

MOBILE MONEY

Module 5

Utilisation d'une carte de crédit pour l'achat de biens et de services en ligne



Cofinancé par
l'Union européenne

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive « Éducation, audiovisuel et culture » (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables. Numéro de projet : 2023-1-RO01-KA220-ADU-000157797





MOBILE
MONEY

Partenaires



Asociația Four Change, Roumanie



ZAVOD IZRIIS

Zavod IZRIIS, Slovénie



E-SENIORS: INITIATION DES
SENIORS AUX NTIC
ASSOCIATION, France



GREEK UNIVERSITIES NETWORK

GUnet, Grèce



Asociația Niciodata Singur –
Prietenii Varstnicilor, Roumanie



Fundació Gesmed Fundació de la
Comunitat Valenciana, Espagne



Co-funded by
the European Union



MOBILE
MONEY

Modules

1. Compétences numériques de base
2. Sécurité & Prévention
3. Gestion d'un compte bancaire en ligne
4. Recevoir et envoyer de l'argent en ligne
- 5. Utilisation d'une carte de crédit pour l'achat de biens et de services en ligne**
6. Traitement des paiements en ligne pour les taxes et les factures



Unité 1

Introduction

Objectifs

À la fin de cette unité, vous en saurez plus sur

- ✓ Les objectifs pédagogiques et le contenu de ce module
- ✓ La méthodologie utilisée et la durée de ce module





Compétences

Après avoir suivi ce module, vous serez mieux informé(e) sur :

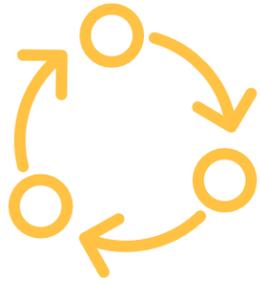
Acquérez les compétences suivantes pour utiliser les solutions de paiement mobile en toute sécurité et en toute confiance :

- ✓ La capacité d'effectuer des transactions en ligne en toute sécurité, grâce à des mesures de protection, à la vérification de la sécurité des sites web et à une gestion responsable des données des cartes bancaires
- ✓ Les connaissances nécessaires pour naviguer facilement dans les boutiques en ligne
- ✓ Maîtrise des techniques et des outils d'achat en ligne
- ✓ Compétences logistiques
- ✓ Connaissances en marketing et merchandising
- ✓ Communication avec les services d'assistance à la clientèle



Contenu de la formation

1. Introduction : durée, objectifs, contenu et méthodologie, compétences
2. Structure et navigation des sites web de boutiques en ligne
3. Comptes d'achat en ligne – création, gestion et paiement par carte de crédit
4. Méthodes de paiement en ligne courantes
5. Compétences en matière de prévention des risques pour des achats en ligne sécurisés
6. Aperçu du marketing et du merchandising
7. Comprendre l'expédition des marchandises et le suivi des commandes
8. Comment communiquer avec le service clientèle
9. Quiz



Méthodologie et durée de la formation

Durée : 4 heures

- Formation en présentiel : 2 heures
- Formation en ligne : 2 heures

Méthodologie

- Active et participative
- Formation en présentiel :
 - ✓ Dialogue
 - ✓ Jeu de rôle
 - ✓ Travail d'équipe
- Formation en ligne :
 - ✓ Vidéos sélectionnées ou autoproduites
 - ✓ Mise en pratique de quelques conseils donnés en classe
 - ✓ Quelques travaux en collaboration
 - ✓ Simulation

Unité 2

Structure et navigation des sites web de boutiques en ligne

Objectifs

À la fin de cette unité, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre et vous familiariser avec la structure d'une page web de boutique en ligne
- ✓ Naviguer dans les boutiques en ligne



Structure des sites web de boutiques en ligne

La plupart des sites web de commerce électronique (boutiques en ligne) ont une structure simple :

- **Page d'accueil** : il s'agit du point de départ. Elle présente généralement les promotions, les produits populaires et les catégories.
- **Menu** : il contient des liens vers différentes catégories de produits.
- **Pages produits** : elles fournissent des détails sur chaque article, notamment des photos, des descriptions, des prix et des options permettant d'ajouter des articles à votre panier.



Naviguer sur les sites web de boutiques en ligne

Étapes de navigation :

- **Identifiez le menu** : recherchez la barre de menu avec les catégories.
- **Explorez les catégories** : cliquez sur une catégorie pour afficher les sous-catégories.
- **Parcourez les produits** : dans chaque catégorie, faites défiler les produits ou utilisez les options de recherche et de filtrage pour une recherche plus ciblée.
- **Sélectionnez une catégorie** : dans le menu du site web, choisissez une catégorie principale.
- **Utilisez les sous-catégories** : dans la catégorie principale, vous trouverez souvent des sous-catégories. Cliquez dessus pour affiner votre recherche.
- **Explorez les produits** : la sous-catégorie affichera une liste de produits. Vous pouvez les faire défiler pour trouver ce que vous cherchez.



Unité 3

Comptes d'achat en ligne – création, gestion et paiement par carte de crédit

Objectifs

À la fin de cette unité, vous serez capable de :

- ✓ créer un compte sur une plateforme de boutique en ligne
- ✓ vous connecter et gérer votre compte d'achat en ligne
- ✓ utiliser une carte de crédit pour effectuer des achats en ligne



Création d'un compte

Pour créer un compte, vous devez :

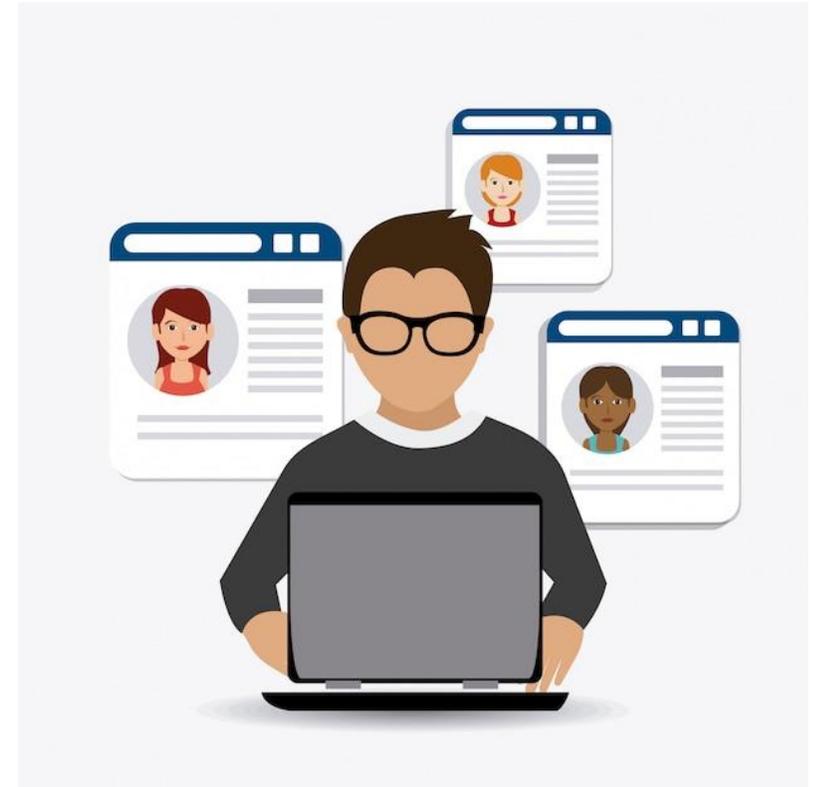
- **Vous inscrire** : recherchez le bouton « S'inscrire » ou « Créer un compte » sur le site web.
- **Cliquez dessus** pour lancer le processus d'inscription.
- **Remplissez les informations demandées** : saisissez vos informations, telles que votre nom, votre adresse e-mail et votre mot de passe. Certains sites web peuvent vous demander des informations supplémentaires, comme votre numéro de téléphone et votre adresse.
- **Définissez un mot de passe fort** : utilisez une combinaison de lettres, de chiffres et de symboles pour plus de sécurité.



Gestion du compte

Pour gérer un compte, vous devez :

- **Vous connecter** : utilisez votre adresse e-mail et votre mot de passe pour vous connecter au site Web.
- **Configurer votre profil** : dans votre compte, vous pouvez mettre à jour vos informations personnelles, telles que votre adresse de livraison, votre numéro de téléphone et votre mode de paiement préféré.



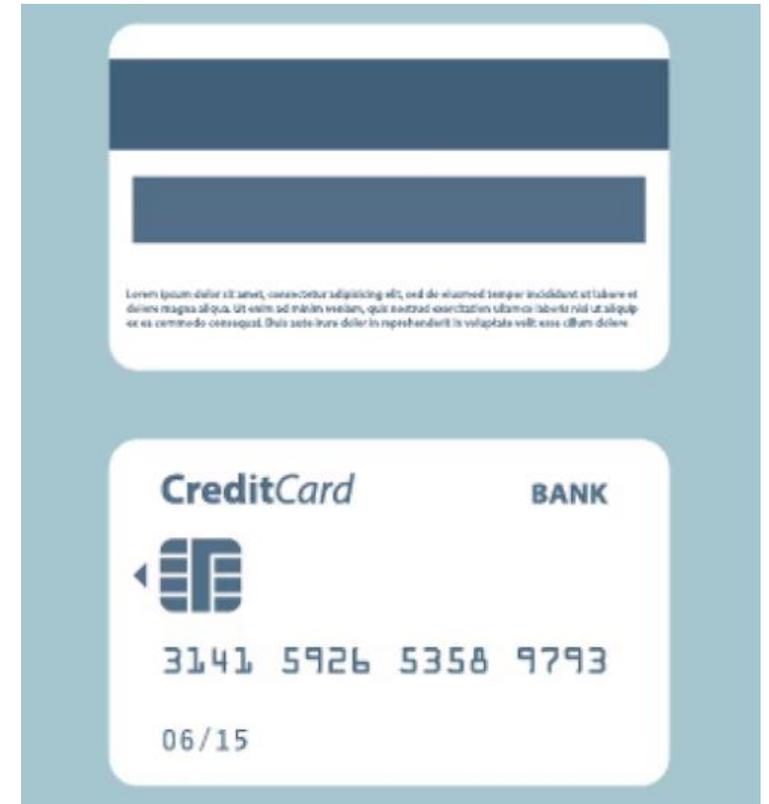
Utilisation d'une carte de crédit pour les achats en ligne

Les achats en ligne sont faciles et pratiques ! Suivez ces étapes simples pour utiliser votre carte de crédit en toute sécurité.

Où saisir les informations relatives à votre carte de crédit

Lorsque vous êtes prêt à payer, vous serez invité à saisir les informations relatives à votre carte de crédit :

- **Numéro de carte** : numéro à 16 chiffres figurant au recto de votre carte.
- **Date d'expiration** : mois et année d'expiration de votre carte (MM/AA).
- **CVV (code de sécurité)** : numéro à 3 chiffres figurant au verso de votre carte.



Ne jamais communiquer les détails de votre carte de crédit par téléphone ou par e-mail.



Vérification du montant total

- Avant de confirmer votre achat avec votre carte de crédit, vérifiez toujours :
- Le prix des articles.
- Les frais supplémentaires tels que les taxes ou les frais d'expédition.
- Le montant total final avant de cliquer sur « Passer la commande » ou « Confirmer l'achat ».

Vérifiez régulièrement vos relevés

- Vérifiez vos relevés de carte de crédit pour détecter toute transaction suspecte.
- Signalez immédiatement toute transaction non autorisée à votre banque.



Unité 4

Méthodes de paiement en ligne courantes

Objectifs

À la fin de cette unité, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les différentes options de paiement – Découvrez les différents modes de paiement en ligne, notamment les cartes de crédit/débit, PayPal, les portefeuilles électroniques, etc.
- ✓ Apprendre à utiliser chaque mode de paiement – Apprenez à saisir vos informations de paiement en toute confiance, à utiliser des options de paiement sécurisées et à gérer vos paiements en toute sécurité.
- ✓ Effectuer des paiements en ligne en toute sécurité – Reconnaissez les sites web sécurisés, évitez les escroqueries et protégez vos informations financières personnelles lorsque vous effectuez des achats en ligne.



Cartes de crédit et de débit

Fonctionnement : saisissez votre numéro de carte, sa date d'expiration et le code de sécurité (CVV) lors du paiement. De nombreux sites Web vous permettent d'enregistrer vos informations bancaires pour une utilisation ultérieure.

Fonctions de sécurité : la plupart des cartes de crédit offrent une protection contre la fraude. Recherchez les sites Web qui utilisent le protocole SSL (Secure Socket Layer) (indiqué par « https » dans l'URL) afin de garantir la transmission sécurisée de vos informations bancaires.



5 Utilisation d'une carte de crédit pour l'achat de biens et de services en ligne

PayPal

Fonctionnement : PayPal agit comme intermédiaire entre votre banque ou votre carte et le vendeur. Il vous suffit d'entrer votre identifiant PayPal et votre mot de passe pour effectuer un paiement.

Fonctions de sécurité : PayPal protège vos informations bancaires et celles de votre carte en ne les partageant pas avec les vendeurs. Il offre également une protection des achats qui vous permet d'être remboursé en cas de problème avec votre commande.



Portefeuilles numériques (par exemple, Apple Pay, Google Pay)

Fonctionnement : enregistrez les informations de votre carte dans un portefeuille numérique sur votre smartphone. Lors du paiement, vous pouvez utiliser le portefeuille pour payer d'un simple geste.

Fonctions de sécurité : les portefeuilles numériques utilisent la tokenisation (remplacement des informations de la carte par un identifiant unique) et l'authentification biométrique (empreinte digitale, reconnaissance faciale) pour sécuriser les transactions.



Autres modes de paiement

Virements bancaires

- Certains sites Web vous permettent de payer directement depuis votre compte bancaire.
- Vous devrez peut-être saisir **vos coordonnées bancaires en ligne** pour finaliser l'achat.
- N'utilisez cette option que sur des **sites Web de confiance**.

Crédit à la Consommation (Afterpay, Klarna)

- Vous permet d'acheter quelque chose maintenant et de payer en plusieurs fois.
- Vous devrez peut-être vous inscrire et associer votre carte ou votre compte bancaire.
- Veillez à payer dans les délais afin d'éviter des frais supplémentaires.

Cartes-cadeaux et crédit en magasin

- Certains sites Web vous permettent de payer avec une **carte-cadeau ou un crédit en magasin**.
- Entrez le **numéro de la carte-cadeau et le code PIN** lors du paiement.



Unité 5

Compétences en matière de prévention des risques pour des achats en ligne sécurisés

Objectifs

À la fin de cette unité, vous serez capable de :

- ✓ Reconnaître et éviter les escroqueries – Apprenez à identifier les faux sites web, les e-mails de hameçonnage et les vendeurs frauduleux afin d'éviter de tomber dans le piège.
- ✓ Protéger vos informations personnelles et bancaires – Comprenez les pratiques de paiement en ligne sécurisées, l'importance des mots de passe forts et quand partager ou éviter de partager vos informations personnelles.
- ✓ Vérifier la sécurité des sites web et acheter en toute sécurité – Apprenez à vérifier la sécurité des sites web (https://, symbole du cadenas), à lire les avis et à utiliser des méthodes de paiement fiables pour une expérience d'achat sécurisée.



Reconnaître et éviter les escroqueries

- ✓ **Vérifiez la légitimité du site web** – Recherchez « https:// » et un **cadenas** dans l'adresse web. Évitez les sites inconnus avec un design médiocre ou des offres trop belles pour être vraies.
- ✓ **Méfiez-vous des e-mails et appels frauduleux** – Ne cliquez jamais sur des liens suspects dans des e-mails ou des SMS vous demandant des informations personnelles. « Désabonnez-vous » des newsletters indésirables.
- ✓ **Évitez les faux vendeurs** – Lisez les avis sur les produits et vérifiez les évaluations des vendeurs avant d'effectuer un achat.
- ✓ **Utilisez une adresse e-mail fictive pour vos achats** – Envisagez d'utiliser une adresse e-mail distincte réservée exclusivement à vos achats en ligne. Cela vous permettra de préserver la confidentialité de votre adresse e-mail principale et de réduire le risque d'attaques par hameçonnage.



Protéger les informations personnelles et bancaires

- ✓ **Utilisez des mots de passe forts** – Créez des mots de passe uniques en combinant des lettres, des chiffres et des symboles. Évitez d'utiliser des informations personnelles telles que votre date de naissance.
- ✓ **Ne communiquez jamais vos informations bancaires** – Les entreprises légitimes ne vous demanderont jamais vos informations bancaires par téléphone, e-mail ou SMS.
- ✓ **Activez la vérification en deux étapes** – Ajoutez une couche de sécurité supplémentaire en utilisant un code envoyé sur votre téléphone lors de la connexion.





Vérifiez la sécurité du site web et achetez en toute sécurité

- ✓ **Vérifiez les méthodes de paiement sécurisées** – Utilisez des options de paiement fiables telles que les cartes de crédit, PayPal ou les portefeuilles numériques plutôt que les virements bancaires directs.
- ✓ **Vérifiez les politiques de retour** – Lisez les politiques de retour et de remboursement avant d'acheter afin d'éviter tout problème lié à des articles défectueux ou incorrects.
- ✓ **Surveillez vos relevés bancaires** – Vérifiez régulièrement vos relevés de carte de crédit ou bancaires afin de détecter toute transaction non autorisée et signalez immédiatement toute activité suspecte.

Unité 6

Aperçu du marketing et du merchandising

Objectifs

À la fin de cette unité, vous serez capable de :

- ✓ Comparer des produits : apprendre à comparer des produits en fonction de leurs caractéristiques, de leurs avantages et de leurs prix afin de prendre des décisions d'achat plus éclairées.
- ✓ Comprendre les avis et les notes : comprendre comment utiliser les avis et les notes en ligne pour évaluer la qualité d'un produit.
- ✓ Trouver des réductions : découvrir comment trouver des réductions, des promotions et des soldes pour faire des économies lors de vos achats.
- ✓ Gérer un budget : apprendre à gérer un budget, à fixer des limites de dépenses et à suivre vos achats afin de contrôler vos finances.



Comment comparer les produits

Comparaison des prix :

- Lorsque vous consultez des produits, vérifiez leurs prix sur différents sites web ou applications. Certaines boutiques en ligne peuvent proposer des réductions ou des promotions que d'autres n'offrent pas.
- Utilisez des sites web de comparaison de prix ou des extensions de navigateur (par exemple Google Shopping) pour comparer les prix d'un même produit chez différents vendeurs. Cela peut vous aider à trouver le prix le plus bas.

Évaluation de la qualité :

- Descriptions des produits : lisez les détails fournis sur le site web, notamment les spécifications, les matériaux et les caractéristiques.
- Réputation de la marque : tenez compte de la réputation de la marque. Les marques connues ont souvent des normes de qualité plus élevées. Vérifiez si la marque dispose d'un site web officiel ou de pages sur les réseaux sociaux pour obtenir plus d'informations sur ses produits.



Comprendre les avis et les notes

- Consultez les avis clients sur la page du produit. Les avis fournissent des informations sur les expériences réelles des personnes qui ont déjà utilisé le produit.
- Notes : la plupart des produits sont notés à l'aide d'un système d'étoiles (par exemple, sur 5 étoiles). Une note moyenne élevée indique généralement un produit de bonne qualité.
- Concentrez-vous à la fois sur les avis positifs et négatifs afin d'avoir une vision équilibrée des avantages et des inconvénients du produit.



Trouver des réductions

- Restez à l'affût des promotions telles que le « Black Friday » ou les soldes de fin de saison. De nombreux sites web proposent des réductions importantes pendant ces périodes.
- Abonnez-vous aux newsletters des boutiques en ligne pour recevoir des informations sur les soldes à venir et des codes de réduction exclusifs.

Les types de remises courants sont les suivantes :

- Pourcentage de réduction
- Achetez-en un, obtenez-en un gratuitement
- Livraison gratuite
- Coupons
- Codes promotionnels
- Événements de vente
- Offres groupées



[Image par Freepik](#)



Autres types d'avantages

- Programmes de fidélité
- Programmes à points
- Services d'adhésion et d'abonnement
- Stratégies marketing communes
- Offres à durée limitée
- Recommandations personnalisées
- Seuils de livraison gratuite
- Newsletters et notifications par e-mail
- Réseaux sociaux et marketing d'influence



Gérer un budget

Gérer un budget pour les achats en ligne, suivre les dépenses et éviter les dépenses excessives.

- ✓ Établir un budget et s'y tenir est essentiel pour faire des achats en ligne responsables. Cela implique de fixer des limites de dépenses, de suivre ses achats et de prendre des décisions éclairées pour éviter les achats impulsifs.
- ✓ Comment gérer votre budget pour vos achats en ligne :
 - fixer un budget mensuel ou hebdomadaire
 - suivre vos dépenses
 - éviter les achats impulsifs
 - utiliser les alertes et notifications
 - comprendre les différents modes de paiement en ligne et leurs caractéristiques de sécurité



Unité 7

Comprendre l'expédition des marchandises et le suivi des commandes

Objectifs

À la fin de cette unité, vous en saurez plus sur :

- ✓ Méthodes d'expédition courantes : apprendre à choisir les options d'expédition adaptées à vos commandes.
- ✓ Suivi de votre expédition : comprendre comment suivre vos commandes en ligne et vérifier leur statut de livraison.
- ✓ Résoudre les problèmes d'expédition : acquérir les compétences nécessaires pour gérer les retards d'expédition ou les problèmes liés aux commandes.
- ✓ Sensibilisation aux questions juridiques et éthiques : connaître vos droits et vos produits.



Modes d'expédition courants

- **Livraison standard** : une option de livraison classique et économique avec un délai de livraison plus long, généralement de 5 à 7 jours ouvrables.
- **Expédition accélérée** : plus rapide que l'expédition standard, avec une livraison sous 2 à 3 jours ouvrables, généralement à un coût plus élevé.
- **Expédition de nuit** : livraison le lendemain, offrant le service le plus rapide pour les envois urgents, mais souvent plus coûteux.
- **Expédition en deux jours** : garantit la livraison sous deux jours ouvrables, souvent disponible moyennant un supplément.
- **Expédition internationale** : expédie les produits vers d'autres pays, ce qui peut prendre plusieurs jours ou semaines selon la destination.
- **Expédition à tarif forfaitaire** : option d'expédition où le coût reste le même quel que soit le poids ou la taille de l'article, à condition qu'il tienne dans l'emballage fourni.
- **Expédition gratuite** : souvent proposée à titre promotionnel, le vendeur prend en charge les frais d'expédition, généralement avec un montant minimum d'achat.



Suivez votre envoi

Comment suivre votre envoi

- Obtenez le numéro de suivi
- Rendez-vous sur le site Web du transporteur
- Utilisez la fonctionnalité de suivi du détaillant
- Activez les notifications



Interprétation des informations de suivi :

- ✓ En transit
- ✓ En cours de livraison
- ✓ Livré



Résolution des problèmes liés à l'expédition

- **Vérifiez les informations de suivi**

Utilisez votre numéro de suivi pour vérifier le statut de votre commande. Découvrez comment identifier un retard ou un changement de date de livraison.

- **Contactez le transporteur pour obtenir des informations**

En cas de retard, contactez le transporteur (par exemple UPS ou FedEx) pour obtenir plus d'informations et résoudre tout problème de livraison.

- **Contactez le service client**

Découvrez comment contacter efficacement le service client du détaillant pour signaler des problèmes tels que des articles manquants ou endommagés et obtenir une solution rapide.



Sensibilisation aux questions juridiques et éthiques

Sensibilisation juridique

- Principaux droits des consommateurs
- Droit à l'information
- Droit de rétractation (délai de réflexion)
- Droit au remboursement
- Droit à la confidentialité des données
- Droit à la sécurité des transactions

Considérations éthiques

- Soutenir les produits issus du commerce équitable
- Choisir des marques durables
- Éviter la fast fashion
- Prendre en compte le bien-être animal
- Reconnaître l'écoblanchiment



Unité 9

Comment communiquer avec le service clientèle

Objectifs

À la fin de cette unité, vous serez capable de :

- ✓ **Contacter le service client** : apprendre à trouver les coordonnées correctes et à joindre le service compétent pour obtenir de l'aide.
- ✓ **Décrire clairement votre problème** : comprendre comment expliquer le problème en détail, y compris les informations pertinentes telles que les numéros de commande, les numéros de suivi et les dates.
- ✓ **Connaître le résultat souhaité** : être clair sur ce que vous attendez comme solution (remboursement, remplacement ou solution alternative) afin d'orienter la conversation et d'obtenir le meilleur résultat possible.



Contacteur le service clientèle

Trouvez les options de contact du service client. La plupart des boutiques en ligne proposent plusieurs moyens de contacter le service client, notamment :

- **Chat en direct** : généralement disponible sur le site Web ou l'application pour discuter instantanément avec un représentant.
- **E-mail** : utilisez la section « Contactez-nous » du site Web pour trouver l'adresse e-mail du service client.
- **Assistance téléphonique** : certains magasins fournissent un numéro de téléphone pour les contacter directement.
- **Réseaux sociaux** : certaines entreprises offrent une assistance via leurs comptes sur les réseaux sociaux (par exemple, Facebook, Twitter).



DÉCRIVEZ CLAIREMENT VOTRE PROBLÈME !

Soyez précis : lorsque vous contactez le service client, expliquez votre problème en détail. Indiquez les informations pertinentes telles que :

- Numéro de commande
- Nom et description du produit
- Date d'achat
- Explication claire du problème (par exemple, « Le produit est arrivé endommagé », « J'ai reçu la mauvaise taille »)



Connaissez le résultat souhaité

Avant de contacter le service clientèle, déterminez la solution que vous souhaitez obtenir. Voici quelques options courantes :

- Un remboursement
- Un produit de remplacement
- Un avoir
- Des instructions de retour



Méthodes de remboursement

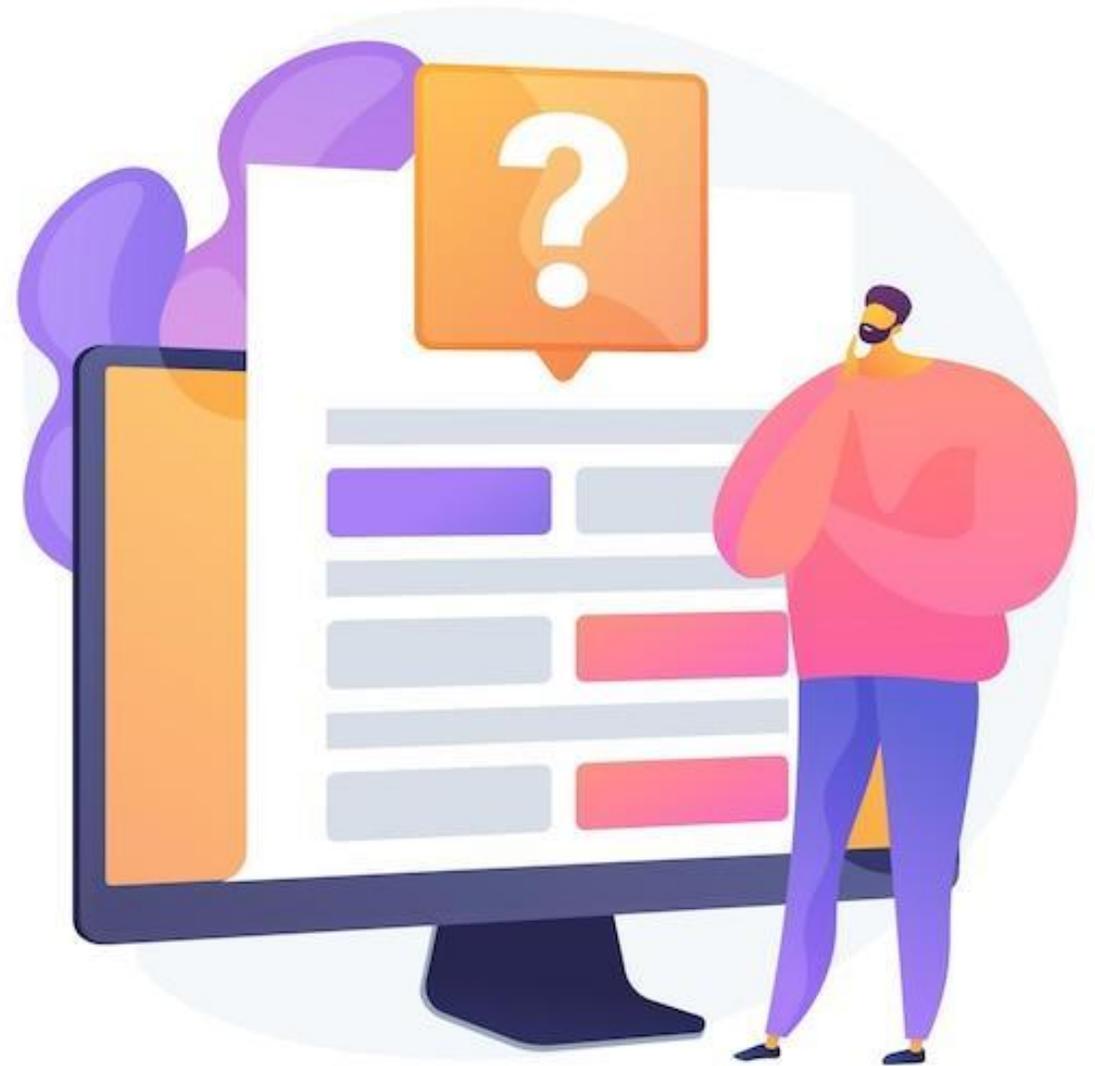
Comprenez comment le magasin traite les **remboursements**.

Les options courantes comprennent :

- **Mode de paiement original** : le remboursement sera effectué sur votre carte de crédit, votre compte PayPal ou votre compte bancaire.
- **Crédit d'achat** : certains magasins proposent uniquement un crédit en magasin au lieu d'un remboursement direct.



Testez vos
connaissances !



5 Utilisation d'une carte de crédit pour l'achat de biens et de services en ligne

1. Comment créer un mot de passe fort ?

Une seule réponse est correcte !

A. Utilisez votre nom et votre date de naissance.

B. Utilisez uniquement des chiffres.

C. N'utilisez que des lettres majuscules.

D. Utilisez une combinaison de lettres, de chiffres et de symboles.



2. Quel est le moyen de paiement en ligne le plus courant ?

Une seule réponse est correcte !

A. Paiement à la livraison

B. Paiement directement au lieu d'achat

C. Carte de crédit/débit et PayPal

D. Paiement à l'aide de cartes-cadeaux ou de bons d'achat



3. Lequel des éléments suivants est un signe d'une potentielle arnaque ?

Une seule réponse est correcte !

A. Un e-mail proposant un prix gratuit et demandant des informations personnelles pour l'obtenir.

B. Un appel téléphonique d'un magasin local confirmant une livraison.

C. Un site web dont l'URL commence par « https://

D. Un e-mail de votre banque avec le solde actualisé de votre compte.



4. Que devez-vous faire pour garantir la sécurité de vos informations bancaires lorsque vous effectuez des achats en ligne ?

Une seule réponse est correcte !

A. Communiquez les détails de votre carte de crédit par téléphone au service clientèle.

B. Utilisez un site web sécurisé avec « https:// » et un symbole de cadenas avant de saisir vos informations bancaires.

C. Utilisez un réseau Wi-Fi public pour terminer le processus de paiement.

D. Utilisez un site web sécurisé avec « https:// » et un symbole de cadenas avant de saisir vos informations bancaires.





IMOBILE
MONEY

Félicitations !
Vous avez terminé ce module !



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive « Éducation, audiovisuel et culture » (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenus responsables. Numéro de projet : 2023-1-RO01-KA220-ADU-000157797