms familiers, des mots et phrases très simples	Peut écrire des expressions et des phrases isolées simples	publier des salutations simples, courtes, messages (ça m'a plu, ce que j'ai fait), répondre très simplement à des commentaires, réagir simplement à publications simples, images, vidéos, compléter un formulaire très simple d'achat avec détails personnels
A2	**survie**	Peut avoir des interactions sociales simples dans domaine plus large (famille, formation, emploi), brèves, polies (magasins, discussions informelles), pas de encore conversation	Peut lire et comprendre des phrases courtes, simples, retrouver une info prévisible sur des documents courants	Peut écrire des expressions et des phrases simples reliés entre elles par connecteurs simples (par ex. Et, mais)	Peut avoir interaction sociale simple, dire ce que je ressens, ce dont j'ai besoin, remercier, s'excuser, achater des produits, suivre instructions simples, participer à une tâche commune avec partenaire coopératif
B1	**débrouillardise**	débrouillardise, conversation possible,dire ce que l'on veut, arriver à faire comprendre tant bien que mal, besoin de diction claire et langue standard	peut lire des textes courts personnels ou relatifs au travail perso, comprend des description d'événements, de sentiments et de souhaits dans des lettres personelles	Peut écrire des textes simples, cohérents sur des sujets familers ou personnels	Peut interagir à propos d'expériences, d'événements, d'émotion si préparation, demander éclaircissemen et répondre en donnant quelques détails, groupe de travail avec indices visuels et partenaires coopératifs
B2	**argumentation**	vers l'indépendance, peut avoir des échanges argumentatifs, discours cohérent, comprend dans un environnement bruyant, corrige ses fautes, lecture d'actualités, de textes littéraires en prose	peut lire des textes argumentatifs, comprendre dse textes littéraires contemporains en prose	Peut écrire des textes clairs et détaillés sur une grande gamme de sujets connus, des textes argumentatifs	
C1	**autonome (presque sans effort)**	Peut avoir deséchanges spontanés, presque sans effort, expressions idiomatiques, différents registres	Peut lire des textes longs, complexes, apprécier les différents styles, des articles domaines inconnus	Peut écrire des textes clairs, structurés, longs, argumentatifs, sur des sujets complexes avec style adapté	
C2	**maitrise (sans effort)**	aisance proche du natif, précision, sans efforts, sens des nuances et des connotations, *lire sans efforts tout type de texte*	sans effort tout type de texte, abstrait, complexe toute forme	Peut écrire des textes clair,s fluides, stylistiquement adapté,s complexes, des critiques littéraires	
		(CE, 2018 : 176)	(CE, 2018 : 175)	(CE, 2018 : 177)	(CE, 2018 : 176)

(Source : C. Burget)

Annexe 4 - Décomposition des étapes GMail
Compétences numériques et litéraciques en jeu (1)

1									
2									
3									
4									
5									
6	Mot-clé (abrév.)	Compétences numérique large identifiée (catégorisation)	Terminologie (jargon)			lire et comprendre	écrire	écouter et comprendre	dire
7									
8									
9									
10	Mail	Mail_messagerie électronique en ligne (ordi)							
11									
12	connect	mettre en marche l'ordinateur	ordinateur, tablette, smartphone, imprimante, vidéoprojecteur, câble, chargeur, câble Ethernet	Brancher l'ordinateur au réseau électrique via le chargeur, brancher éventuellement le câble Ethernet,identifier et localiser le bouton arrêt-marche, appuyer dessus	allumer, mémoriser les gestes, reproduire			comprendre les explications du médiateur	poser des questions
13									
14	connect	vérifier le niveau de la batterie	écran, clavier, touches	identifier et localiser l'icône batterie					
15									
16	ID	écrire le nom d'utilisateur	identifiant, utilisateur, souris, champ, lettre	Repérer le curseur à l'écran avec la souris ou le pad et cliquer pour le placer dans le champ nom d'utilisateur me servir des touches pour écrire l'alphabet avec le clavier pour recopier le nom et identifier la touche majuscule, et produire la majuscule en utilisant 2 touches simultanément, se servir de la touche « effacer »	mémoriser l'identifiant et s'organiser pour le conserver	lire et comprendre l'intitulé du champ,épeler, comprendre sous la dictée, discriminer majuscule-minuscule	recopier, créer, écrire son nom et son prénom	comprendre les lettres de l'alphabet quand je les entends	nommer les lettres de l'alphabet
17									
18	PW	écrire le mot de passe	mot de passe, valider	2x + savoir écrire les chiffres et les signes de ponctuation avec un clavier en utilisant la touche majuscule simultanément ou en l'activant avant, distinguer les différentes parties de la page internet	mémoriser le mot de passe, et s'organiser pour le conserver	distinguer majuscule-minuscule, reconnaître les chiffres, reconnaître les signes de ponctuation	recopier mot de passe alpha-numérique, créer, écrire sous la dictée	Comprendre et distinguer les lettres, les chiffres, les signes de ponctuation quand je les entends, le prendre en français	épeler, nommer les lettres, les chiffres, les signes de ponctuation
19									
20	Connect	se connecter au WIFI	réseau internet, connexion sans fil, WIFI	identifier le pictogramme, balayer la liste et cliquer sur le bon résultat		identifier le nom écrit ou prononcé dans la liste des Wifi	recopier éventuellement le mot de passe requis	comprendre les lettres de l'alphabet quand je les entends	poser une question
21									
22	(PW)	(saisir le mot de passe) requis	mot de passe, valider	2x +20 (étapes saisie identifiants)	mémoriser le mot de passe, et s'organiser pour	distinguer majuscule-minuscule, reconnaître les chiffres, reconnaître les	recopier mot de passe alpha-numérique, créer,	Comprendre et distinguer les lettres, les chiffres, les signes	épeler, nommer les lettres, les chiffres, les signes

(Source : C. Burget)

Annexe 4 - Décomposition des étapes GMail
Compétences numériques et litéraciques en jeu (2)

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1		litéracie numérique											
2					litéracie classique								
3													
4				médiation numérique (scénario)	Cognitif (stratégies)	médiation lire-écrire (scénario)							
5						Compétences langagières							
6	Hiérarchisation	Compétences numérique large identifiée (catégorisation)	Terminologie (jargon)			lire et comprendre		écrire		écouter et comprendre		dire	
7													
8		*je peux…*	*je comprends les mots …*	*cela implique que je peux …*	*et je peux ainsi …*	*et que je peux …*		*et que je peux …*		*et que je peux …*		*et que je peux …*	
24		activer le navigateur sur le bureau	navigateur, Internet, réseaux, câbles, bureau, logiciel,	identifier et localiser l'icône du navigateur, connaître la touche de validation		lire le nom du navigateur, lire mot simple « suivant » ou « valider »	A1			reconnaître le nom du navigateur quand on l'entend	A1	nommer le navigateur	A1
25													
26		rechercher la messagerie sur Internet	moteur de recherche, service de messagerie, messagerie électronique, mail	**Repérer le curseur à l'écran avec la souris ou le pad** et cliquer pour le placer dans le champ nom d'utilisateur **me servir des touches pour écrire l'alphabet avec le clavier** pour recopier le nom, connaître **la touche de validation**	**mémoriser** service de messagerie, **comprendre** ce que c'est, **identifier le mot clé à saisir**	lire le nom de la messagerie		recopier un mot simple	alpha	comprendre le nom de sa messagerie quand on l'entend	A1	nommer sa messagerie électronique	A1
27													
28		identifier la bonne réponse parmi les options proposées	lien url (Uniform Resource Locator : format de nommage universel pour désigner une ressource sur Internet), lien hypertexte	distinguer les différentes propositions du moteur de recherche, **distinguer l'adresse url, identifier le nom de domaine**, activer le **lien hypertexte en gras et:ou souligné** .	**évaluer l'information**	lire er comprendre les propositions de sélection pour effectuer le bon choix	!!! B2-C1			comprendre la proposition retenue par le médiateur	B1-B2	Éventuellement, pouvoir lire à haute voix	B1
29													
30		lire les fenêtres pop-up contenant des messages de sécurité, d'indication de mises à jour, de propositions de nouvelles fonctionnalités	fenêtre, pop-up, message de sécurité	**distinguer les fenêtres pop-up** de la page Internet, **les fermer**	**évaluer l'information**	lire et comprendre les messages des fenêtres pop-up fréquentes à la sélection	!!! B2-C1			comprendre les indications du formateur	B1-B2	poser des questions	B1
31													
32	ss	Saisir (créer) son adresse email (ou son numéro de téléphone)	connexion, créer un compte, e-mail, adresse électronique, adresse mail, fournisseur d'accès à Internet, abréviations des pays	**me repérer visuellement** dans page d'accueil et en **distinguer les différentes parties**, reconnaître les différentes parties d'une adresse électronique, repérer le premier champ de saisie, y placer mon curseur, **identifier la touche arobase (+2a et 2b)** et l'activer **à l'aide de plusieurs touches** y **saisir** mon adresse électronique, et **valider** la saisie	**(créer une adresse répondant à des conventions), mémoriser** un numéro de téléphone et une adresse mail	lire l'intitulé de la fenêtre ou de la page d'accueil, du champ de saisie, les explications, les options,distinguer **majuscule-minuscule**, reconnaître **les chiffres**, reconnaître les **signes de ponctuation**	B2	écrire mon nom, mon prénom, recopier le nom du fournisseur d'accès à Internet, recopier ces données	A1	comprendre la proposition retenue par le médiateur	B1	Éventuellement, pouvoir lire à haute voix	B1
33													
34		saisir (créer) son mot de passe	mot de passe, valider	2a +2b (étapes saisie identifiants)	**Créer un code en respectant un grand nombre de contraintes, mémoriser** le mot	distinguer **majuscule-minuscule**, reconnaître **les chiffres**, reconnaître les **signes de ponctuation**	!	recopier mot de passe alpha-numérique, créer, écrire sous la dictée		Comprendre et distinguer les lettres, les chiffres, les signes de ponctuation quand je les entends, la	!	épeler, nommer les lettres, les chiffres, les signes de ponctuation	!

(Source : C. Burget)

Annexe 4 - Décomposition des étapes GMail
Compétences numériques et litéraciques en jeu (3)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1						litéracie numérique								
2							litéracie classique							
3														
4					médiation numérique (scénario)	Cognitif (stratégies)	médiation lire-écrire (scénario)							
5							Compétences langagières							
6	Mot-clé (abrév.)	Hémisphère	Compétences numérique large identifiée (catégorisation)	Terminologie (jargon)			lire et comprendre		écrire		écouter et comprendre		dire	
7														
8	descripteur		je peux...	je comprends les mots	cela implique que je peux ...	et je peux aussi ...	et que je peux ...		et que je peux ...		et que je peux ...		et que je peux ...	
36	Pop-up		lire la fenêtre d'erreur lorsqu'on s'est trompé de mot de passe	fenêtre, pop-up, message d'erreur	distinguer les fenêtres pop-up de la page internet	évaluer l'information	lire et comprendre les messages des fenêtres pop-up fréquentes à la sélection	!!! B2-C1			comprendre les indications du formateur	B1-B2	poser des questions	B1
37														
38	Pop-up		tenter ou lire les instructions pour réinitialiser son mot de passe (arrive fréquemment)	réinitialisation			lire et comprendre des informations complexes							
39														
40	Multi-support		Aller sur son smartphone	smartphone, SMS, appli(cation), texto, appli	balayer l'écran de mon smartphone et sélectionner une appli									
41														
42	SMS		ouvrir son application de messagerie téléphonique	différences l'Internet / données mobiles	identifier l'appli SMS									
43														
44	champ		identifier le bon expéditeur			trier l'information, déduire contenu à partir de quelques lignes, se repérer	lire des début de messages							
45														
46	SMS		ouvrir l'application SMS sur smartphone											
47														
48	SMS		lire le message, identifier le code		Ouvrir le SMS, balayer l'écran de mon smartphone		lire des phrases courtes et isoler le code	A2						
49														
50	Copier-coller		copier-coller ou recopier sur un bout de papier		savoir sélectionner un ou plusieurs mots et activer le bouton copier				recopier une suite alphanumérique sans sens	A2	comprendre les explications du médiateur	B1-2	poser des questions	B1-2
51														
52	Multi-support		retourner sur la messagerie électronique de l'ordinateur											
53														
54	Copier-coller		recopier ou coller le code reçu dans le champ du mot de passe		savoir où placer le curseur et activer le bouton coller				recopier une suite alphanumérique sans sens	A2				
55														
56	PW		écrire le nouveau mot de passe	mot de passe, valider	2a +2b (étapes saisie identifiants)	Créer un code en respectant un grand nombre de contraintes,	distinguer majuscule-minuscule, reconnaître les chiffres, reconnaître les signes de ponctuation	!	recopier mot de passe alpha-numérique, créer, écrire sous la dictée		Comprendre et distinguer les lettres, les chiffres, les signes de ponctuation quand	!	épeler, nommer les lettres, les chiffres, les signes de ponctuation	!

(Source : C. Burget)

Annexe 4 - Décomposition des étapes GMail
Compétences numériques et litéraciques en jeu (4)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	litéracie numérique													
2						litéracie classique								
3														
4				médiation numérique (scénario)		Cognitif (stratégies)	médiation lire-écrire (scénario)							
5							Compétences langagières							
6	Mot-clé (abrév.)		Compétences numérique large identifiée (catégorisation)	Terminologie (jargon)			lire et comprendre		écrire		écouter et comprendre		dire	
7														
8	*descripteur*		*je peux ...*	*je comprends les mots*	*cela implique que je peux ...*	*et je peux ainsi ...*	*et que je peux ...*		*et que je peux ...*		*et que je peux ...*		*et que je peux ...*	
58	Page internet		lire la page d'accueil de la messagerie	page internet, title internet, bandeau vertical, bandeau horizontal	repérage visuel dans une page internet de messagerie électronique, distinction des différents blocs, repérage des fonctionnalités		lire et comprendre des mots et phrases isolés	B2			comprendre les explications du médiateur	B1-2	poser des questions	B1-2
59														
60	mail		accéder aux mails reçus	mails envoyés, reçus, indésirables, corbeille	faire défiler les mails	trier l'information, déduire contenu à partir de quelques lignes	Comprendre et lire des parties de textes, parfois complexes	B2-C1			comprendre les explications du médiateur	B1-2	poser des questions	B1-2
61														
62	mail		Lire un mail	annexe, téléchargement	identifier les différentes parties du mail, expéditeur, objet, ouverture et téléchargement de l'annexe	déduire le sens d'un texte rapidement formulé, évaluer l'information, B2	lire un texte synthétique, parfois complexe, parfois mal formulé	B2-C1						
63														
64			activer la fonction nouveau message ou le signe +				lire un mots isolé							
65														
66	E-mail address		écrire l'adresse électronique du destinataire (identifier et recopier)	connexion, créer un compte, e-mail, adresse électronique, adresse mail, fournisseur d'accès à internet, abréviations des pays	me repérer visuellement dans page d'accueil et on distinguer les différentes parties, reconnaître les différentes parties d'une adresse électronique, repérer le premier champ de saisie, y placer mon curseur, identifier la touche arobase (+2a et 2b) et l'activer à l'aide de plusieurs touches y saisir mon adresse électronique, et valider la saisie	créer une adresse répondant à des conventions, mémoriser un numéro de téléphone et une adresse mail	lire l'intitulé de la fenêtre ou de la page d'accueil, du champ de saisie, les explications, les options, distinguer majuscule-minuscule, reconnaître les chiffres, reconnaître les signes de ponctuation	B2	écrire mon nom, mon prénom, recopier le nom du fournisseur d'accès à Internet, recopier ces données	A1	comprendre la proposition retenue par le médiateur	B1	Éventuellement, pouvoir lire à haute voix	B1
67														
68	mail	champ	écrire l'objet du message		activer les touches de l'alphabet, les chiffres, les signes de ponctuation barre de validation pour aller à la ligne, cognoscir avec la barre espace, activer la touche effacer	synthétiser			écrire une suite mots isolés ayant du sens	A2	comprendre les explications du médiateur	B1-2	poser des questions	B1-2
69														
70	mail	champ	écrire la formule d'adresse		activer les touches de l'alphabet, les chiffres, utiliser la touche effacer	apprendre du message reçu	lire les messages reçus pour recopie		écrire une formule d'adresse	A1-2	comprendre un message de salutation		saluer à l'oral	
71														

(Source : C. Burget)

Annexe 4 - Décomposition des étapes GMail
Compétences numériques et litéraciques en jeu (5)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	litéracie numérique													
2						litéracie classique								
3														
4				médiation numérique (scénario)		Cognitif (stratégies)	médiation lire-écrire (scénario)							
5							Compétences tangagières							
6	Mot-clé (abrév.)		Compétences numérique large identifiée (catégorisation)	Terminologie (jargon)			lire et comprendre		écrire		écouter et comprendre		dire	
7														
8	*descripteur*		*je peux...*	*je comprends les mots ...*	*cela implique que je peux ...*	*et je peux aussi ...*	*et que je peux ...*		*et que je peux ...*		*et que je peux ...*		*et que je peux ...*	
71														
72	mail		écrire le corps du message		activer les touches de l'alphabet, les chiffres, les signes de ponctuation; barre de validation pour aller à la ligne, segmenter avec la barre espace, activer la touche effacer		lire messages reçus pour m'en inspirer, me relire		écrire des phrases courtes syntaxiquement correctes	B1 B2-C1	avoir une conversation argumentée, formuler un problème, une demande clairement	B2	formuler à l'oral ce que je vais écrire	B2 - C1
73														
74	mail		écrire la formule de salutation		activer les touches de l'alphabet, les chiffres activer la touche effacer	apprendre du message reçu	lire les messages reçus pour recopier, se relire		écrire une formule de salutations	A1-2	comprendre un message de salutation		saluer à l'oral	
75														
76	écrire nom-prénom		écrire son prénom et nom pour signer		activer les touches de l'alphabet, les chiffres,activer la touche effacer				écrire son nom et son prénom	(pre A1)	comprendre les explications du médiateur	B1-2	poser des questions	B1-2
77														
78	bouton		activer la fonctionnalité d'envoi du message		Repérer puis actionner un bouton		lire un mot simple	A1			comprendre les explications du médiateur	B1-2	poser des questions	B1-2
79														
80	menu déroulant		se déconnecter de la messagerie électronique	menu déroulant	savoir dérouler un menu et sélectionner une option		lire une suite de mots isolés dans une liste	A1-2			comprendre les explications du médiateur	B1-2	poser des questions	B1-2
81														
82	bouton		fermer le navigateur		Repérer puis actionner un bouton sur une croix						comprendre les explications du médiateur	B1-2	poser des questions	B1-2
83														
84	menu déroulant		éteindre l'ordinateur	menu déroulant	savoir dérouler un menu et sélectionner une option		distinguer des mots isolés, mettre en veiller, arrêter, redémarrer	A1			comprendre les explications du médiateur	B1-2	poser des questions	B1-2
85														

(Source : C. Burget)

Annexe 5 - impressions d'écran de connexion à GMail (1)

Les différentes étapes pour accéder à sa messagerie électronique Gmail en ligne

1. Aller chercher l'ordinateur
2. Brancher l'ordinateur au chargeurs
3. Brancher la souris si nécessaire
4. Allumer l'ordinateur
5. Placer le curseur dans la champ utilisateur
6. Recopier l'identifiant écrit au tableau
7. Déplacer le curseur dans le cahmp mot de passe
8. Récopier l'identifiant et le mot de passe
9. Activer l'icône du navigateur pointé sur le tableau (écran d'un participant rétropjecté) par le médiateurs
10. (changement d'interface)
11. Saisir le nom de la messagerie Gmail dans la barre de recherche du navigateur
12. valider l'opération
13. identifier parmi les réponses la réponse Gmail
14. Activer le lien
15. (changement d'interface)
16. Lire l'écran suivant

Figure 1: écran de connexion à la messagerie électronique GMail

17. Placer le curseur dans le champ « Adresse e—mail ou numéro de téléphone »
18. Saisir le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail
19. Valider la saisie

Figure 2: Message d'erreur sur GMail

Annexe 5 - impressions d'écran de connexion à GMail (2)

20. Comprendre le message d'erreur

21. Placer le curseur dans le champ « Adresse e—mail ou numéro de téléphone »
22. Saisir le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail
23. Valider la saisie
24. Saisir le mot de passe
25. Lisez le message suivant pour savoir si vous voulez autorisez les fonctions intelligentes (?) de Gmail

Figure 3: écran de saisi de mot de passe de Gmail

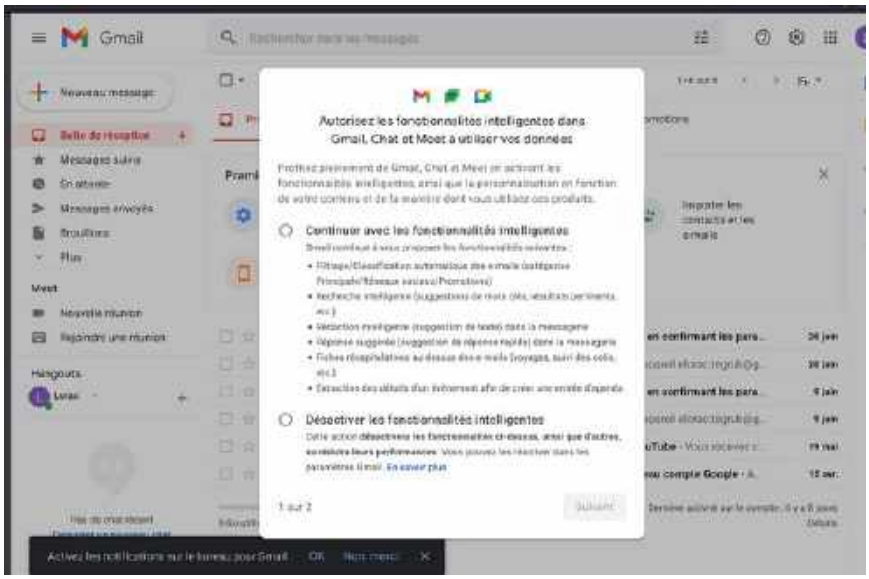


Figure 4: écran de GMail avec demande d'autorisation

Annexe 5 - impressions d'écran de connexion à GMail (1)

26. Vous devez choisir si vous voulez aller plus loin, même si vous ne comprenez pas et lire les conséquences de votre refus.

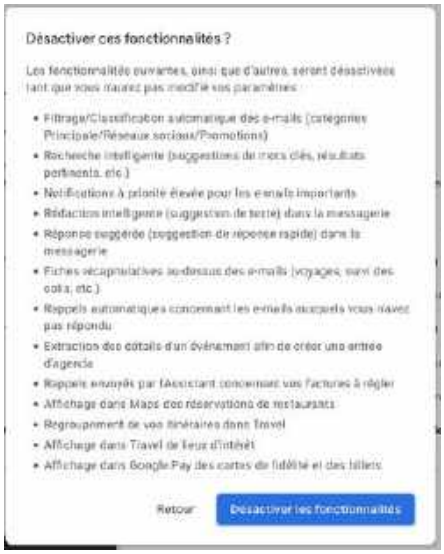


Figure 5: écran GMail après désactivation des fonctionnalités intelligentes

27. Lire les nouvelles fenêtres affichées. ..et savoir où répondre et quoi cliquer.

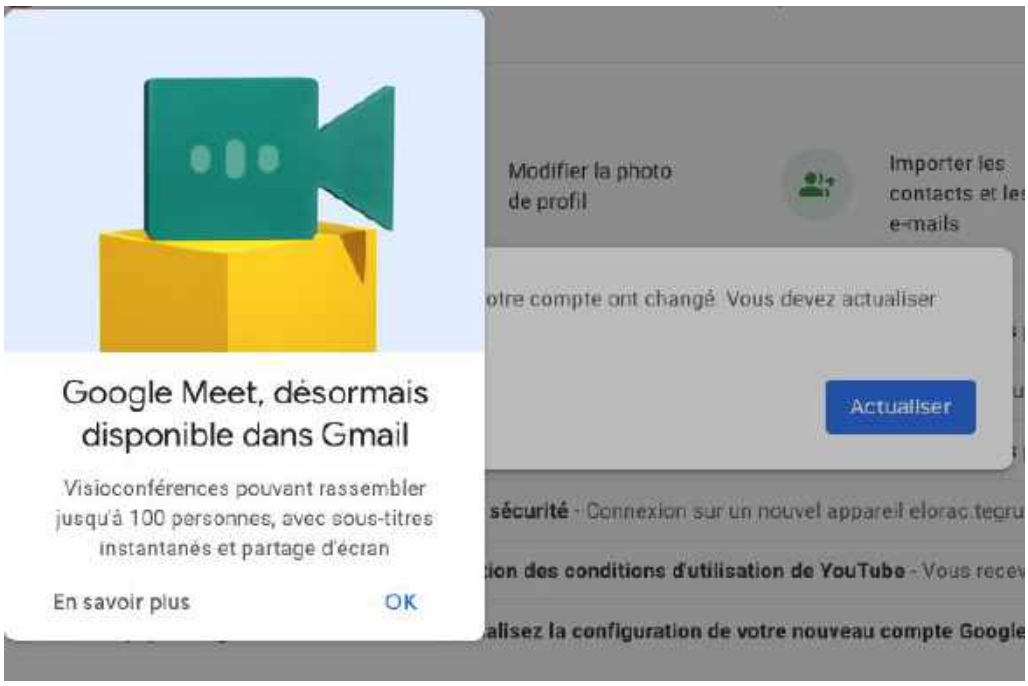


Figure 6: fenêtre pop-up Gmail

burget_connexion Gmail_juuin 2021

Annexe 6 (1)

Scénario du mot de passe

(**demande**[1])
Les membres de l'atelier collectif, quatre au total, déclarent avoir du mal à se connecter à leur messagerie Google. Je leur propose de le faire avec eux..
Nous[2] avons démarré l'ordinateur[3], activé ensemble le navigateur, avons saisi GMail dans la barre de recherche. Cette première étape a fait l'objet de la séance précédente.
Lorsque nous arrivons à l'écran de connexion de la messagerie de Google, deux champs sont à remplir successivement : l'adresse email ou le n° de téléphone, puis le mot de passe.
(**blocage**)
Je constate qu'aucun participant ne connaît son adresse électronique par coeur. Certains l'ont notée et recherchent le bout de papier plié en quatre dans le porte-feuille. D'autres ont oublié de le faire ou ignorent où ces informations se trouvent.
(déblocage)
Je leur laisse le temps de rechercher le carnet, le papier, les aide à retrouver l'adresse mail sur leur smartphone. Dans ce cas, il nous faut aller ensemble dans la rubrique « Comptes » des « Paramètres ». Les participants qui savent faire aident les autres, traduisent si nécessaire. Après avoir branché un vidéo-projecteur à l'ordinateur d'un participant consentant, je pointe, sur l'écran projeté au tableau blanc, dans quel champ positionner le curseur et demande au groupe de lire collectivement l'intitulé du champ « *adresse e-mail ou numéro de téléphone* [4]». Je récolte ainsi le premier indicateur du niveau de lecture. Si nécessaire, je décompose en syllabes le mot « vidéo projeté » pour en faciliter la lecture. Chacun s'applique à recopier l'adresse, souvent composée du [prénom(point)nom(chiffre)@rob@se, nom du service de messagerie « *gmail.com* »].
(blocage)
Aucun participant ne réussit à saisir l'adresse électronique.
(chercher les inconnus numériques et/ou litéraciques[5])
Pourquoi ? L'ordinateur d'un des participants est connecté au vidéoprojecteur. Nous suivons la frappe et constatons que la production du signe arobase et du point posent problème (*compétences numériques*[6]). L'écran projeté au tableau montre aussi que le *prénom ou le nom ne sont pas correctement orthographiés*. Un doute s'installe en moi. Au bout d'une trentaine de minutes et de plusieurs tentatives engendrant la lecture de messages d'erreur[7], le groupe parvient à saisir son e-mail et à valider l'opération. Nous voici désormais sur la page consacrée à la saisie du « *mot de passe* » dont nous lisons tous ensemble l'intitulé (*lecture collective*). J'indique l'endroit exact où placer le curseur et débranche le vidéoprojecteur de l'ordinateur du participant pour des raisons de confidentialité.
(blocage)
Personne ne parvient à saisir son mot de passe. Et là, les ennuis commencent.
(chercher et départager les inconnus numériques et/ou litéraciques)
Leur mot de passe comporte des majuscules, des minuscules et des chiffres. Il faut identifier les lettres et les chiffres sur le clavier (*compétence litéracique)*, activer et désactiver successivement la touche majuscule et minuscule (*compétence numérique*).
(tentative de déblocage et identification des sources de blocages)
Je m'assieds à côté d'eux et leur dicte chaque lettre à haute voix en précisant s'il s'agit d'une minuscule ou d'une majuscule. Certains ne comprennent pas le mot (*barrière de la langue, compréhension orale*), d'autres ne connaissent pas la différence

---

1 Nous proposons un deuxième niveau de lecture entre parenthèses et en gras afin de faire ressortir le processus de blocage – déblocage – double apprentissage
2 Pour éviter toute confusion, dans les scénarios exclusivement, le « *nous* » inclut les participants et le « je » désigne l'auteure du présent mémoire.
3 Les ateliers collectifs s'effectuent sur les ordinateurs paramétrés et mis à disposition par la ville. A noter que les participants apprécient de travailler sur ordinateur pour le confort visuel qu'il permet. Cet apprentissage offre également l'avantage d'apprendre à se servir des postes en accès libre dans les espaces publics.
4 Voir les copies d'écran GMail, Annexe 5, Figure 1
5 Nous abordons la notion de litéracie dans notre partie théorique de notre mémoire.
6 Nous utilisons cette police de caractère comme troisième niveau de lecture, celui du décryptage des révélateurs des compétences langagières/litéraciques/numériques mobilisées à travers les opérations à effectuer.
7 Voir les copies d'écran GMail, Annexe 5, Figure 2

(Source : C. Burget)

(compétence litéracique), d'autres écrivent une lettre quand j'en prononce une autre (*crible phonologique ou correspondance phonème-graphème ou méconnaissance des lettres de l'alphabet ?*). De toute évidence, j'ai identifié des sources de blocages litéraciques.

(échec)

Nous avons passé plus d'une heure trente et j'ai l'impression d'être bloquée, moi aussi. Les participants déclarent après un moment ne pas être sûrs d'avoir noté la bonne adresse mail, le bon mot de passe. Déception générale.

(entre deux séances – recherche – analyse réflexive)

Entre deux séances, je réfléchis. De toute évidence, je ne m'y prenais pas correctement, étais insuffisamment préparée et devais réviser ma manière de procéder la fois suivante. Comment faire pour ne pas cumuler les difficultés et ne pas décourager le groupe ? Comment mieux cerner et travailler les compétences litéraciques manquantes sans se retrouver devant des messages d'erreur incessants, des interfaces intraitables ?

Me reviennent à l'esprit mes débuts sur ordinateur, à une époque où Internet n'existait pas. Ils se firent sur traitement de texte. J'avais tout le loisir de m'essayer à écrire sur une page, de me tromper, sans avoir peur de bloquer l'accès à mes courriers qui me parvenaient, à cet époque, par voie postale.

Me revient également en mémoire un échange récent avec un habitué de la MdH qui expliquait être angoissé par la connexion, ne pas vouloir d'Internet, trop invasif, trop dangereux, trop angoissant. Afin de solutionner le problème technique dû au mot de passe perdu, mal noté, avant l'atelier suivant, je propose à chaque participant ayant perdu ses identifiants une permanence individuelle pour le réinitialiser et le noter en lieu sûr.

(**déblocage : détour par le traitement de texte - nouvelles observations)**

La séance suivante, je propose aux participants de s'exercer à écrire leurs identifiants et d'essayer de les mémoriser. Je présente cet exercice comme un impératif qui leur rendra service à l'avenir Nous le faisons sur le programme de traitement de texte LibreOffice que nous avions commencé à découvrir lors d'une séance antérieure, à l'abri de connexion Internet. Je demande à chacun d'écrire son prénom, son nom, son numéro de téléphone. La plupart écrivent tout en majuscule. *Une participante nous confie ne pas pouvoir reconnaître que les majuscules en français et être incapable de lire les lettres* en écriture scripte minuscule, encore moins en cursive. Un autre met tout en majuscules parce qu'il ne sait pas *où placer la majuscule dans le mot. Il en ignore la fonction. D'autres ignorent les conventions d'écriture du numéro de téléphone. Plusieurs ne connaissent pas le nom des lettres.* Nous nous exerçons à écrire le point pour l'adresse électronique. Je leur précise le nom et le son des lettres de l'alphabet qu'ils doivent utiliser.A leur demande, nous faisons un détour par la virgule, le point d'exclamation et d'interrogation (*compétences litéraciques*), nommons les chiffres qui composent leur numéro de téléphone (*compétences litéraciques et production orale*). Ce faisant, nous activons les touches correspondantes (*compétence numérique*). Viendront pour finir le tour de l'arobase, de la messagerie.

(double apprentissage)

Tout en apprenant à repérer et activer les touches pour produire des lettres, le point, des chiffres (*compétences numériques*), les participants apprennent à les distinguer *(compétence litéracique*). Ils entrent dans l'écrit. Si nous avions le temps, nous pourrions leur proposer de se les dicter mutuellement, d'en vérifier ensemble la correction sur l'écran projeté. L'apprentissage était clairement double. La concentration était excellente.

L'apothéose, c'est l'impression. Quand chacun repart avec son travail.

(**enthousiasme**)

À la seconde séance, au moment de retourner sur le mail, deux participants ouvrent spontanément le traitement de texte et déclarent avoir envie d'y prendre des notes pour les relire chez eux.Le traitement de texte semble être, à ce stade, leur univers de prédilection. I

(Source : C. Burget)

Annexe 7

Scénario du mail

(demande)[1]

En atelier collectif, en début de séance, un participant explique au groupe qu'il a un problème de clés avec la gérance de son immeuble. Il vient de recevoir un mail et ne sait pas comment y répondre. Le thème est proposé au groupe qui se déclare intéressé par le sujet.

(travail en 2 temps : décomposition)

Compte-tenu de notre expérience avec ce groupe[2], je[3] propose d'entrée de jeu de faire un brouillon du mail sur traitement de texte. Forte de cette même expérience, j'aimerais éviter de cumuler difficultés numériques (saisie des identifiants, connexion, lecture des fenêtres pop-up[4]) et litéraciques liés à cette demande.

Pour commencer, j'invite le participant à exposer plus en détails le problème rencontré aux autres membres du groupe et à répondre à leurs questions (*production-interaction orales*[5]). Nous élaborons ensemble une réponse (*production-interaction orales*) qu'il faut désormais écrire.

(blocage - enjeu)

Aucun d'eux ne peut écrire une phrase simple sans grande difficulté.

La gérance attend une réponse par mail rapidement et le participant doit pouvoir repartir avec une solution.

(déblocage)

Je propose de me faire leur plume (*production collective/dictée à l'adulte*). Une phrase après l'autre, en écriture scripte[6], je pré-écris au tableau les phrases suggérées et validées par tous. Chacun s'emploie à recopier le texte sur son ordinateur (*lecture individuelle et écriture à l'identique*). Tour à tour, l'écran de chaque participant est connecté au vidéoprojecteur. J'observe au fil de la frappe ce qui est écrit et vidéo-projeté et prête attention aux hésitations de l'«ordi-scripteur». Le texte du participant apparait en surimpression sur notre texte, que nous effaçons au fur et à mesure pour lui laisser place. S'ensuit une relecture par le groupe (*relecture)*, la correction de fautes éventuelles après validation générale. Nous nous limitons à un texte court de quatre lignes. Au moyen du menu horizontal, nous l'enregistrons et l'imprimons (*compétence numérique*).

Le copier-coller permettant reproduire le texte produit via le traitement de texte sur la messagerie électronique entraine une série d'opérations non trop complexes à ce stade. C'est déjà la fin de la séance.

(raccourci d'urgence)

A la fin du cours, nous proposons au participant concerné qui ne peut attendre pour répondre à la gérance, de recopier la réponse imprimée sur son smartphone ou l'ordinateur de son fils, ce qu'il a fait quand il est rentré chez lui. Nous savions que son fils pouvait l'aider le cas échéant

(double apprentissage)

Les participants ont appris à se servir du traitement de texte, à prendre en main l'ordinateur, le clavier, à utiliser l'imprimante (*compétences numériques*), tout en apprenant à rédiger le corps d'un mail court, une formule d'adresse et de salutations (*compétences litéraciques*[7]). Il fallut y mettre les virgules, les points, passer à la ligne, relire ensemble. (*compétences litéraciques*).

L'atelier suivant, les participants voulurent connaître le dénouement. Cette histoire de clés nous a occupés pendant trois séances qui nous déroutèrent de notre objectif initial (déplanification).

---

1 Nous proposons un deuxième niveau de lecture entre parenthèses et en gras afin de faire ressortir le processus de blocage – déblocage – double apprentissage

2 Voir Annexe 6 : reconstitution du scénario du mot de passe

3 Pour éviter toute confusion, dans les scénarios exclusivement, le « *nous* » inclut les participants et le « je » désigne l'auteure du présent mémoire.

4 Voir Annexe 5 : impressions d'écrans GMail

5 Nous utilisons cette police de caractère comme troisième niveau de lecture, celui du décryptage des révélateurs des compétences langagières/litéraciques/numériques mobilisées à travers les opérations à effectuer.

6 La lecture de l'écriture cursive française est difficile pour un public allophone, majoritairement arabophone et partiellement peu scolarisé.

7 Nous abordons la notion de litéracie dans notre partie théorique de notre mémoire.

(Source : C. Burget)

Annexe 8 (1)

Scénario de la recherche Web

(demande)

Plusieurs usagers demandent où se procurer de l'équipement informatique bon marché, d'autres s'il n'est pas possible de bénéficier d'un plus grand nombre d'heures d'accompagnement. Je les informe de l'existence d'EmmaüsConnect[1] à Grenoble. Sur présentation d'un bon d'orientation visé par un agent de la MdH, ils peuvent s'y procurer un ordinateur pour une somme allant de 80 à 150 Euros, un smartphone pour 40 Euros environ et s'inscrire à une formation numérique initiale gratuite de 11 heures. Cinq participants désirent s'y rendre mais ne se sentent pas assez en confiance pour y aller seuls. Je propose de les accompagner et de les aider, au préalable, à chercher sur Internet les horaires d'ouverture et l'adresse de cette association. Ce sera l'occasion de consulter son site. J'invite le groupe à mettre en marche l'ordinateur, à ouvrir le navigateur Firefox apparaissant sur le bureau (*compétences numériques*[2]). Au moyen du vidéoprojecteur, je fais apparaître, sur le tableau blanc, l'écran projeté. Je montre où se trouve la barre de recherche et indique qu'il convient d'y écrire ce que l'on recherche à l'intérieur. Je précise oralement : EmmaüsConnect. Je les renvoie au prospectus distribué en début d'atelier sur lequel figure ce nom.

(blocage)

Certains n'ont pas compris où écrire (*compréhension orale*), d'autres ne savent pas quel mot écrire (*lecture-repérage et écriture à l'identique*), d'autres encore comment le reproduire le clavier (*compétence numérique*).

(déblocage)

Me vient l'idée d'écrire le nom de l'association recherchée, « emmausconnect », à l'intérieur même de la barre de recherche vidéo-projetée. Je précise qu'il n'est pas indispensable de prêter attention aux minuscules, aux majuscules et aux accents dans une recherche sur le Web. Soulagement de l'assemblée. Après un certain temps, chaque membre du groupe réussit à saisir ce nom.Une fois tous les membres du groupe sur la page de résultats du navigateur, je leur demande quel résultat choisir.

(blocage)

De par la profusion des informations, cette page présentant les résultats de la recherche est un vrai cauchemar pour un faible lecteur. En raison de la complexité des réponses, il faut être un lecteur expert (*compétence littéracique*), savoir trier et évaluer des informations (*compétence cognitive*) et repérer le bon URL (*compétence numérique*). Au final, personne n'est sûr de savoir où cliquer.

(déblocage)

Je ne peux viser la lecture de tous les résultats. Je leur indique comment sont disposés les différents résultats de la recherche (*compétence numérique*). Je les invite à repérer le mot «EmmaüsConnect» sur cette page (*lecture-repérage*). Je pointe les liens URL en expliquant qu'il s'agit d'une sorte adresse (*compétence numérique*) et ajoute qu'il faut repérer le même mot dans un de ces liens (*lecture-repérage*). J'ajoute qu'il faut cliquer sur ce lien URL pour arriver sur le site d'EmmaüsConnect (*compétence numérique*). Une fois sur la page d'accueil de ce site, j'entoure les menus horizontaux et verticaux, j'explique leur fonctionnement. J'entoure les liens hypertexte et explique qu'ils ouvriront une nouvelle page si l'on clique dessus (*compétences numériques*). S'ensuit le repérage du mot Grenoble, puis celui de l'adresse et des horaires (*compétence littéracique, lecture*). Pour finir, je suggère aux participants de photographier cette information s'ils le désirent.

(**double apprentissage**)

Les participants savent désormais où saisir une recherche sur un navigateur. Ils ont découvert l'organisation de la page des résultats et comment repérer le bon URL pour sélectionner le bon résultat (*compétences numériques et stratégiques*). Les explications

1 Se reporter à la partie « Analyse de l'existant » pour plus de précisions.
2 Nous avions exercer ces compétences lors d'une séance antérieure.

(Source : C. Burget)

relatives à l'organisation d'une page Internet, aux liens hypertexte les font progressivement entrer en *litéracie numérique*[3]. Compte-tenu du niveau de lecture du groupe, nous avons essentiellement exercé le repérage de mots-clés (horaires, Grenoble, EmmaüsConnect), d'une adresse (*compétence litéracique*). Notons toutefois qu'une recherche Web demeure extrêmement complexe et hasardeuse pour de faibles lecteurs.

(**suivi)**

La séance suivante, avec les participants, nous réitérons cet exercice et indiquons, cette fois, l'adresse « *7, allée Hoche Grenoble* » dans la barre de recherche du navigateur. Nous sélectionnons le premier résultat proposant une carte. C'est l'occasion d'apprendre à lire ensemble une carte en ligne (*compétence litéracique*) et de découvrir la fonction GoogleEarth (*compétences numériques*). Souvent, un atelier en inspire un autre. Cette suite logique ajoute à la cohérence.

3 Nous précisons ce terme dans la partie théorique de notre mémoire.

(Source : C. Burget)

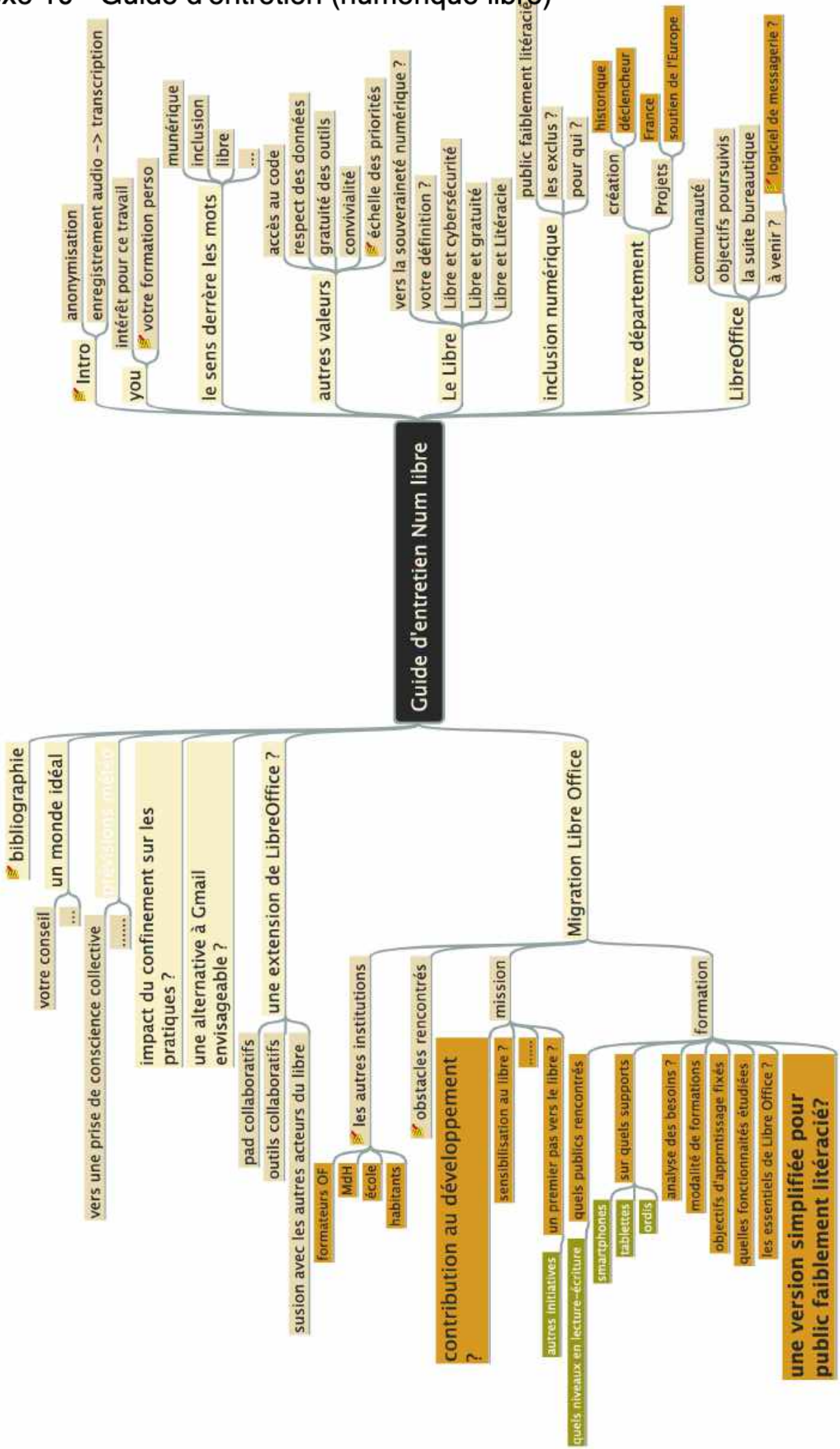
VOCABULAIRE

J’allume l’ordinateur
Je mets en marche l’ordinateur .
Je déplace **le curseur.**
Je sélectionne un mot.
Je mets **le mot en gras.**
Je mets **le mot** *en italique.*
la barre d’espace.
Je vais à la ligne.
Je change la police de caractères.
Je change la taille de la polic.

Je mets en marche l’imprimante.
Je mets du papier dons l’imprimante.
J’imprime un document.

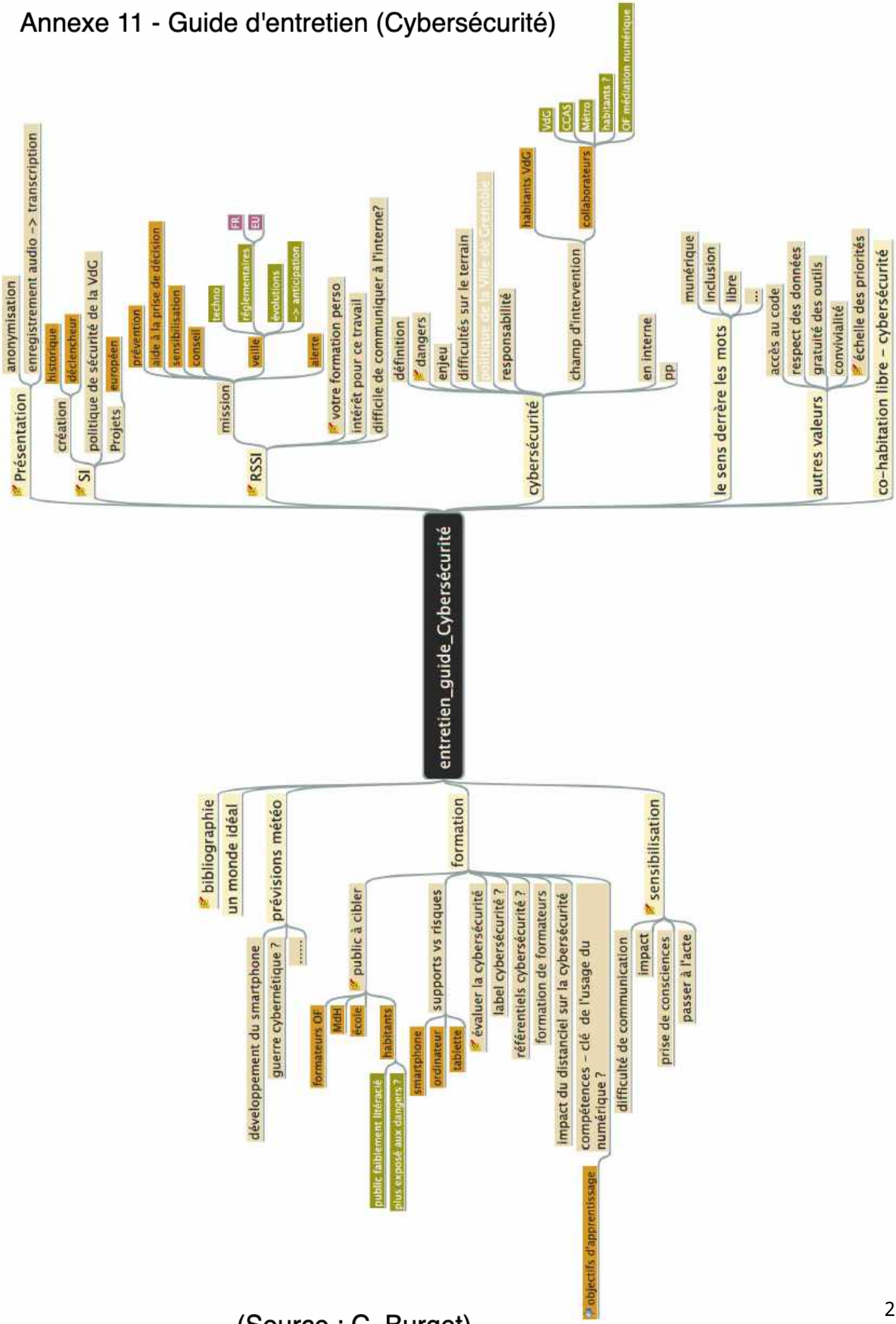
Je mets en marche l’ordinateur .
Je déplace **le curseur.**
Je sélectionne un mot.
Je mets **le mot en gras.**
Je mets **le mot** *en italique.*
la barre d’espace.
Je vais à la ligne.
Je change la police de caractères.
Je change la taille de la police

Annexe 10 - Guide d'entretien (numérique libre)



(Source : C. Burget)

Annexe 11 - Guide d'entretien (Cybersécurité)



(Source : C. Burget)

Corpus Cybersécurité

Transcription de l'enregistrement audio par Carole Burget de l'entretien avec le responsable des systèmes d'informations de l'agglomération grenobloise en date du 12 janvier 2021.

Important : Ce corpus a été recueilli avec l'accord de l'enquêté et ne doit, en aucun cas, être ré-utilisé. Il a servi ici à des fins pédagogiques et de recherche, exclusivement.

Communiquer en matière de cybersécurité (00 :00:38)[1]

*En fait, **la principale difficulté est la capacité à être pédagogue.** Il ne faut plus faire peur. C'est ça la bonne méthode. A l'heure actuelle, on continue à **faire peur, ce n'est pas la bonne approche**. Il faut vraiment avoir une approche pédagogique, **se mettre au niveau de ses interlocuteurs, et pas l'inverse**. Il y a beaucoup de **jargon technologique associé**. Il faut arriver à le vulgariser et faire comprendre à chacun et chacune du rôle qu'il a à jouer dans la cybersécurité. Ce que je fais dans les actions de sensibilisation, j'axe mon discours sur « Comment vous vous comportez avec le numérique en général, et pas forcément au boulot ? » parce que je suis persuadé que si les gens font bien à la maison, ils font bien au boulot, et pas l'inverse. Donc la difficulté, elle est là, pour beaucoup de responsables en charge de la cybersécurité et de techniciens, c'est d'arriver à se mettre au niveau des non-informaticiens. **Vous voyez, la langue humaine, ce n'est pas une succession de termes techniques que personne ne comprend**. Une fois qu'on a passé ce cap là, ça marche très bien. J'ai de très bons retours sur les actions de sensibilisation que je peux faire au sein de la collectivité, ou par ailleurs, parce que je pense que j'ai réussi à trouver le bon angle d'attaque, sur ce sujet-là, pour le rendre intéressant. Les participants à une action de sensibilisation repartent avec une information qu'ils vont pouvoir exploiter. C'est ça qui est important.*

Mesurer l'impact d'une action de sensibilisation (00:02:35)

Enquêtrice : Comment arriver à vérifier si l'action de sensibilisation est mise en œuvre par les participants ?

RSSI :

*Alors, c'est très facile. Quand j'ai pris mon poste en 2018, j'étais complètement aveugle sur ce qui se passait dans les systèmes d'information. J'ai alors commencé les actions de sensibilisation, et à expliquer en quoi tout le monde avait son rôle à jouer là-dedans. On a souvent tendance à dire, surtout au niveau des informaticiens, en parlant des utilisateurs, que ce sont des problèmes d'interfaces. Je pense qu'au contraire, c'est une partie de la solution. **Donc le fait d'avoir sensibilisé les utilisateurs aux enjeux de la cybersécurité fait que quand ils reçoivent des mails bizarres, ils me les envoient, ils me posent la question. D'un coup, ils pensent qu'ils ont un rôle à jouer. Il est là l'indicateur. J'ai accès à de l'information qui provient du terrain, des utilisateurs, du terrain, des éléments que l'on ne peut nécessairement détecter.***

1 Notre interlocuteur avait reçu, en amont de l'entretien téléphonique, un guide d'entretien sous forme de carte mentale. Il a été libre de suivre l'ordre qui lui semblait cohérent. Nous avons donné des intitulés à ses propos pour en facilité le repérage après-coup.

Annexe 12 - Transcription corpus audio (cybersécurité 2)

Qu'est que la cybersécurité ? (00:03:39)

Pour moi, la définition de la cybersécurité est assez simple. Dedans, on y met la sécurité informatique, mais ***la sécurité informatique, ce n'est pas la cybersécurité****, parce qu'au niveau de cette entité, on distingue trois couches : la* ***couche physique*** *(le matériel, les ordinateurs, tout ce qui est à disposition), la* ***couche logique*** *(le système d'exploitation, le navigateur, les logiciels de bureautique). Quand on fait de la sécurité informatique, on couvre effectivement ces deux couches-là. Vient s'ajouter une troisième couche, la* ***couche sémantique****. C'est elle que l'on comprend, nous, en tant qu'humains. Et il n'y pas de solution technologique qui est capable de faire aussi bien que le cerveau humain. Donc, si on sensibilise bien les utilisateurs et qu'on parvient à leur faire comprendre qu'ils ont leur rôle à jouer, on arrive à couvrir la couche sémantique et à détecter des attaques qui n'auraient pas pu être détectées si on se basait uniquement sur des solutions techniques.*

Le jeu constant du chat et de la souris (00:05:00)

Enquêtrice :Vous devez donc toujours être à l'affût des dernières attaques et des derniers développements technologiques ?

RSSI : Tout à fait, c'est un jeu constant du chat et de la souris. J'enseigne également à l'Université et c'est ce que je dis également à mes étudiants, à ceux qui se destinent dans un métier de la cybersécurité: « ***Dans la sécurité, on ne sait jamais*** *». Il faut toujours se remettre en question parce que tout change tout le temps. Il y a un mois, vous avez trouvé une solution technique pour vous protéger, et bien demain, elle ne vaudra peut-être plus rien. Et ça passe par de la veille sur les attaques, sur tout ce qui se passe, sur comment procèdent les attaquants, il faut ce mettre à leur place, et comment on peut essayer de les diminuer. On n'arrivera jamais à avoir un système sûr à 100 %. Celui qui l'affirme est un menteur.*

Enquêtrice : Donc vous êtes dans l'anticipation permanente ?

RSSI : Exactement. J'applique des concepts militaires, parce que je trouve qu'ils s'appliquent très très bien à la cybersécurité. Dans les références que je cite souvent, il y a Sun Tzu qui est un général chinois philosophe qui a bien expliqué les XXXX[2]*, gagner des guerres sans combattre. En gros, ce qu'il dit, c'est que pour être dans une posture de vainqueur, il faut connaître ses faiblesses, et connaître son ennemi. Et si on ne fait pas cet effort-là, on ne défendra pas bien notre système. C'est parfaitement applicable à la cybersécurité.*

La politique de Grenoble en matière de cybersécurité (00:06:51)

RSSI : On a une politique de sécurité des systèmes d'information qui vise à cadrer les usages des moyens numériques mis à disposition, à voir comment on protège l'information. On a un volet organisationnel : la Charte des usages des moyens numériques qui s'applique à tous les agents et à tous les élus de la collectivités, ce qui représente presque 6'000 personnes au total.

Enquêtrice : Quelle est votre intervention auprès d'un public plus éloigné, les habitants de la Ville de Grenoble et toutes les structures en charge de la médiation numérique ?

RSSI : Je n'ai pas d'impact direct sur ces entités-là. Mais les actions que je mets en œuvre, elles ont d'une manière ou d'une autre un impact sur les citoyens et les moyens numériques mis à disposition par la Ville de Grenoble . Dès lors

2 Le mot n'a pu être retranscrit car inaudible

que l'on met en place un service numérique, qu'on appelle un téléservice, qui est régi par le RGS, le référentiel général de sécurité, ce référentiel impose un certain nombre de sécurités à mettre en œuvre pour garantir un service numérique fiable. ***Certes, je ne fais pas de la sensibilisation auprès des habitants. Par contre, pour les moyens numériques mis à disposition par la collectivité, c'est moi qui suis le garant de la sécurité de ces moyens-là****.*

Qu'est-ce que le numérique ? (09:00:00)

Enquêtrice : Qu'est-ce que vous mettez-vous derrière le ***mot « numérique »*** *?*

RSSI : ***Les ordinateurs, les smartphones, la smart city, les objets connectés. En gros, tout ce qui a une adresse IP, une adresse Internet. C'est très très large. De mon point de vue, cela ne peut pas se résumer à des ordinateurs. Ce sont tous les capteurs que l'on peut mettre en place dans la ville, l'équipement interconnecté. Tous ces éléments-là font partie du système numérique****.*

Inclusion numérique et cybersécurité (00:10:00)

Dans l'inclusion numérique, la sensibilisation à la cybersécurité est indispensable*. A mon avis, elle n'est pas encore là. Depuis quelques années, les cyberattaques d'ampleur qui n'ont pu être tues par les victimes, ont contribué à une prise de conscience des différents acteurs. En gros,* ***on ne peut pas faire du numérique si on ne fait pas de la sécurité****. C'est le cas pour toute activité.* ***Pour une voiture, on fait des crash-tests avant pour s'assurer que les conducteurs ne vont pas mourir en conduisant. Et bien il faut avoir la même approche pour le numérique. Si on met des services à disposition, il faut s'assurer que ces services ne présentent pas de risques qui porteraient atteinte aux informations et à l'identité numérique des personnes****.*

Le logiciel libre

RSSI : Pour moi, le logiciel libre[3], c'est une façon économique de proposer des solutions numériques. ***Que ce soit du logiciel libre ou du logiciel payant, les enjeux sont les mêmes, il faut qu'il y ait de la sécurité****. Ce n'est pas parce que c'est gratuit que l'on doit faire n'importe quoi avec la cybersécurité. De la même façon, quand on prend une solution payante, on doit s'attendre à avoir une solution fiable du point de vue de la sécurité.*

Enquêtrice : Pour vous le libre signifie-t-il gratuité ? Est-ce que dois également y comprendre un accès au code ?

RSSI : Exactement, c'est çà. ***libre permet de s'assurer qu'en tout cas, on puisse le faire évoluer****.* ***Le côté positif du libre, c'est qu'il peut permettre de la souveraineté numérique. C'est à dire qu'à l'heure actuelle, on a des géants américains qui dominent la sphère numérique. Par la mise à disposition de logiciels libres, on peut espérer avoir des solutions européennes qui émergent et qui permettent d'être indépendants si, un jour, nos relations venaient à se dégrader avec les Etats-Unis, par exemple****. Oui libre n'est pas nécessairement gratuit. C'est un raccourci. Mais on peut avoir du logiciel libre qu'on paye.* ***Le libre, je peux voir les sources, je peux voir ce qu'il y a été fait. Je peux y apporter ma contribution****.*

3 *note de l'enquêtrice : dans le sens de gratuit*

Annexe 12 - Transcription corpus audio (cybersécurité 4)
)

Label en matière de cybersécurité ? (00:13:33)

RSSI : Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) en est un, en ce qui concerne les données personnelles. Après, il me semble que c'est l'Appel de Paris qui a été fait par Emmanuel Macron, et qui traite de la façon dont on gère les données. […] Il y a une prise de conscience. ***Il faut que les Etats se saisissent du sujet avant qu'il ne soit trop tard****.*

Former à la cybersécurité (00:14:50)

RSSI : Ceux qui forment à la cybersécurité doivent maitriser le sujet. J'ai déjà eu des retours dans la collectivité. Des responsables de service m'ont dit: « les actions de sécurité, on va les faire *». Je leur dit «*non, parce que vous ne comprenez rien au sujet, vous en avez maintenant une vision partielle, mais qui ne serait pas suffisante pour que le sujet soit traité correctement *».* ***Si des services de formation veulent le mettre en oeuvre, il est indispensable qu'eux-mêmes maitrisent bien le sujet. Pas de « on m'a dit un truc » et on le présente, et on ne comprend pas trop de quoi on parle. Le sujet est vraiment complexe et il nécessite de vraiment comprendre où sont les enjeux, où sont les problématiques, où sont les difficultés ?***

Smartphone, tablette et ordinateur: échelle de risques (00:15:45)

Pour moi, les trois sont pareils. Les trois sont des ordinateurs. La grosse différence qu'il peut y avoir avec un smartphone et une tablette, c'est qu'on peut y mettre une carte SIM à l'intérieur et on se retrouve avec des éléments qui sont connectés tout le temps à Internet.

Annexe 13 - Décomposition des étapes de connexion au Wi-Fi de la Ville de Grenoble en mars 2021

Carole Burget – 14 février 2021

Je me connecte à un Wifi

1) J'active le réseau Wifi
2) Je recherche le réseau dans mes paramètres
3) Je sélectionne le réseau indiqué
4) Je saisis le mot de passe
   attention aux minuscules et aux majuscules

Mot de passe ?

- les propriétaires du boitier Wifi me l'indiquent parfois, une autre fénêtre s'ouvre où
- je dois saisir mon numéro de téléphone (voir plus bas de 11 à 16)

WifiVille de Grenoble : plus long

Après l'étape 3,
une fenêtre s'ouvre automatiquement dans votre navigateur

4. Je sélectionne « pas de compte »
5. J'écris mon nom,
6. mon prénom,
7. mon numéro de téléphone
8. Je recopie le code Captcha
9. Je coche la case « j'autorise
10. Je sélectionne «j'enregistre»
11. J'ouvre l'appli SMS
12. Je recherche le SMS de la Ville de Grenoble
13. Je copie l'identifiant « login » + le mot de pose reçus
14. Je retourne dans la fenêtre WifI
15. Je recopie le login dans le champ identifiant
16. Je recopie le mot de passe dans le champ mot de passe
17. J'enregistre
18. Votre WiFi devrait se connecter

Conseil : gardez bien votre identifiant et votre mot de passe

- **Niveau**: débutant à expert
- **Durée**: de 10 minutes à 1h
- **Conseil** : *Evitez les réseaux tel que celui de la Ville de Grenoble pour commencer à moins d'avoir un médiateur numérique de la ville sous la main*

Compétences numériques

- Savoir où trouver l'icône du WiFi
- Savoir aller sur les paramètres
- Savoir ouvrir ses SMS
- Pouvoir aller d'une application à l'autre
- Savoir taper une majuscule et un chiffre sur un clavier
- Savoir copier – coller (facultatif)
- Savoir recopier un code Captcha (VdG, difficile)
- Savoir activer la sauvegarde automatique des codes Wifi

Compétences litéraciques

- Savoir distinguer les majuscules et minuscules d'imprimerie
- Connaitre les lettres de l'alphabet
- Connaitre les chiffres
- Savoir les comprendre à l'oral (facultatif)
- Savoir les dire à haute voix (facultatif)
- Savoir écrire son prénom, son nom, son numéro de téléphone
- Cocher la case « j'autorise nécessite de comprendre, donc de lire couramment
- Couramment (VdG)

(Source : C. Burget)

Annexe 13 bis - Les incidents

nature du problème rencontré	détails	répercussions sur l'inclusion numérique ou les activités de la MdH
connexion des chargeurs éléctriques	prise multiple inacessible- les câbles des chargeurs doivent être sortis des chariots pour de longues visio. Tout s'emmêle. La reconnexion aux prises est quasi impossible	
messagerie mail simulée	impossibilité d'ouvrir un lien envoyé par mail sans messagerie personnelle	pas de simulation de messagerie numérique possible
accès aux réseaux Wifi	impossible de se connecter à d'autres réseaux WiFi que le PSK ou à se connecter une borne de partage de connexion	pas de simulation de connexion à un autre réseau WiFi possible. Pas de réseau WiFi de dépannage joignable en cas de non fonctionnement du PSK et travail en atelier numérique impossible
accessibilité du réseau Wifi de la Ville de Grenoble	très instable et difficle de s'y connecter sans de bonnes compétences numériques (14 opération nécessaires)	pas de connexion possible en autonomie des habitants aux faibles compétences de base, ce qui les prive d'un accès de secours à Internet
instabilité et ou surcharge réseau wiFi ? dysfonctionnement ?	pas de connexion dans la grande salle, connexion dans la salle jardin, pas de connexion dans l'aile Ouest.	des familles n'ont pu suivre l'atelier de yoga avec Marion et Marie-Laure
insuffisance réseau WiFi	connexion possible avec un seul ordinateur pour écouter des capsules sonores	
disfonctionnement	aucune connexion possible depuis les ordis fixes des collaborateurs MdH dans l'après-midi du lundi et dans la matinée	
fonction audio	volume insuffisant pour un atelier visio à suivre en groupe (atelier yoga) - connexion enceintes nécessaire	
accès Wifi Pro	pas d'accès au réseau WiFi pro	le recours au réseau WiFi VilledeGrenoble n'est pas suffisant : insuffisamment sécurisé. Les données mobiles sont trop sollicitées
anti-virus incomplet	Etat des 2 PC potentiellement non protégé	
imprimante non détectée	installée, elle apparait comme "hors connexion" sur certains	
batterie déchargée	ordis empruntés avec câble du chargeur, pas de reconnexion à la prise multiple inatteignable	perte de temps car changement d'ordis nécessaire

(Source : C. Burget)

Annexe 14 - checklist technique (avant la médiation)

Fiche technique Médiation numérique

Référent informatique dans la structure – Hotline ?

Réseau filaire

1. Quelles sont les bornes Ethernet activiées ?
2. Sont-elles utilisables par les médiateurs et les usagers?

Réseau WiFi

1. Où sont les bornes WiFi ?
2. Comment y accède-t-on :
   - par un numéro simple ?
   - par une démarche laborieuse nécessitant plusieurs opérations (copier-coller de mot de passe envoyé sur la messagerie, saisie d'identifiants difficiles, consentement à des conditions d'utilisation …) ?
   - par un autre moyen ?
3. Depuis quelles salles ? Tester la connexion
4. Depuis quel type d'appareil
   - équipement mis à disposition des professionnels exclusivement ?
   - équipement mis à disposition pour la médiation,
   - équipement personnel des usagers accède-t-on à quel connexion WiFi ?
5. Est-il possible de se connecter à une borne WiFi via une borne 4G d'un opérateur téléphonique achetée dans un commerce ?

Equipement (le tester)

1. Inventorier le matériel informatique mis à diso
   - tablettes ?
   - Ordinateurs ?
   - un smartphone pro ?
2. Vidéoprojecteur?
3. Contrôler la batterie
4. Vérifier la mise à disposition:
   - des câbles : chargeurs, VGA, HDMI
   - des adaptateurs pour brancher le vidéoprojecteur aux matériel utilisé par les particiants
5. Ouvrir ou faire ouvrir un compte utilisateur dédié à la médiation
6. Qui a les droits d'administration ?

Système d'exploitation

1. iOS, Windows ou Linux?
2. Se poser cette question est essentielle quand on a le choix qui aura un coût financier pour l'usager chez lui, et pour la structure

Programmes (les installer et les mettre à jour)

1. Est-il possible d'installer des logiciels ?
2. Communiquer la liste des logiciels utilsés et faire valider par le responsable de la sécurité des systèmes d'information
3. Privilégier les logiciels libres, respectant le RGPD et dont les serveurs ne se trouvent pas à des milliers de kilomètres

burget_fiche technique_MedNum_juin 2021

(Source : C. Burget)

Annexe 15 - Les logiciels utilisés (1)

Les programmes utilisés	caractéristiques	utilisé par usagerou médiateur	logiciel / appli / sitee Internet	pour quoi faire?	lien
AlternativeTo	à code fermé, gratuit	médiateur	site Internet	un essentiel : pour vérifier si l'appli ou le logiciel utilisés sont à code ouvert ou propriétaire, gratuit ou payant ET trouver des alternatives de logiciels et d'applis libres, open source, filtrer par système d'exploitation ou outils (smartphone/ordi)	https://alternativeto.net/
Audacity	à code ouvert, gratuit	médiateur	logiciel	pour enregistrer certains entretiens, esl ré-écouter et en retranscrire des parties	https://www.audacityteam.org/
Bitwarden	à code ouvert, gratuit	médiateur	appli et logiciel	pour générer et sauvegarder les mots de passe (coffre-fort numérique)	https://bitwarden.com/
Dégoogelisons Internet	à code ouvert, gratuit et libre	médiateur	site Internet	trouver des alternatives de logiciels et d'applis libres, open source, filtrer par système d'exploitation ou outils (smartphone/ordi)	https://degooglisons-internet.org/fr/
DuckDuckGo	à code fermé, gratuit, sécurisé	usager et médiateur	logiciel	pour rechercher une info sur le Net (moteur de recherche)	https://duckduckgo.com/
Firefox	à code ouvert, gratuit	usager et médiateur	navigateur	pour naviguer sur le Net (navigateur)en toute sécurité en installant des modules complémentaires bloquant pisteurs et publicité (Privacybadger, decentraleyes, Adblock, httpseverywhere...)	https://www.mozilla.org/fr/firefox/
Framacalc	à code ouvert, gratuit	usager et médiateur	logiciel en ligne	pour éditer un même tableau à plusieurs (outil collaboratif)	https://jitsi.org/jitsi-meet/
Framadate	à code ouvert, gratuit	médiateur	logiciel en ligne	pour effectuer des sondages etplanifier des rendez-vous avec les personnes ressources	https://framadate.org/
Framapad	à code ouvert, gratuit	usager et médiateur	logiciel en ligne	pour écrire à plusieurs en ligne collaboratif (avec option d'activation visio)	https://framapad.org/fr/
Framatalk	à code ouvert, gratuit	médiateur	logiciel en ligne	pour conduire les entretiens à distance , en visio, sans installation avec les partenaires associatifs de la MedNum	https://framatalk.org/accueil/fr/
Framateam	à code ouvert, gratuit	médiateur	logiciel en ligne	pour partiper a un séminaire organiser par la Ville de Grenoble et les associations locales de la MedNum	https://framateam.org/login
GanttProject	à code ouvert, gratuit, sécurisable	médiateur	logiciel	pour planifier et suivre l'avancement de notre stage et du mémoires (diagrammes de Gantt)	https://www.ganttproject.biz/
GMail	à code fermé, gratuit, non sécurisé	usager	appli et logiciel en ligne	majoritairement installés sur les téléphones Androîd des participants et utilisés par eux-mêmes en ateliers collectifs et en permanences individuelles	https://www.google.com/intl/fr/gmail/about/
Jitsi Meet	à code ouvert, gratuit	médiateur	appli	pour conduire les entretiens à distance , en vision, sans installation avec les partenaires associatifs de la MedNum	https://jitsi.org/jitsi-meet/
Joplin	à code ouvert, gratuit	médiateur	logiciel et appli	pour éditer notes en tout genre, y compris cours, les partager, export en PDF	https://joplinapp.org/

(Source : C. Burget)

Annexe 15 - Les logiciels utilisés (2)

Laposte.net	à code fermé, gratuit, sécurisé	usager et médiateur	logiciel en ligne	pour créer la messagerie électronique professionnelle des participants	https://www.laposte.net/accueil
Libre Office	à code ouvert, gratuit	usager et médiateur	logiciel téléchargé	la suite Office en libre pour le triatement de texte, la création de tableau, de présentations et de dessins	https://www.libreoffice.org/
Mindmaps.app	à code ouvert, gratuit	médiateur	logiciel	pour éditer des cartes mentales en ligne et hors-ligne, pas de partage (peu utilisé)	https://alternativeto.net/
Nextcloud	à code ouvert, gratuit, sécurisé	médiateur	logiciel	pour sauvegarder vos données sur un clooud sécurisé (serveur à distance)	https://nextcloud.com/fr_FR/
Protondrive	à code ouvert, gratuit, bonus payant, sécurisé	médiateur	logiciel en ligne	pour garder sur un serveur sécurisé des documents importants	version en test (beta)
Protonmail	à code ouvert, gratuit, bonus payant, sécurisé	médiateur	logiciel	pour recevoir, envoyer, archiver des mails	https://protonmail.com/fr/
ProtonVPN	à code ouvert, gratuit, bonus payant, sécurisé	médiateur	logiciel en ligne	poursurfer sur Internet anonymement, protéder ses données personnelles	https://protonvpn.com/fr/free-vpn
Signal	à code ouvert, gratuit	usager et médiateur	appli	en remplacement de WhatsAPP, pour envoyer des messages instantannées sous forme de textos, de messages vocaux, de photos ou de vidéos	https://signal.org/fr/
Starleaf	à code fermé, payant, sécurisé	médiateur	logiciel en ligne	pour les visio avec les collaborateurs de la Ville de Grenoble	https://starleaf.com/
Webmail et Mail Outlook Ville de Grenoble	à code fermé, payant, sécurisé	médiateur	logiciel et logiciel en ligne	pour envoyer et recevoir des mails professionnels et gérer nos rendez-vous (imposé par la Ville de Grenoble)	
Wisemapping	à code ouvert, gratuit	médiateur	logiciel en ligne	pour éditer des cartes mentales en ligne	https://www.wisemapping.com/
Zotero	à code ouvert, gratuit,	médiateur	logiciel	pour gérer les références bibliographiques, y joindre des notes personnelles et générer automatiquement des bibliographies ou sitographies au format requis	https://www.zotero.org/

Page 2

(Source : C. Burget)