



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

PROGRAMME DE FORMATION POUR

AMÉLIORER L'UTILISATION DES PAIEMENTS MOBILES

PAR LES SENIORS

GUIDE DU FORMATEUR



ERASMUS+ MOBILE MONEY

Cours de formation pour améliorer l'utilisation des paiements mobiles par les seniors





Contenu

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE	3
INTRODUCTION AU COURS	3
INFORMATIONS GÉNÉRALES, ORGANISATION ET RESSOURCES	3
PROFILS ET NOMBRE DE PARTICIPANTS	5
OBJECTIFS DE LA FORMATION	5
CONSEILS POUR L'ORGANISATION DES COURS	6
LES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES	6
CONTENUS ET MODULES DE FORMATION	8
MÉTHODOLOGIE DE FORMATION	10
MODULE 1 : COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE	10
FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION	12
MODULE 2 : SÉCURITÉ ET PRÉVENTION	30
FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION	32
MODULE 3 : GESTION D'UN COMPTE BANCAIRE EN LIGNE	39
FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION	42
MODULE 4 : RECEVOIR ET ENVOYER DE L'ARGENT	47
FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION	49
MODULE 5 : L'UTILISATION D'UNE CARTE DE CRÉDIT POUR L'ACHAT DE BIENS ET DE SERVICES EN LIGNE	56
FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION	58
MODULE 6 : TRAITEMENT DES PAIEMENTS EN LIGNE POUR LES TAXES ET LES FACTURES	65
FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION	66
RÉFLEXIONS FINALES	71
BIBLIOGRAPHIE	73





Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

INTRODUCTION AU COURS

Ce document est rédigé dans le cadre du *WP3 Développement du matériel de formation,* du projet Erasmus+ *TRAINING PROGRAM FOR ENHANCING THE USE OF MOBILE MONEY BY ELDERLY* (Ref. 2023-1-RO01-KA220-ADU-000157797). Il sert de guide pour le développement de sessions de formation visant à soutenir l'adoption des paiements mobiles par les seniors et faciliter la gestion de l'argent et des transactions au quotidien. Nous vous présentons ici le contenu et la méthodologie du cours. L'approche méthodologique du consortium s'est basée sur des sessions de co-création et de covalidation avec les seniors français, roumains, grecs, espagnols et slovènes. Vous avez également des instructions et des ressources de formation avec des instructions étape par étape sur la façon d'utiliser le matériel de formation, la plateforme en ligne et les outils de simulation. L'objectif principal de ce guide est donc de présenter le contenu, les méthodologies et les outils nécessaires au développement des compétences critiques dans l'utilisation des paiements mobiles et des solutions numériques pour gérer les finances.

INFORMATIONS GÉNÉRALES, ORGANISATION ET RESSOURCES

Le cours est divisé en six modules distincts :

- 1. La durée des modules est de 4 heures, soit une durée totale de 24 heures :
 - a. Séances en face à face : 2 heures.

b. Sessions en ligne : 2 heures (UNIQUEMENT SI LE FORMATEUR DÉCIDE QUE LE GROUPE PEUT TRAVAILLER EN LIGNE)

En fonction des besoins spécifiques de chaque groupe, les six modules peuvent être présentés consécutivement dans le cadre d'une formation de 5 à 6 jours, ou chaque module peut être présenté sous la forme de sessions de formation distinctes, à des jours différents. Il appartient aux organisateurs et aux formateurs d'évaluer le format le mieux adapté aux besoins de leur groupe cible. Chaque module suit la même méthodologie qui est composée de 6 sections :





- > Compétences
- > Contenu de la formation
- Durée de la session

➢ Matériel de formation nécessaire pour la session : présentations PowerPoint, documents Word, application mobile, approche pratique avec des scénarios et des simulations.

Évaluation de l'apprentissage

Le premier module comprend une session d'introduction qui couvre la présentation du programme ERASMUS +, une vue d'ensemble du projet, les objectifs et le calendrier de formation, les présentations des participants, les attentes et les règles de base.

- 2. La méthodologie est active et participative, elle se déroule en plusieurs sessions et comprend les outils et le matériel de formation suivants :
 - a. Présentations Power-point
 - b. Documents Word
 - c. Outil d'application mobile pour la formation
 - d. Des mentors ou des accompagnateurs qui soutiennent les apprenants tout au long du cours.
 - e. Une approche pratique avec des scénarios et des simulations
- 3. Notre plateforme d'e-learning rempli les objectifs suivants :
 - a. Faciliter l'accès aux différents matériels et ressources de formation
 - b. Offrir une simulation dans un espace de pratique sûr





PROFILS ET NOMBRE DE PARTICIPANTS

Le groupe cible de notre formation est le suivant :

• Personnes âgées de plus de 60 ans vivant de manière autonome ou dans des établissements de soins.

• Dans chaque site pilote, il est prévu de toucher 15 personnes âgées et 5 formateurs qui les accompagnent.

• Nous conseillons de créer différents groupes de 8 seniors au maximum. Les groupes peuvent être déterminés en fonction du niveau de connaissance informatique.

• Le seul pré- requis est l'accès à un lieu disposant d'une connexion internet et à un smartphone.

• Pour pouvoir utiliser l'outil de formation aux paiements mobile, les utilisateurs devront posséder des compétences numériques de base (navigation, sécurité, confidentialité). Un module spécifique leur permettant de les acquérir est disponible dans ce cours.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif général de la formation est d'améliorer les compétences des seniors et de leur entourage pour favoriser le vieillissement actif et l'autonomie grâce à l'utilisation des paiements mobiles et d'outils en ligne pour gérer leurs finances.

Les objectifs spécifiques sont les suivants

• Veiller à ce que les seniors aient des compétences numériques de base et des compétences financières pour bien comprendre les solutions et les concepts liés aux paiements mobiles;

• Familiariser les seniors avec les interfaces utilisateurs des applications mobiles les plus courantes en les guidant dans la navigation et les principales fonctionnalités ;

• Sensibiliser les seniors aux mesures de sécurité pour protéger leurs comptes et moyens de paiements ;

• Présenter les outils et les techniques pour suivre ses dépenses ;

• Encourager les seniors à partager leurs connaissances au sein de leurs communautés, en favorisant un sentiment d'engagement et d'autonomie dans l'utilisation des outils mobiles ;

• Souligner le rôle des paiements mobiles dans la promotion de l'inclusion sociale

• Faciliter les opportunités pour les seniors de s'engager dans l'apprentissage par les pairs, en partageant les expériences et les conseils pour une utilisation efficace des outils d'argent mobile au sein du groupe.





CONSEILS POUR L'ORGANISATION DES COURS

La formation développée doit être utilisée de manière flexible par les formateurs, elle doit être considérée comme un ensemble cohérent d'outils et de ressources qui doivent être adaptés à chaque organisation et au profil et aux attentes des participants (par exemple, le formateur peut décider s'il utilise ou pas la formation en ligne ou s'il veut diminuer le nombre de seniors par groupe).

La méthodologie de formation doit être adaptée au contexte national et au niveau du groupe. La flexibilité est donc l'un des aspects les plus critiques qui doit être gardé à l'esprit. Les diapositives ne se suffisent pas complètement à elles-mêmes, les explications des formateurs et la conduite des sessions de formation en face-à-face sont essentielles.

Les formateurs doivent s'informer dès le début du cours des besoins, des préférences et des connaissances des participants, afin d'adapter le contenu et la durée de chaque thème.

Outre ce qui est prévu dans le manuel de formation, le formateur doit également disposer de quelques activités/scénarios alternatifs s'il estime qu'une certaine activité est trop difficile ou trop facile.

LES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Compétences numériques de base

Les compétences nécessaires pour utiliser les solutions de paiement mobile en toute sécurité et en toute confiance :

- Volonté d'utiliser des appareils TIC et de les tenir à jour
- Gestion d'un compte de messagerie électronique : envoi, réception, réponse, organisation des courriels, pièces jointes.
- Navigation en ligne
- Réglage des paramètres de confidentialité.

En outre, il est important de se familiariser avec les smartphones :

- Comprendre la terminologie de base
- Naviguer dans les interfaces et les menus mobiles
- Utiliser l'écran tactile et des boutons
- Télécharger et mettre à jour des applications mobiles.
- Explorer les différentes fonctionnalités de l'application mobile.

Compétences en matière de sensibilisation à la sécurité





- Reconnaître et éviter les escroqueries et les tentatives d'hameçonnage
- Sécuriser les appareils TIC et les comptes mobiles
- Comprendre l'importance de la protection des informations personnelles.
- Réagir à un incident de sécurité

Compétences en matière d'éducation financière

- Comprendre les concepts financiers de base liés aux transactions mobiles (solde du compte, historique des transactions, limites de transactions, frais de transaction, transferts, paiement de factures).
- Suivre les soldes des comptes et accéder à l'historique des transactions
- Gérer ses finances à l'aide d'applications mobiles.

Compétences en matière de navigation

- Utiliser des applications mobiles pour envoyer et recevoir des fonds
- Naviguer à travers les différentes fonctionnalités telles que les paiements de factures, les recharges, etc.
- Comprendre les messages de confirmation des transactions et les reçus.

Compétences en matière de résolution de problèmes

- Résoudre les problèmes courants de manière autonome.
- Demander de l'aide en cas de problèmes plus complexes (par exemple, contacter le service d'assistance à la clientèle et signaler des problèmes)

Compétences transversales

- Être plus autonome dans la gestion de ses finances personnelles
- Avoir confiance en ses compétences pour gérer les finances grâce aux TIC.
- Faire confiance aux nouvelles technologies et à l'environnement de la finance mobile
- Se sentir en sécurité lorsqu'on utilise les paiements mobiles
- Acquérir des compétences sociales pour interagir son groupe de soutien, d'autres personnes âgées et les prestataires de services.

CONTENUS ET MODULES DE FORMATION

MODULE 1. Compétences de base en matière de culture numérique





- 1. Introduction de la session : durée, objectifs, contenu et méthodologie
- 2. Terminologie de base des smartphones
- 3. Paramètres de base
- 4. Navigation dans les interfaces et les menus
- 5. Navigation et recherche en ligne
- 6. Gestion d'un compte de messagerie
- 7. Recherche et téléchargement d' une application
- 8. Mise à jour des dispositifs TIC
- 9. Quiz : vérifiez vos connaissances

MODULE 2. Sécurité et prévention

- 1. Introduction de la session : durée, objectifs, contenu et méthodologie
- 2. Sécurité en ligne, données personnelles, données sensibles, vie privée
- 3. Reconnaître le spam et le phishing et savoir comment y remédier
- 4. Connaître ses droits en ligne, l'exemple du GDPR
- 5. Se protéger en ligne
- 6. Quiz : vérifiez vos connaissances

MODULE 3. Gérer un compte bancaire en ligne

- 1. Introduction de la session : durée, objectifs, contenu et méthodologie
- 2. Différences entre les comptes bancaires
- 3. Avantages et défis de la banque en ligne
- 4. Comment installer une application de banque mobile
- 5. Obtention des codes d'identification et d'accès
- 6. Transferts en ligne
- 7. Suivi du solde du compte
- 8. Consulter les messages et les alertes
- 9. Conseils et exercices
- 10. Glossaire des concepts bancaires

MODULE 4. Solutions en ligne pour recevoir et envoyer de l'argent

- 1. Introduction de la session : durée, objectifs, contenu et méthodologie
- 2. Introduction au transfert d'argent en ligne
- 3. Comprendre les formulaires et les données requises
- 4. Applications pour envoyer et recevoir de l'argent





- 5. Identifier et éviter les escroqueries les plus courantes
- 6. Accéder à l'historique de vos transactions et le comprendre
- 7. Quiz : vérifiez vos connaissances

MODULE 5. Utiliser une carte de crédit pour acheter des biens et des services en ligne

- 1. Introduction de la session : durée, objectifs, contenu et méthodologie
- 2. Structure et navigation des sites de vente en ligne
- 3. Achats en ligne : créer, gérer et payer avec une carte de crédit
- 4. Autres modes de paiement en ligne courants
- 5. Prévention des risques pour des achats en ligne sûrs
- 6. Perspectives en matière de marketing et de merchandising
- 7. Expédition des marchandises et suivi des commandes
- 8. Comment communiquer avec le service client
- 9. Quiz : vérifiez vos connaissances

MODULE 6. Traitement des paiements en ligne pour les taxes et les factures

- 1. Introduction de la session : durée, objectifs, contenu et méthodologie
- 2. Se familiariser avec les portails de paiement des impôts
- 3. Se familiariser avec les portails des services publics
- 4. Naviguer dans les portails des impôts et des services publics
- 5. Effectuer des transactions en ligne sécurisées
- 6. Quiz : vérifiez vos connaissances





MÉTHODOLOGIE DE FORMATION

Notre méthodologie de formation est basée sur les principes suivants :

- Le contenu et le matériel de formation sont adaptables en fonction des capacités d'apprentissage et des besoins spécifiques des participants.
- La formation est basée sur l'apprentissage par la pratique et l'expérience ; par conséquent, la méthodologie de formation est très active et pratique.
- Les sessions de formation se déroulent à la fois en face-à-face et en ligne, c'est pourquoi le matériel et les outils de formation sont utilisables dans les deux environnements de formation.
- La participation active des apprenants est indispensable pendant la formation ; par conséquent, les formateurs encouragent les activités qui permettent aux individus d'interagir et d'échanger des expériences et des connaissances.
- Un outil de formation et de simulation sera développé pour faciliter l'apprentissage, pour partager les connaissances et les expériences des participants, et pour soutenir les cours de formation à travers différents scénarios permettant aux personnes âgées d'expérimenter les solutions de paiements mobiles dans un environnement sûr afin de renforcer leur confiance.

MODULE 1 : COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE

OBJECTIFS :

- Connaître les différents types d'équipements numériques
- Pouvoir choisir le bon type d'appareil en fonction de ses besoins
- Savoir utiliser un smartphone, une tablette et l'internet, y compris gérer une boîte mail et télécharger application ;
- Garantir une utilisation conviviale et raisonnable de l'internet et des outils TIC lors de la navigation en ligne.

COMPÉTENCES :

Après avoir suivi ce module, vous pourrez

• Acquérir les compétences nécessaires pour utiliser les solutions de paiements mobiles en toute sécurité et avec confiance :







- ✓ Utiliser les dispositifs TIC et les maintenir à jour
- ✓ Gérer votre boîte mail : envoi, réception, réponse, organisation des courriels, pièces jointes.
- ✓ Naviguer en ligne
- ✓ Explorer les différents paramètres de votre appareil
- Se familiariser avec les smartphones :
 - ✓ Comprendre la terminologie de base
 - ✓ Naviguer dans les interfaces et les menus mobiles
 - ✓ Utiliser l'écran tactile et les boutons
 - ✓ Télécharger et mettre à jour des applications mobiles
 - ✓ Explorer les différentes fonctionnalités de l'application mobile

LE CONTENU DE LA FORMATION :

- Introduction de la session : durée, objectifs, contenu et méthodologie
- Terminologie de base des smartphones
- Paramètres de base
- Navigation dans les interfaces et les menus des téléphones portables, à l'aide de l'écran tactile

et des boutons

- Navigation et recherche en ligne
- Gestion d'un compte de messagerie
- Recherche et téléchargement d'applications
- Maintenir les dispositifs TIC à jour
- Quiz : Vérifiez vos connaissances

LES COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Compétences sociales
- Confiance en soi
- Éducation financière
- Littératie numérique

MÉTHODOLOGIE :

- Active et participative
- Formation en face à face : Dialogue/ Jeu de rôle/ Travail d'équipe

• Formation en ligne : Vidéos sélectionnées ou produites par les participants/ Mise en œuvre pratique des conseils convenus en classe/ Travail collaboratif/ Simulation







LE MATÉRIEL DE FORMATION :

Séances en face à face :

- Liste de présence
- Présentation PowerPoint et matériel nécessaire
- Stylo & papier

Formation en ligne :

- Matériel en ligne (PPT, feuille d'exercice avec instructions étape par étape)
- Quiz inséré dans le PPT.

OUTILS

Téléphones/tablettes adaptés aux seniors : Appareils spécialement conçus pour les seniors avec des icônes plus grandes, des interfaces simplifiées et des commandes vocales.

FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION

ACTION 1. Introduction

Une fois les participants arrivés dans la salle de classe, le formateur se présente et leur souhaite la bienvenue. Il présente ensuite le programme Erasmus+ et donne un aperçu du projet, des objectifs et de la structure de l'ensemble de l'activité de formation, ainsi que de l'ordre du jour de la session. Ensuite, le formateur demande aux participants de se présenter, l'un après l'autre, et d'exprimer les attentes qu'ils ont pour cette formation. Une fois que tous les participants se sont exprimés, le formateur passe en revue le contenu des modules en précisant les attentes qui pourront ou pas être satisfaites au cours de cette session ou d'autres sessions. Distribution et signature des formulaires de consentement.

Le formateur explique aux participants qu'il est utile de se mettre d'accord sur les règles de base pour que la session soit efficace. Il demande aux participants quelles règles permettraient à la formation de se dérouler sans heurts, de maximiser l'apprentissage, d'encourager la participation et de faire en sorte que chacun se sente bienvenu et respecté. Il notera les réponses des participants sur la feuille "Règles de base" du tableau de papier, par exemple :





- Eteindre les téléphones portables,
- Les participants doivent se considérer et se traiter sur un pied d'égalité
- Possibilité de poser des questions à tout moment,
- Le formateur doit être constructif et non pas critique
- Chaque participant a la possibilité d'apporter sa contribution.

Le formateur affiche les règles de base sur un mur de sorte à ce qu'elles soient visibles à tout moment et les adapte si nécessaire.

Présentation du Programme Erasmus.

Outils/matériels de formation :

- PPT1.1 Programme Erasmus
- PPT1.2 Vue d'ensemble du projet
- PPT1.3 Aperçu de la formation

ACTION 2. Enquête sur les connaissances antérieures - Évaluation des connaissances TO

Un questionnaire est remis aux participants afin d'évaluer leur niveau de connaissance. Le même questionnaire sera remis à la fin de la formation afin d'évaluer les progrès réalisés.

Outils : Enquête sur le niveau de connaissance

ACTION 3. Développer chaque thème

Le formateur explique chaque sujet de la session, en utilisant différents supports de formation, mais aussi des exercices pratiques sur ordinateurs et des smartphones :

Terminologie de base

Dans cette section, les bénéficiaires apprennent les bases de l'équipement numérique. Chaque appareil a ses avantages et ses inconvénients. Par conséquent, la session se concentre sur les appareils utiles pour telle ou telle activité spécifique et sur leurs fonctionnalités.

Les appareils numériques désignent les appareils électroniques qui traitent, stockent et transmettent des informations sous forme numérique. Ces appareils sont des outils essentiels dans le monde





d'aujourd'hui, permettant aux gens d'effectuer diverses tâches telles que la communication, l'accès à l'information et les transactions financières.

Types d'appareils : Les types d'équipements numériques les plus courants sont les smartphones, les tablettes, les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau. Chaque appareil sert à des fins différentes, mais ils ont tous en commun la capacité de se connecter à l'internet, d'exécuter des applications et de traiter des données. Chaque appareil a ses avantages et ses inconvénients.

ORDINATEUR PERSONNEL

Description : Un ordinateur personnel (PC), de bureau ou portable, est un appareil électronique utilisé à diverses fins, telles que la navigation sur Internet, la rédaction de documents, les jeux vidéo, etc. **Utile pour :** Recherche avancée sur le web, rédaction de textes longs, rédaction d'e-mails, achat de produits en ligne, banque en ligne.

Pas utile pour : la recherche sur Internet ou la rédaction de textes courts en déplacement.

SMARTPHONE

Description : Un smartphone est un téléphone portable qui peut faire bien plus que de passer des appels téléphoniques. Par exemple, les smartphones peuvent se connecter à internet et prendre des photos ou des vidéos. Il peut également être considéré comme un petit ordinateur. L'écran d'un smartphone est un écran tactile.

Utile pour : Rédiger de courts messages, faire des recherches sur internet, utiliser les réseaux sociaux comme WhatApp, Instagram, consulter les courriels, les services bancaires en ligne, faire des achats en ligne.

Pas utile pour : Rédiger des textes longs ou faire des recherches approfondies sur Internet.

TABLETTE

Description : Une tablette est plus petite qu'un ordinateur ou un portable, mais plus grande qu'un smartphone. Elle dispose d'un écran tactile mais, contrairement à un ordinateur portable, elle n'a pas de clavier.

Utile pour : Effectuer des recherches légères, télécharger et lire des livres, jouer à des jeux, regarder des vidéos, consulter des courriels, effectuer des opérations bancaires en ligne, faire des achats en ligne.

Pas utile pour : Rédiger de longs courriels ou d'autres textes, effectuer des recherches approfondies.





Mémoire et stockage : quelle est la différence ?

Imaginez que votre ordinateur est comme un bureau que vous utilisez pour travailler.

La mémoire vive (RAM) est comme le dessus de votre bureau où vous placez temporairement les papiers et les outils avec lesquels vous travaillez. Lorsque vous le nettoyez, les éléments disparaissent. La mémoire est temporaire et fonctionne rapidement, mais elle ne conserve pas les éléments à long terme.

Le stockage (disque dur ou SSD) est comme un classeur près de votre bureau. C'est là que vous rangez vos papiers, vos photos et vos documents importants lorsque vous ne les utilisez pas. Le classeur met tout en sécurité jusqu'à ce que vous en ayez besoin.

Ainsi, la mémoire est destinée aux tâches "immédiates" et le stockage est destiné à la conservation "à long terme". Les deux sont importants, mais ils remplissent des fonctions différentes.

Empreintes digitales et reconnaissance faciale : quelle est la différence ?

Reconnaissance des empreintes digitales

Imaginez que votre empreinte digitale est comme un timbre unique que vous êtes le seul à posséder. Vous placez votre doigt sur un capteur spécial et l'appareil vérifie le schéma des lignes et des crêtes sur le bout de votre doigt. C'est comme si l'appareil disait : "Ah, oui, c'est votre timbre unique. Vous êtes autorisé à entrer !"

Reconnaissance faciale

Cela revient à ce que l'appareil "regarde" votre visage, un peu comme un ami qui vous reconnaît lorsqu'il vous voit.

Il utilise la caméra pour scanner la forme de votre visage, y compris les caractéristiques telles que le nez, les yeux et la mâchoire. L'appareil dit alors : "Oui, c'est votre visage ! Bienvenue !"

Que sont les paramètres ?

• Considérez le bouton de réglage comme le panneau de commande de votre appareil, à l'instar des cadrans de votre lave-linge ou de la télécommande de votre téléviseur. C'est là que vous pouvez ajuster le fonctionnement de votre appareil en fonction de vos besoins.

• Comment reconnaître le bouton Paramètres : Recherchez un symbole qui ressemble à un engrenage ().

- Que pouvez-vous ajuster dans les paramètres ?
- Luminosité : Régler la luminosité de l'écran





- Volume : Augmenter ou diminuer le son
- Wi-Fi : Se connecter à l'internet
- Langue : Changez la langue si vous préférez lire dans une autre langue.

Utilisation de l'écran tactile et des boutons

L'écran tactile et les boutons sont les principaux moyens d'interaction avec une tablette ou un smartphone. Comprendre comment les utiliser est la clé d'une utilisation efficace de ces appareils, en particulier pour les utilisateurs âgés.

Qu'est-ce qu'un écran tactile ?

Un écran tactile est la partie de l'écran de l'appareil qui réagit à votre toucher. Au lieu d'utiliser une souris ou un clavier, vous utilisez simplement vos doigts pour contrôler l'appareil.

Actions de base sur l'écran tactile :

- **Tapotez** : appuyez doucement votre doigt sur l'écran pour sélectionner quelque chose, comme une application ou un bouton. C'est comme cliquer sur une souris d'ordinateur.

- **Balayer :** Déplacez votre doigt sur l'écran pour faire défiler une page, passer d'un écran à l'autre ou naviguer parmi les photos. C'est comme feuilleter les pages d'un livre.

- **Pincer pour zoomer :** Placez deux doigts sur l'écran et écartez-les pour effectuer un zoom avant ou rapprochez-les pour effectuer un zoom arrière. Cette fonction est utile pour agrandir ou réduire du texte ou des images.

- Maintenir (appui long) : Appuyez et maintenez votre doigt sur un élément pendant quelques secondes. Cela permet généralement d'afficher d'autres options, par exemple lorsque vous souhaitez supprimer ou déplacer une application.

Utilisation des boutons physiques :

- **Bouton d'alimentation :** Il permet d'allumer ou d'éteindre l'appareil. Appuyez sur le bouton et maintenez-le enfoncé pour l'allumer. Pour l'éteindre, maintenez-le enfoncé jusqu'à ce qu'une option s'affiche à l'écran, puis appuyez sur "Éteindre".

- **Boutons de volume :** Ces boutons permettent de régler le son. Appuyez sur le bouton du haut pour augmenter le volume et sur celui du bas pour le diminuer.

- **Bouton d'accueil (le cas échéant) :** Sur certains appareils, un bouton permet de revenir à l'écran principal (écran d'accueil) à partir de n'importe quelle application ou page. S'il n'y a pas de bouton physique, vous pouvez généralement glisser vers le haut depuis le bas de l'écran pour accéder à l'écran d'accueil.





- **Bouton de retour :** De nombreux appareils sont dotés d'un bouton "retour", sous forme de bouton physique ou sur l'écran, qui permet de revenir à l'écran précédent ou de fermer l'application en cours.

-Appareil photo : Ouvre l'appareil photo pour prendre des photos ou des vidéos.

-Galerie/Photos : Permet d'afficher les photos enregistrées.

Naviguer dans les interfaces et les menus mobiles

La navigation dans les interfaces mobiles fait référence à la manière dont vous vous déplacez et interagissez avec les différents écrans, applications et paramètres d'une tablette ou d'un smartphone. Il est essentiel de comprendre cette notion pour pouvoir utiliser l'appareil de manière efficace.

Qu'est-ce qu'une interface mobile ?

Une interface mobile est la partie visuelle de votre appareil que vous voyez et touchez.à l'écran d'acc

Elle comprend tout, de l'écran d'accueil (où se trouvent vos applications) aux menus et réglages qui contrôlent le fonctionnement de l'appareil.



Éléments de base des interfaces mobiles :

Écran d'accueil : Il s'agit de l'écran principal qui s'affiche lorsque vous déverrouillez votre appareil. Il contient des icônes d'applications (petites images) sur lesquelles vous appuyez pour ouvrir différents programmes, comme votre téléphone, vos messages ou vos applications d'argent mobile.

Icônes App : Ce sont les petites images que vous voyez sur l'écran d'accueil.

Chaque icône représente une application différente. Par exemple, l'icône du téléphone ouvre l'application d'appel et l'icône du message ouvre l'application d'envoi de SMS.

https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone

Rechercher et télécharger des applications : Android - Google Play Store <u>:</u> iOS - App Store d'Apple

Barre d'état : La barre située en haut de l'écran affiche des informations importantes telles que l'autonomie de la batterie, la connexion Wi-Fi et l'heure.





Naviguer dans les menus : **Bouton d'accueil** : Symbole : *O* ou un carré/une ligne en bas de l'écran. Ce qu'il fait : Permet de revenir à l'écran principal. **Bouton de retour** : Symbole : 🗹 ou une flèche pointant vers la gauche. Ce qu'il fait : Retourne à l'écran précédent. *Wi-Fi* : Symbole : *Jul* ou lignes courbes. Ce que cela signifie : Indique si vous êtes connecté à l'internet. Batterie : Symbole : 💋 **Ce que cela signifie** : Indique le niveau de charge restant. Un éclair (\checkmark) indique qu'il est en cours de chargement. **Appareil photo** : Symbole : *i* ou une icône d'appareil photo. **Ce qu'il fait** : Ouvre l'appareil photo pour prendre des photos ou des vidéos. Galerie/Photos : Symbole : Mole ou une fleur colorée/icône. *Ce qu'il fait* : Permet de visualiser les photos sauvegardées. Internet/Navigateur : Symbole : 💮 ou un compas/cercle bleu. *Ce qu'il fait* : Ouvre un navigateur web pour accéder à l'internet. Courriel : Symbole : 📨 *Ce qu'il fait* : Ouvre votre courrier électronique pour lire ou envoyer des messages. Volume/Son : Symbole : 🎣 , 🐗 🕼 , ou 🐼 Ce que cela signifie : Régler ou couper le son. Gestes Balayez vers le haut : Accédez à l'écran d'accueil. Balayage vers le bas : Voir les notifications ou les paramètres rapides. **Pincer pour zoomer** : Utilisez deux doigts pour effectuer un zoom avant ou arrière sur les images ou le texte.

Gestion de base des fichiers





La gestion des fichiers désigne le processus d'organisation, de stockage et d'accès à différents types de fichiers sur votre tablette ou votre smartphone, tels que les photos, documents et applications.

Qu'est-ce qu'un fichier ?

Un **fichier** est un élément que vous enregistrez sur votre appareil, tel qu'une photo, une vidéo, un document ou une application téléchargée. Comme dans un classeur, ces fichiers sont stockés dans différents dossiers sur votre appareil afin de les organiser.

Tâches de base de gestion des fichiers (Ce sujet n'est pas abordé dans le PPT ni dans les documents destinés aux seniors. Cependant, nous pensons qu'il est utile pour vous en tant que formateur et qu'il peut vous aider à répondre aux questions que les seniors peuvent se poser à ce sujet) :

- Dossiers de recherche :

Les photos et les vidéos sont généralement stockées dans la Galerie ou l'application Photos. Pour trouver une photo, il suffit d'ouvrir l'application et vous verrez toutes vos images.

- Ouverture des dossiers :

Tapez sur le fichier que vous souhaitez ouvrir. Par exemple, pour visualiser une photo, vous tapez dessus dans l'application Galerie. Pour lire un document, recherchez-le dans l'application Gestionnaire de fichiers et tapez dessus pour l'ouvrir.

- Déplacement de fichiers :

Pour organiser vos fichiers, vous pouvez les déplacer dans différents dossiers. Par exemple, dans l'application Gestionnaire de fichiers, vous pouvez appuyer sur un fichier et le maintenir enfoncé jusqu'à ce que des options apparaissent, puis sélectionner "Déplacer" et choisir l'endroit où vous souhaitez le placer.

- Suppression de fichiers :

Si vous n'avez plus besoin d'un fichier, vous pouvez le supprimer pour libérer de l'espace. Dans la plupart des applications, il suffit d'appuyer sur le fichier et de le maintenir enfoncé, puis d'appuyer sur l'icône de la corbeille ou sur l'option "Supprimer".

- Renommer des fichiers :

Pour faciliter la recherche de fichiers spécifiques, vous pouvez les renommer. Dans le gestionnaire de fichiers, appuyez sur le fichier et maintenez-le enfoncé, puis sélectionnez "Renommer" et saisissez un nouveau nom.

Se connecter à l'internet, utiliser un navigateur et le Wi-fi





La connexion à l'internet permet à votre tablette ou à votre smartphone d'accéder à des services en ligne, de naviguer sur des sites web et d'utiliser des applications qui nécessitent une connexion à Internet.

Qu'est-ce que le Wi-Fi ?

Le Wi-Fi est une technologie sans fil qui permet à votre appareil de se connecter à Internet sans avoir besoin de câbles. Le Wi-Fi est souvent disponible à la maison, dans les cafés, les bibliothèques ou d'autres lieux publics. Votre appareil se connecte au Wi-Fi par l'intermédiaire d'un routeur sans fil, qui est un appareil qui diffuse le signal internet.

Comment se connecter au Wi-Fi :

1. **Ouvrez les paramètres :** Sur votre appareil, recherchez l'application "Paramètres" et appuyez dessus. L'icône ressemble généralement à un engrenage.

2. **Trouvez les paramètres Wi-Fi :** Dans le menu Paramètres, recherchez une option appelée "Wi-Fi" et appuyez dessus. Vous obtiendrez alors une liste des réseaux Wi-Fi disponibles.

3. **Sélectionnez Votre réseau :** Appuyez sur le nom de votre réseau Wi-Fi. Si vous êtes chez vous, il s'agit généralement du nom de votre réseau domestique, configuré par votre fournisseur d'accès à Internet.

4. **Saisir le mot de passe :** si votre réseau Wi-Fi est sécurisé, une boîte s'affiche pour vous demander un mot de passe. Saisissez le mot de passe Wi-Fi et appuyez sur "Connecter". Votre appareil se souviendra de ce réseau, de sorte que vous n'aurez pas à saisir le mot de passe à chaque fois.

Les signets : Si vous trouvez un site web sur lequel vous souhaitez revenir facilement, vous pouvez l'ajouter à vos signets. Recherchez une étoile ou une option de menu indiquant "Ajouter aux signets"

ou "Enregistrer". Le site est ainsi sauvegardé dans votre navigateur et vous pouvez y accéder rapidement ultérieurement.



Navigation et recherche en ligne

Qu'est-ce qu'un navigateur ?

Un navigateur est une application qui vous permet de rechercher et d'afficher des informations sur l'internet, comme Google Chrome, Safari ou Firefox. C'est une sorte de passerelle vers le web, où vous pouvez trouver des sites web, lire des articles et regarder des vidéos.

Utilisation d'un navigateur :





1. rechercher sur le web : Vous pouvez rechercher des informations sur le World Wide Web à l'aide de l'un des appareils mentionnés ci-dessus, tels qu'un smartphone, une tablette ou un PC. Une fois que vous avez choisi l'appareil que vous souhaitez utiliser, vous devez suivre un certain nombre d'étapes pour effectuer votre recherche.

2. Ouvrez l'application du navigateur : Recherchez l'application du navigateur sur votre écran d'accueil et appuyez dessus pour l'ouvrir. Les navigateurs web les plus populaires sont les suivants : Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari, Opera.

En haut du navigateur, il y a une barre où vous pouvez taper. Il s'agit de la barre d'adresse ou de recherche. Tapez dessus et tapez ce que vous voulez rechercher, comme "météo aujourd'hui", puis appuyez sur "Entrée" ou sur l'icône de la loupe. Les moteurs de recherche les plus populaires sont les suivants **Google.com - vous** pouvez différencier votre recherche entre les informations, les photos ou l'utiliser pour naviguer ; **Bing.com** - la structure et la fonctionnalité sont généralement les mêmes que celles de Google, mais les résultats de la recherche peuvent être différents ; **Yahoo.com - très** similaire à Bing.

Naviguer sur les sites web : Toutes les informations sur le web sont disponibles sur des sites web. L'étape suivante consiste donc à se connecter au site web approprié qui contient les informations que vous recherchez. Pour vous connecter à un site web, vous devez connaître son nom de domaine, par exemple elderlymobilemoney.eu, ou utiliser un moteur de recherche pour le trouver.

Navigateurs web

Pour rechercher des informations sur le web, vous devez ouvrir un navigateur web (*étape 1*). Un navigateur web est généralement déjà disponible sur votre appareil.

Parmi les navigateurs web les plus populaires, on peut citer

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Apple Safari
- Opéra



Trouver les bons sites web

Toutes les informations sur le web sont disponibles sur des sites web. L'étape suivante consiste donc à se connecter au site web approprié qui contient les informations que vous recherchez. Pour vous connecter à un site web, vous devez connaître son nom de domaine, par exemple,





Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

elderlymobilemoney.eu



Noms de domaine

Pour commencer, nous avons été informés d'une manière ou d'une autre de l'existence d'un nom de domaine par :

- l'avoir lu quelque part,
- vous être communiqué par quelqu'un,
- en le trouvant sur un autre site web au contenu apparenté, ou
- en utilisant un moteur de recherche pour trouver le nom de domaine du site web.

Conseils :

• Si vous connaissez déjà le nom de domaine, vous pouvez le taper directement dans votre navigateur et vous connecter au site web ;

• Sinon, utilisez un moteur de recherche pour le trouver.

Moteur de recherche

Un **moteur de recherche** est un service permettant de trouver des sites web. Il collecte les sites web disponibles sur le web et les associe à différents tags, qui sont des mots-clés liés à la catégorie principale d'information du site web.





Les étapes :

1.	Saisir l'URL du moteur de recherche
2.	Saisit les mots-clés
3.	Le moteur de recherche renvoie une liste de sites web liés aux mots clés
4.	L'utilisateur choisit de visiter un ou plusieurs sites web

Utilisation et mise à jour des outils TIC

Les outils TIC (technologies de l'information et de la communication) d'une tablette ou d'un smartphone comprennent les applications, les logiciels et les fonctions qui vous permettent de communiquer, d'accéder à des informations et de gérer des tâches. La mise à jour de ces outils garantit le bon fonctionnement, la sécurité et les dernières fonctionnalités de votre appareil.

Utilisation des outils TIC :

1. ouvrir une application : Pour utiliser un outil TIC, commencez par trouver son icône sur votre écran d'accueil et appuyez dessus. Par exemple, pour envoyer un courrier électronique, appuyez sur l'icône de l'application de courrier électronique.

2. naviguer dans l'application : Une fois dans l'application, vous pouvez utiliser ses fonctions en appuyant sur différents boutons ou menus. Par exemple, dans une application de messagerie, appuyez sur le bouton "Nouveau message" pour entamer une conversation.

3. passer d'une application à l'autre : vous pouvez passer d'un outil TIC à l'autre en appuyant sur le bouton "Home" pour revenir à l'écran d'accueil, puis en ouvrant une autre application. Certains appareils permettent également de voir toutes les applications ouvertes en balayant vers le haut depuis le bas de l'écran ou en appuyant sur un bouton spécial.

Mise à jour des outils TIC :

Il est important de maintenir vos applications et logiciels à jour pour des raisons de sécurité et de performance. Les mises à jour permettent souvent de corriger des problèmes techniques, d'ajouter de nouvelles fonctionnalités et de protéger votre appareil contre les risques de sécurité.

Vérifier les mises à jour :

• Ouvrez I'"App Store" (pour iPhone/iPad) ou le "Google Play Store" (pour les appareils Android).





• Tapez sur l'icône de votre profil ou sur le menu, qui se trouve généralement dans le coin supérieur droit.

• Recherchez une option indiquant "Mises à jour" ou "Gérer les applications et l'appareil".

Mise à jour des applications :

• Dans la section Mises à jour, vous verrez une liste d'applications pour lesquelles des mises à jour sont disponibles.

• Vous pouvez choisir de mettre à jour des applications individuelles en appuyant sur "Mettre à jour" à côté de chaque application, ou de mettre à jour toutes les applications en même temps en appuyant sur "Mettre à jour tout".

Mises à jour du système :

• Les mises à jour du système sont des mises à jour de l'ensemble du système d'exploitation de votre appareil, et non des applications individuelles. Ces mises à jour sont importantes pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement de votre appareil.

• Pour vérifier les mises à jour du système, allez dans "Paramètres", faites défiler vers le bas jusqu'à "Système" ou "Mise à jour du logiciel" et appuyez sur pour vérifier si une mise à jour est disponible. Suivez les instructions à l'écran pour télécharger et installer la mise à jour.

Recherche d'informations en ligne

La recherche d'informations en ligne consiste à utiliser l'internet pour trouver des réponses, explorer des sujets et accéder à des services tels que les actualités, la météo ou les ressources en matière de santé. Votre tablette ou votre smartphone rend ce processus facile et accessible.

Qu'est-ce que la recherche en ligne ?

La recherche en ligne consiste à utiliser un moteur de recherche, comme Google ou Bing, pour trouver des informations sur internet. Un moteur de recherche est un site web spécial qui vous aide à localiser d'autres sites web, des articles, des vidéos, etc. en fonction des mots que vous tapez.

Comment rechercher des informations en ligne :





1. **Ouvrez un navigateur web :** Commencez par trouver et appuyer sur l'application du navigateur web sur votre appareil, comme Google Chrome, Safari ou Firefox. Le navigateur est votre passerelle vers internet.

2. Accéder à la barre de recherche : En haut du navigateur, vous verrez une barre de recherche ou une barre d'adresse. C'est là que vous tapez les mots ou les questions que vous souhaitez rechercher.

Tapez votre requête de recherche : Tapez sur la barre de recherche pour faire apparaître le clavier.
Tapez ce que vous cherchez, comme "météo du jour", "recettes faciles" ou "pharmacie la plus proche".
Une fois la saisie terminée, appuyez sur la touche Entrée" ou touchez l'icône de la loupe pour lancer la recherche.

4. **Examinez les résultats de la recherche** : Le navigateur affiche une liste de sites web et d'informations en rapport avec votre recherche. Chaque résultat est généralement accompagné d'un lien sur lequel vous pouvez appuyer pour visiter le site et en savoir plus.



5. visiter un site web : Tapez sur un lien pour accéder à un site web. Vous pouvez faire défiler la page, lire les informations et explorer d'autres parties du site en tapant sur différents liens ou éléments de menu.

6. **utilisation de la recherche vocale (en option) :** Certains appareils vous permettent d'effectuer des recherches à l'aide de votre voix. Appuyez sur l'icône du microphone dans la barre de recherche, puis prononcez votre question ou vos mots-clés. Le moteur de recherche affichera alors des résultats basés sur ce que vous avez dit.

Conseils pour une recherche efficace :

• Soyez précis : Essayez d'utiliser des mots clairs et précis pour obtenir de meilleurs résultats. Par exemple, au lieu de chercher "nourriture", essayez "recettes de poulet faciles".

• Vérifiez les sources : Assurez-vous que les sites web que vous visitez sont dignes de confiance, en particulier pour les sujets importants tels que la santé ou la finance.





• Utilisez les favoris : si vous trouvez un site web qui vous plaît, vous pouvez le mettre en signet favori en appuyant sur l'icône en forme d'étoile ou en sélectionnant "Ajouter aux favoris" afin de pouvoir le retrouver facilement plus tard.

Gestion d'un compte de messagerie

La gestion d'un compte de messagerie sur votre appareil implique la vérification, l'envoi, l'organisation et la gestion de vos courriels. C'est un moyen important de rester en contact avec la famille, les amis et les services.

Objectifs:

- Créer votre compte de courrier électronique
- Gérer votre compte de courrier électronique : envoyer, recevoir, répondre, organiser les courriels, les pièces jointes et la gestion des contacts.

Qu'est-ce qu'un compte de messagerie ?

Un compte de messagerie est un service qui vous permet d'envoyer et de recevoir des messages numériques (courriels) sur internet. Vous accédez à vos courriels à l'aide d'une application sur votre appareil, comme l'application Mail, Gmail ou une autre application de messagerie. L'échange (l'envoi et la réception) de courriels est toujours populaire pour la communication **écrite formelle** avec vos pairs professionnels. Les courriels peuvent être archivés, sous forme électronique ou imprimée, et constituent une preuve de



communication. Vous pouvez également les relire pour vous souvenir de certains détails.

Nous pouvons dire que la communication par courrier électronique pourrait être :

• Informelle, comme la façon dont nous communiquons avec les personnes dont nous sommes très proches, comme les membres de notre famille et nos amis ;

• **Formelle**, qui comprend une manière formelle de communiquer avec les organisations et les personnes que nous ne connaissons pas ou avec lesquelles nous n'avons pas de relation professionnelle

• **Semi-formelle**, qui se situe entre l'informel et le formel, par exemple, vous pourriez envisager d'utiliser ce type de message pour envoyer un courriel à votre médecin.

Comment gérer votre compte de messagerie :

1. Configuration de votre compte de messagerie :





Si c'est la première fois que vous utilisez la messagerie électronique sur l'appareil, vous devez configurer le compte. Ouvrez l'application de messagerie (comme Gmail ou Mail) et suivez les instructions à l'écran pour saisir votre adresse électronique et votre mot de passe. Une fois le compte configuré, vos courriels arrivent automatiquement sur votre appareil.

2. Vérification des courriels :

• Ouvrez l'application de messagerie en appuyant sur son icône sur votre écran d'accueil. Lorsque l'application s'ouvre, vous voyez une liste de vos courriels récents dans votre boîte de réception. Appuyez sur n'importe quel e-mail pour l'ouvrir et le lire.

3. Envoi d'un courriel :

• Pour envoyer un nouvel e-mail, recherchez un bouton intitulé "Composer", "Nouveau" ou un signe plus (+). Touchez-le et un formulaire d'e-mail vierge s'affichera.

- Dans le champ "A", saisissez l'adresse électronique du destinataire.
- Dans le champ "Objet", saisissez une brève description de votre courriel.
- Dans le corps du message, tapez votre message. Lorsque vous êtes prêt, appuyez sur "Envoyer".

4. Répondre aux courriels :

• Lorsque vous ouvrez un courriel, vous verrez les options "Répondre" ou "Répondre à tous" en bas de page. Appuyez sur "Répondre" pour envoyer une réponse à la personne qui vous a envoyé l'email. Saisissez votre message, puis appuyez sur "Envoyer".

5. Suppression d'e-mails :

• Pour garder votre boîte de réception organisée, vous pouvez supprimer les e-mails dont vous n'avez plus besoin. Dans votre boîte de réception, maintenez enfoncé l'e-mail que vous souhaitez supprimer, puis appuyez sur l'icône de la corbeille ou sur l'option "Supprimer".

6. Organiser les courriels :

• Pour vous aider à vous y retrouver dans votre boîte de réception, vous pouvez l'organiser en créant des sous-sections et en y classant vos courriels. Selon votre service de messagerie, ces sous-sections sont appelées "étiquettes" ou "dossiers".

• Si vous souhaitez rechercher uniquement les courriels que vous avez classés dans une soussection spécifique, cliquez sur le bouton Menu de votre boîte aux lettres, puis choisissez la section que vous souhaitez voir apparaître. Pour revenir à l'affichage général, cliquez à nouveau sur le bouton Menu.





<u>Remarque</u> : l'utilisation de ce système d'organisation varie en fonction du service de courrier électronique. En cas de doute, consultez d'abord le guide de l'utilisateur du service.





Recherche d'un courriel spécifique

Pour retrouver facilement un courriel, vous pouvez également filtrer votre boîte aux lettres :

- Cliquez sur la barre de recherche située tout en haut de la page d'accueil.
- Plusieurs menus déroulants apparaissent en dessous (de, à, date, etc.).
- Entrez vos critères de recherche.
- Les courriels correspondants s'affichent alors directement.
- Si ce n'est pas le cas, cliquez sur Rechercher pour afficher les courriels.

7. Gestion du spam et du courrier indésirable :

• Certains courriels que vous recevez peuvent être des spams (messages indésirables ou suspects). La plupart des applications de messagerie les placent automatiquement dans un dossier "Spam" ou "Courrier indésirable". Si vous trouvez du spam dans votre boîte de réception, vous pouvez le déplacer vers le dossier spam en sélectionnant l'e-mail et en appuyant sur "Déplacer vers le spam" ou "Marquer comme spam".

Conseils pour protéger vos données et vos appareils

Les mises à jour de logiciels sont fournies pour corriger les failles de sécurité connues des applications, des navigateurs et des systèmes d'exploitation. Elles permettent également de déployer des fonctionnalités nouvelles ou améliorées, de supprimer des fonctionnalités obsolètes et d'améliorer la stabilité des logiciels.

1. Utilisez les dernières versions d'un système d'exploitation, installez un logiciel antivirus et un pare-feu et vérifiez régulièrement les mises à jour.





2. Évitez de télécharger des logiciels gratuits à partir de sites web inconnus ou non fiables. Ne téléchargez que des logiciels provenant d'entreprises connues et fiables, dès que possible.

Exercice pratique

Créez une nouvelle étiquette pour organiser vos courriels

Essayez de créer une étiquette/label (ou équivalent) pour trier vos courriels :

1. Dans le menu de votre boîte mail, cherchez la section "Étiquettes" (ou équivalente) et cliquez sur "Créer un nouveau".

- 2. Personnalisez-la, en lui donnant un nom et une couleur par exemple.
- 3. Cliquez sur "Terminé".
- 4. Ensuite, ouvrez un e-mail que vous souhaitez ajouter sous cette étiquette.
- 5. Cliquez sur le bouton "Options du courrier", puis sur "Modifier l'étiquette".
- 6. Choisissez le bon libellé pour cet e-mail et cliquez sur "Appliquer".

7. Consultez les résultats sur la première page : Voyez-vous le symbole de l'étiquette apparaître à côté de votre courriel ?

Essayez une deuxième méthode : glissez et déposez un deuxième courriel dans l'étiquette que vous avez créée, visible sur le côté gauche de votre courriel (selon votre type de courriel, il se peut qu'une seule de ces méthodes soit disponible).

Action 4. Débriefing et clôture

Le formateur résume le contenu de la session et clarifie les éventuels doutes et questions. Le formateur explique les activités à lors de la prochaine session de formation en ligne.



réaliser

MODULE 2 : SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

Ce module se concentre sur l'amélioration des compétences en matière de sécurité et de prévention nécessaires pour utiliser les solutions de paiement mobile en toute sécurité. Les objectifs principaux sont de comprendre les principes de base de la sécurité, de sécuriser les TIC et les appareils mobiles, de sécuriser les comptes de paiement mobile, de reconnaître et de signaler les escroqueries et l'hameçonnage.





OBJECTIFS

- Comprendre les principes de base de la sécurité.
- Sécuriser les TIC ou les appareils mobiles.
- Reconnaître et signaler les escroqueries et le phishing.
- Vérifiez les détails de la transaction et conservez les reçus.



COMPÉTENCES

Les participants acquerront les compétences nécessaires pour utiliser les solutions de paiement mobile en toute sécurité et en toute confiance.

Ils apprendront à :

- Naviguer en ligne en toute sécurité.
- Définir les paramètres de confidentialité.
- Éviter les arnaques
- Protéger leurs données personnelles

LE CONTENU DE LA FORMATION

1. Introduction à la sécurité en ligne, aux données personnelles et à la vie privée

• Définition et exemples de données à caractère personnel, y compris les données à caractère personnel sensibles.

- Vie privée et sécurité.
- La conformité au GDPR et son importance pour la protection des données personnelles.
- 2. Sécuriser les TIC ou les appareils mobiles
- Importance de mots de passe forts.
- Bonnes pratiques pour protéger les informations personnelles en ligne.
- Authentification biométrique (empreintes digitales, reconnaissance faciale) et des codes PIN.
- Mise à jour régulière des systèmes d'exploitation et des logiciels antivirus.
- 3. Sécuriser les comptes de paiement
- Bonnes pratiques pour sécuriser les comptes de paiement mobile.
- Importance de l'authentification à deux facteurs.
- Vérifier les détails des transactions et conserver les reçus en ligne.
- 4. Reconnaître et signaler les escroqueries
- Comprendre le phishing et le spam.
- Identifier les courriels suspects.
- Signaler les incidents de sécurité







COMPÉTENCES TRANSVERSALES

• **Compétences sociales** : Amélioration de la communication et de l'interaction au sein du groupe.

• **Confiance et assurance** : Renforcer la confiance dans l'utilisation des solutions d'argent mobile.

- Culture financière : Comprendre les concepts financiers liés aux transactions mobiles.
- Culture numérique : améliorer les compétences numériques générales et la confiance en soi.

MÉTHODOLOGIE

La méthodologie de formation pour ce module comprend à la fois une formation en face à face et une formation en ligne. La formation en face à face comprend des discussions, des jeux de rôle et des activités en groupe, tandis que la formation en ligne comprend des exercices pratiques et des simulations. Cette approche mixte permet aux participants d'aborder la matière de différentes manières, ce qui améliore leur expérience d'apprentissage.

MATÉRIEL DE FORMATION

- Présentations PowerPoint
- Documents Word pour les exercices pratiques
- Quiz (voir dernières diapositives du PowerPoint)

OUTILS

• Téléphones/tablettes adaptés aux seniors : Appareils spécialement conçus pour les seniors avec des icônes plus grandes, des interfaces simplifiées et des commandes vocales.

- Plateformes de quiz interactifs : Des outils comme Kahoot ! pour des quiz attrayants.
- Scénarios de jeux de rôle : Scénarios prédéfinis pour les exercices pratiques.

• **Simulation de transactions sécurisées** : Application Mobile Money pour s'entraîner à effectuer des transactions sécurisées.

FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION

ACTION 1. Ouverture

Le formateur souhaite la bienvenue à tous les participants et les invite à s'installer confortablement pour une nouvelle session de formation. Il résume le contenu de la session précédente afin d'aider les





participants à se souvenir des points clés. Ensuite, le formateur informe les participants de ce qu'ils peuvent attendre de cette session : durée, sujets principaux, objectifs, outils nécessaires.

ACTION 2. Développer chaque thème

Le contenu de la formation est divisé en plusieurs sections clés que le formateur présente comme suit:

INTRODUCTION À LA SÉCURITÉ EN LIGNE, AUX DONNÉES PERSONNELLES ET À LA VIE PRIVÉE

La première section, "Introduction à la sécurité en ligne, aux données personnelles et à la vie privée", couvre la définition et des exemples de données personnelles, y compris les données personnelles sensibles telles que l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses, les données génétiques, les données biométriques, les données relatives à la santé et les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne. Il explique également la différence entre la vie privée et la sécurité et l'importance de la conformité au GDPR pour la protection des données personnelles.

Le fait de naviguer en ligne expose les utilisateurs d'Internet à des menaces de sécurité. Une fois qu'un utilisateur envoie des données en ligne (appels vidéo ou vocaux, chat, courrier électronique, saisie des numéros de carte de crédit), il n'a aucun contrôle sur les personnes qui peuvent accéder à ces données. Les données passent par de nombreux serveurs et appareils où n'importe quel pirate informatique, fournisseur de services ou agent gouvernemental peut y accéder et les lire.

Les données à caractère personnel sont toutes les informations relatives à une personne vivante, identifiée ou identifiable.

Voici quelques exemples de données à caractère personnel :

- Nom et prénom ;
- Adresse personnelle ;
- Adresse électronique telle que prénom.nom@mail.com ;

• les données de localisation, telles que la fonction de données de localisation d'un téléphone portable) ;

- Numéro de la carte d'identité ;
- Adresse de protocole Internet (IP) ;
- Les cookies ;
- Le suivi publicitaire ;





• Données de santé

Rappel des éléments abordés lors de la première section :

• Définition et exemples de données à caractère personnel : Les données à caractère personnel comprennent toute information relative à une personne identifiée ou identifiable, telle que le nom, l'adresse, l'adresse électronique, l'adresse IP, etc.

• **Données personnelles sensibles** : Données révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les croyances religieuses, les données génétiques, les données biométriques, les données relatives à la santé et les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne.

• Vie privée et sécurité : La protection de la vie privée consiste à contrôler les données personnelles et la manière dont elles sont utilisées par des tiers, tandis que la sécurité consiste à protéger les données contre tout accès non autorisé.

• **Conformité au GDPR** : Comprendre le règlement général sur la protection des données et son importance pour la protection des données personnelles.

SÉCURISATION DES TIC OU DES APPAREILS MOBILES

La section "Sécuriser les TIC ou les appareils mobiles" souligne l'importance de créer et d'utiliser des mots de passe forts et uniques pour différents comptes. Les participants apprennent les bonnes pratiques pour protéger les informations personnelles en ligne, l'authentification biométrique (empreinte digitale, reconnaissance faciale) et l'utilisation des codes PIN pour sécuriser les appareils, et mettre régulièrement à jour les systèmes d'exploitation et les logiciels antivirus pour se protéger.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le RGPD est une loi de l'Union européenne qui a été mise en œuvre le 25 mai 2018 et qui oblige les organisations à protéger les données personnelles et à faire respecter le droit à la vie privée de toute personne se trouvant sur le territoire de l'UE.

En conclusion, vous devez mettre l'accent sur les points suivants :

• Les mots de passe forts : L'importance de créer et d'utiliser des mots de passe forts et uniques pour différents comptes.

• La protection des données personnelles : Les bonnes pratiques pour protéger les informations personnelles en ligne.

• **Biométrie et codes PIN** : Utilisation de l'authentification biométrique (empreintes digitales, reconnaissance faciale) et des codes PIN pour sécuriser les appareils.





• Maintenir les systèmes à jour : Mise à jour régulière des systèmes d'exploitation et des logiciels antivirus.

SÉCURISER LES COMPTES DE PAIEMENT MOBILE

Dans la troisième section, "Sécuriser les comptes de paiement mobile", les participants apprendront à sécuriser leurs comptes de paiement mobile en utilisant des mots de passe forts et en activant l'authentification à deux facteurs. L'importance de l'utilisation de l'authentification à deux facteurs pour une couche supplémentaire de sécurité sera soulignée, ainsi que la nécessité de vérifier les détails de la transaction avant de la confirmer et de conserver les reçus en ligne pour les archives.

La sécurité consiste à **protéger vos données personnelles** contre tout **accès non autorisé,** que ce soit sur votre appareil, sur le serveur web distant ou lors d'une communication sur l'internet.

Rappel des points clés de cette section :

Sécurisation des comptes de paiement mobile

• Sécurité des comptes : Conseils pour sécuriser les comptes de paiement mobile, tels que l'utilisation de mots de passe forts et l'activation de l'authentification à deux facteurs.

• **Double authentification** : Importance de l'authentification à deux facteurs pour une sécurité accrue.

Spam et hameçonnage

Vous avez peut-être reçu des courriels d'un **expéditeur inconnu**, généralement de nature commerciale. En outre, ses **courriels** peuvent être **dangereux car** ils peuvent contenir des liens menant à des sites web de phishing ou à des sites web hébergeant des logiciels malveillants ou contenant des logiciels malveillants en pièce jointe.

N'ouvrez donc **aucun fichier joint et ne cliquez sur aucun lien**. Ne communiquez jamais vos données personnelles, les détails de votre compte bancaire en ligne (nom d'utilisateur, mot de passe) ou les détails de votre carte de crédit/débit, tels que la date d'expiration et les 3 chiffres du code CCV.

Ce qu'on appelle l'**hameçonnage :** les criminels envoient des courriels d'apparence officielle pour vous inciter à révéler des informations susceptibles d'être utilisées pour le vol d'identité.

Comment identifier l'hameçonnage?





Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Un courriel est suspect s'il contient un ou plusieurs des éléments suivants:

- Erreurs de grammaire et d'orthographe
- Courriers en langue étrangère
- Le nom de l'expéditeur est manquant
- Nécessité urgente d'agir en particulier en cas de menace
- Invitation à saisir des données personnelles (par exemple, PIN ou TAN)
 - Demande d'ouverture d'un fichier
 - Une banque ou entreprise dont vous n'êtes pas



client

CONSEILS PRATIQUES

- N'ouvrez pas les pièces jointes si elles n'ont pas été analysées par un programme antivirus.
- N'oubliez pas de vous déconnecter, surtout si vous utilisez un ordinateur public partagé.
- Supprimez tous les courriels provenant de personnes inconnues.
- Ne répondez jamais aux spams !
- Ne cliquez pas sur les liens contenus dans les courriers électroniques non sollicités.

Rappel des thèmes principaux de cette section :

• **Comprendre l'hameçonnage et le spam** : Identification des tentatives d'hameçonnage et les courriels de spam qui visent à voler des informations personnelles.

• **Reconnaître les courriels suspects** : Éléments permettant de reconnaître les courriels suspects, tels que des fautes de grammaire, des demandes d'action urgentes et des invitations à saisir des données personnelles.

• Signalement des incidents de sécurité : Marche à suivre pour signaler les menaces d'hameçonnage et le spam aux autorités compétentes ou aux fournisseurs de services.

Quels sont vos droits en ligne et comment pouvez-vous vous protéger à l'avance ?

Nous sommes des citoyens numériques

Les citoyens numériques peuvent jouir des droits à la vie privée, à la sécurité, à l'accès et à l'inclusion, à la liberté d'expression, etc.

Toutefois, ces droits s'accompagnent de certaines responsabilités visant à garantir un environnement numérique sûr et responsable pour tous.





Qu'est-ce que le GDPR et qui doit s'y conformer ?

Même si une organisation n'a aucun lien avec l'UE elle-même, mais traite des données à caractère

personnel de personnes dans l'UE (par exemple, par le biais d'un suivi sur son site web), elle doit toujours se conformer au GDPR.

Le GDPR ne se limite pas non plus aux entreprises à but lucratif.

• Le GDPR protège vos droits en tant qu'utilisateur

• Il est bon que vous connaissiez et pratiquiez vos consentements et vos cookies.



• La prise en compte des clients vulnérables est une nécessité absolue, non seulement parce qu'il s'agit d'une exigence réglementaire, mais aussi parce qu'il s'agit d'une responsabilité sociale et d'une bonne pratique commerciale.

Des conseils pratiques supplémentaires :

• Évitez de payer qui que ce soit par virement bancaire, mandat ou carte-cadeau. Les escrocs demandent souvent ce type de paiement car il ne laisse pas de trace écrite.

• Ne communiquez jamais vos mots de passe à quiconque en ligne. Ne les communiquez qu'à une personne de confiance, comme un membre de votre famille.

• Soyez sceptique face à tout ce qui est urgent. Les escrocs veulent souvent que vous agissiez avant d'avoir le temps de réfléchir à la situation. N'oubliez pas de faire une pause et peut-être de vous éloigner de l'ordinateur au lieu de paniquer si vous pensez que quelque chose est suspect et que vous n'êtes pas sûr de la marche à suivre.

• Cliquez immédiatement sur le X ou le Non pour fermer les sites web ou les fenêtres pop-up concernant des virus ou des loteries.

• Appelez un proche ou cherchez des conseils en ligne (par exemple, taper "Nous avons besoin d'aide de toute urgence...").

• Consultez Google pour voir si d'autres personnes ont signalé de telles escroqueries.

• Veillez à ce que les sites web soient précédés de la mention https://. Le "s" indique que le site est sécurisé. Le nom doit également être accompagné d'un petit cadenas.

• Méfiez-vous de tout ce qui semble trop beau pour être vrai.




• Pensez à activer la double authentification ou l'authentification multifactorielle. Celle-ci vous oblige à saisir un code (envoyé par SMS ou par courriel) ou à utiliser une application pour vous connecter à certains de vos comptes, y compris les médias sociaux ou les portails bancaires. Cela peut empêcher les escrocs de se connecter.

• Des précautions supplémentaires peuvent être prises pour éviter les escroqueries.

• Personne ne doit craindre d' utiliser l'internet, à condition de savoir comment l'utiliser en toute sécurité.

• Identifiez des personnes qui vous mettent à l'aise pour discuter de ces questions sans craindre d'être jugé(e).

Si une escroquerie a déjà eu lieu, voici quelques mesures à prendre :

• Appelez votre banque. Elle peut geler votre compte afin que personne ne puisse accéder à vos fonds et vous délivrer une nouvelle carte de débit. Si de l'argent a déjà été volé, vous pouvez demander à la banque d'annuler ces transactions et de vous restituer vos fonds.

• Envisagez de porter plainte auprès de la police.

ACTIVITÉS PRATIQUES ENGAGEANTES

Pour rendre la formation plus interactive et attrayante, plusieurs activités sont incluses :

1. **Défi de la force du mot de passe** : cette activité enseigne aux participants l'importance de mots de passe forts. Les participants sont répartis en petits groupes et reçoivent une liste de mots de passe faibles. Ils sont ensuite invités à les transformer en mots de passe forts à l'aide de lignes directrices. Chaque groupe présente ses mots de passe forts et explique ses choix.

2. Identification des courriels d'hameçonnage : Cette activité aide les participants à reconnaître les courriels d'hameçonnage. Les formateurs montrent des exemples de vrais et de faux courriels sur un écran et demandent aux participants d'identifier les courriels qui sont des tentatives d'hameçonnage et d'expliquer pourquoi. Cette activité comprend une discussion sur les signes communs des courriels d'hameçonnage.

3. **Relais "Sécurisez votre appareil"** : Dans cette activité, les participants se déplacent d'une station à l'autre et accomplissent différentes tâches de sécurité telles que la configuration d'un code PIN, l'activation de l'authentification à deux facteurs et la mise à jour d'un logiciel antivirus. Cette activité est chronométrée et l'équipe la plus rapide reçoit un petit prix.

4. **Scénarios de jeux de rôles** : Les participants s'entraînent à répondre aux incidents de sécurité par le biais de jeux de rôle. Les formateurs créent des scénarios dans lesquels les participants doivent réagir à un incident de sécurité, comme la réception d'un courriel suspect ou la constatation d'une activité inhabituelle sur un compte. Les participants discutent de leurs actions et de leurs décisions, et le groupe débriefe pour mettre en évidence les meilleures pratiques et les leçons apprises.





Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

5. **Quiz interactif** : Utilisation d'une plateforme comme Kahoot ! (Ce quiz renforce la connaissance des principes de sécurité. Les participants répondent aux questions en temps réel à l'aide de leurs appareils, et les réponses correctes sont discutées avec des explications supplémentaires si nécessaire).

6. **Simulation de transaction sécurisée** : Cette activité consiste à utiliser l'application Mobile Money pour simuler une transaction sécurisée. Les participants suivent les instructions étape par étape pour effectuer une transaction, en veillant à vérifier les détails et à conserver les reçus. Cette activité met l'accent sur l'importance de chaque étape et sur la manière de reconnaître les pratiques de transactions sécurisées.

7. **Discussion sur la confidentialité des données** : Cette activité facilite une discussion de groupe sur la confidentialité des données à l'aide d'exemples concrets de violations de données et de leurs conséquences. Les participants partagent leurs réflexions sur la manière dont ils protègent leurs données personnelles, et les formateurs fournissent des conseils et des bonnes pratiques pour préserver la confidentialité des données.

Action 3. Débriefing et clôture

Le formateur résume le contenu de la session et clarifie les éventuels doutes et questions. Le formateur explique les activités à réaliser lors de la prochaine session de formation en ligne.

MODULE 3 : GESTION D'UN COMPTE BANCAIRE EN LIGNE

Ce module vise à enseigner aux participants comment gérer un compte bancaire en ligne. Les principaux objectifs sont de créer et de gérer un compte bancaire en ligne, d'utiliser les fonctions courantes d'un compte bancaire en ligne et de comprendre les différences entre la banque traditionnelle et la banque en ligne.

OBJECTIFS

• Ouvrir et gérer un compte bancaire en ligne.





- Utiliser les fonctions courantes d'un compte bancaire en ligne.
- Comprendre les différences entre la banque traditionnelle et la banque en ligne

COMPÉTENCES

Les participants acquerront les compétences nécessaires pour gérer leurs finances par le biais de la banque en ligne. Ils apprendront à :

- Créer et gérer un compte bancaire en ligne.
- Identifier et accéder aux services bancaires en ligne.
- Effectuer des virements et payer des factures en ligne.
- Contrôler le solde du compte et les transactions.
- Consulter les messages et les alertes.

LE CONTENU DE LA FORMATION

- 1. Types de comptes bancaires
- Différence entre les comptes bancaires traditionnels et les comptes bancaires en ligne.
- Différence entre comptes d'épargne et comptes courants.
- 2. Avantages et défis de la banque en ligne
- Avantages en termes de commodité et de gain de temps.
- Problèmes de sécurité et solutions.
- 3. Ouvrir un compte bancaire en ligne
- Marche à suivre pour créer un compte.
- Obtention des codes d'identification et d'accès.
- Vérification de l'identité et création d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe.
- 4. Gestion d'un compte bancaire en ligne
- Accès aux services offerts par le compte.
- Virements et paiements des factures.
- Consultation du solde du compte et des transactions.
- Accès aux messages et les alertes
- 5. Exercices pratiques
- Jeu des questions et réponses
- Convertir un compte bancaire ordinaire en un compte bancaire en ligne.
- Utiliser l'application Mobile Money pour tester les fonctions de la banque en ligne.
- Effectuer un virement bancaire.
- Vérifier le solde du compte et visualiser les alertes.

COMPÉTENCES TRANSVERSALES







- **Compétences sociales** : Améliorer la communication et l'interaction au sein du groupe.
- Confiance et assurance : Renforcer la confiance dans l'utilisation des solutions bancaires en
- ligne.
 - Culture financière : Comprendre les concepts financiers liés à la banque en ligne.
 - Culture numérique : Améliorer les compétences numériques générales et la confiance en soi.

MÉTHODOLOGIE

La méthodologie de formation de ce module comprend à la fois une formation en face à face et une formation en ligne. La formation en face à face comprend des discussions, des jeux de rôle et des discussions en petit groupe, tandis que la formation en ligne comprend des exercices pratiques et des simulations. Cette approche mixte permet aux participants d'aborder la matière de différentes manières, ce qui améliore leur expérience d'apprentissage.

MATÉRIEL DE FORMATION

- Présentations PowerPoint.
- Documents Word avec exercices pratiques
- Outil de formation à l'application mobile avec simulation
- Quiz inséré dans le PowerPoint

OUTILS

• Téléphones/tablettes adaptés aux seniors : Appareils spécialement conçus pour les seniors avec des icônes plus grandes, des interfaces simplifiées et des commandes vocales.

- Plateformes de quiz interactifs : Des outils comme Kahoot ! pour des quiz attrayants.
- Scénarios de jeux de rôles : Scénarios prédéfinis pour les exercices pratiques.

• Simulation de transactions sécurisées : Application Mobile Money pour s'entraîner à effectuer des transactions sécurisées.

FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION

ACTION 1. Ouverture





Le formateur souhaite la bienvenue à tous les participants et les invite à s'installer confortablement pour une nouvelle session de formation. Il/elle résume le contenu de la session précédente pour aider les participants à se souvenir des points clés et après cela, le formateur informe les participants de ce qu'ils peuvent attendre de cette session : durée, sujets principaux, objectifs, outils nécessaires.

ACTION 2. Développer chaque thème

Le contenu de la formation est divisé en plusieurs sections clés que le formateur présente comme suit:

LES TYPES DE COMPTES BANCAIRES

Cette section présente aux participants les différents types de comptes bancaires disponibles, en mettant l'accent sur les distinctions entre les comptes bancaires traditionnels et les comptes bancaires en ligne. Les services bancaires traditionnels impliquent généralement des interactions en personne dans des succursales physiques, où les clients utilisent des livrets d'épargne et de l'argent liquide pour effectuer leurs transactions. En revanche, les services bancaires en ligne permettent aux clients d'effectuer des transactions à distance via une application ou le site web de la banque, offrant ainsi plus de commodité et de flexibilité. Les participants apprendront également les différences entre les comptes d'épargne et les comptes courants, en comprenant leurs objectifs et caractéristiques spécifiques. Ces connaissances fondamentales sont cruciales pour prendre des décisions éclairées sur le type de compte qui répond le mieux à leurs besoins.

Voici les principaux thèmes de cette section :

• Différences entre les comptes bancaires traditionnels et en ligne : Les services bancaires traditionnels reposent sur des interactions en personne et des agences physiques, tandis que les services bancaires en ligne permettent d'effectuer des transactions à distance via une application ou un site web.

• Comptes d'épargne et comptes courants : Comprendre les différents objectifs et caractéristiques des comptes d'épargne et des comptes courants.

AVANTAGES ET DÉFIS DE LA BANQUE EN LIGNE

Dans cette section, les participants exploreront les différents avantages et défis associés aux services bancaires en ligne. La commodité d'un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, la possibilité de gagner du temps en évitant les files d'attente et le potentiel de réduction des frais sont des avantages





significatifs des services bancaires en ligne. En outre, les services bancaires en ligne facilitent la gestion des comptes avec un suivi du solde en temps réel. Cependant, les participants découvriront également les inconvénients, tels que l'absence de contact personnel avec le personnel de la banque, un réseau plus restreint de guichets automatiques et des problèmes de sécurité potentiels. Comprendre ces avantages et ces inconvénients aidera les participants à peser leurs options et à adopter les meilleures pratiques pour des services bancaires en ligne sûrs et efficaces.

Pour résumer :

• Avantages : Commodité, accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, gain de temps, moins de commissions, gestion facile avec suivi du solde en temps réel.

• Défis : Manque de contact personnel, réseau plus restreint de guichets automatiques et problèmes de sécurité.

OUVRIR UN COMPTE BANCAIRE EN LIGNE

Cette section fournit un guide étape par étape sur la façon de créer un compte bancaire en ligne. Les participants apprennent à accéder au site web de la banque, à s'inscrire pour ouvrir un compte et à remplir les informations personnelles requises. L'accent est mis sur l'importance de créer un mot de passe solide, ainsi que sur les étapes de vérification de leur identité, qui peuvent inclure la réception d'un code de vérification par téléphone ou par courrier électronique. En outre, les participants sont guidés sur la manière d'obtenir des codes d'identification et d'accès auprès de leur banque, soit directement dans une agence, soit par le biais du site web de la banque. Ce guide complet permet aux participants de configurer en toute confiance leurs comptes bancaires en ligne et d'accéder aux services nécessaires.

Voici les thèmes abordés :

• Étapes de la création d'un compte : Visiter le site web de la banque, s'inscrire, remplir des informations personnelles, créer un nom d'utilisateur et un mot de passe, et vérifier l'identité.

• Obtenir les codes d'identification et d'accès : Demander les données d'accès à la banque et se connecter avec les détails fournis.

GESTION D'UN COMPTE BANCAIRE EN LIGNE

Dans cette section, les participants apprennent à gérer efficacement leurs comptes bancaires en ligne. Ils sont initiés aux différents services offerts par la banque en ligne, tels que les virements, le paiement de factures et la consultation du solde des comptes et des transactions. Des instructions détaillées sont fournies sur la manière d'effectuer un virement bancaire, y compris la saisie des coordonnées du





destinataire, du montant et de la référence du paiement. Les participants apprennent également à consulter le solde de leur compte et l'historique des transactions via l'interface de la banque en ligne.

Ces connaissances pratiques permettent aux participants de gérer leurs finances de manière efficace et sécurisée en utilisant les outils de la banque en ligne.

Voici les thèmes abordés :

• Accès aux services : Identifier et accéder aux services offerts par le compte en ligne, tels que les virements, les paiements de factures et les consultations de solde.

• Effectuer des virements et payer des factures : Étapes à suivre pour effectuer un virement bancaire, y compris la saisie des coordonnées du destinataire, du montant et de la référence de paiement.

• **Consultation du solde du compte et des transactions** : Suivi du solde du compte et consultation de l'historique des transactions par le biais de l'interface bancaire en ligne.

Avantages d'un virement bancaire en ligne

• Vous n'avez pas besoin de transporter des billets de banque d'un endroit à l'autre, ils ne peuvent donc pas être volés ou perdus. L'argent est protégé par le système de sécurité du compte bancaire en ligne.

• Un virement d'un compte à un autre est souvent sans commission et sera immédiatement disponible sur l'autre compte.

• Il n'est pas nécessaire de remplir l'ordre de virement à la main à la banque et vous pouvez enregistrer les détails du compte de destination dans l'application afin de ne pas avoir à les ressortir lors du prochain virement.

Contrôle et suivi du solde du compte

Comment puis-je consulter les mouvements de mon compte en ligne ?

Il existe plusieurs façons d'accéder aux informations sur vos transactions bancaires :

• Vous pouvez consulter les détails des mouvements en ligne à partir du menu "**Transactions**". Si vous cliquez sur une transaction spécifique, les informations s'afficheront. Vous pouvez télécharger directement le reçu de cette transaction.

• Si vous recherchez les transactions récurrentes (ex : paiement de facture), consultez le menu « **Domiciliation** » ou « **virements/prélèvements récurrents** ».

• Si vous recherchez un virement ou un transfert, sélectionnez **Transferts** > Reçus/Emis dans le menu et utilisez le moteur de recherche.





Messages et alertes

L'application envoie des alertes et des messages via :

- notifications push
- les courriels, ou
- dans l'application elle-même.

Les messages et alertes les plus importants qui peuvent être consultés sur le compte en ligne sont les suivants :

- Alertes sur les transactions
- Alertes de sécurité
- Alertes sur les transactions
- Dépôts : Notification des entrées d'argent
- Retraits ou Achats : Confirmation des paiements ou transferts par carte, retraits aux

distributeurs automatiques de billets.

- Mouvements de compte : Notification de virements, de paiements par chèque, etc.
- Alertes sur le solde et l'activité du compte :
- Faible solde
- Solde disponible

Alertes de sécurité :

- Accès non autorisé : Alertes sur les tentatives d'accès suspectes
- Changement de mot de passe : Avertissements en cas de

modification du mot de passe ou des données de connexion

- Alertes à la fraude : Messages avertissant d'une activité inhabituelle
- Authentification à deux facteurs : Confirmation de l'authentification de sécurité lors de la

connexion ou de la réalisation d'une transaction.

Consulter les messages et les alertes

En outre, les messages et les alertes peuvent être consultés en suivant les étapes suivantes

- 1. Se connecter à l'application de banque en ligne
- 2. Accéder au menu principal ou à l'écran d'accueil
- Les messages et les alertes peuvent être consultés dans les sections suivantes :
- Notifications ou alertes (avec une petite cloche ou une icône similaire).
- Messages (icône d'enveloppe ou bulle de dialogue)
- 3. Consulter les alertes ou les notifications :







- Appuyez sur l'icône des notifications pour accéder à l'historique des alertes.
- Lisez les détails de chaque alerte en cliquant dessus.

• Si la banque dispose d'un système de messagerie interne, il faut se rendre à la section Messages ou Centre de messages.

SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS PRATIQUE :

1. **Simulation d'ouverture de compte** : Les participants simulent la création d'un compte bancaire en ligne, y compris la création d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, et la vérification de l'identité.

2. **Transactions et virements bancaires** : Les participants naviguent d'une section à l'autre, effectuant les étapes d'un virement bancaire, telles que la saisie des coordonnées du destinataire et la vérification des informations relatives à la transaction.

3. **Scénarios de jeux de rôle** : Les participants s'exercent à gérer des tâches bancaires en ligne à travers des scénarios de jeux de rôle, comme effectuer un virement ou consulter le solde d'un compte.

4. **Quiz interactif** : En utilisant une plateforme comme Kahoot !, ce quiz renforce la connaissance des principes de la banque en ligne. Les participants répondent aux questions en temps réel à l'aide de leurs appareils, et les bonnes réponses sont discutées avec des explications supplémentaires si nécessaire.

5. **Simulation de transaction sécurisée** : Cette activité consiste à utiliser l'application Mobile Money pour simuler une transaction sécurisée. Les participants suivent les instructions étape par étape pour effectuer une transaction, en veillant à vérifier les détails et à conserver les reçus.

6. **Discussion sur les concepts bancaires** : Discussion de groupe sur les concepts bancaires de base, tels que les différences entre les services bancaires traditionnels et en ligne, ainsi que les avantages et les défis de chacun d'entre eux.

Termes fréquemment utilisés dans les services bancaires en ligne

• Titulaire du compte : Le propriétaire de l'argent sur le compte bancaire.

• **Prélèvement automatique :** La domiciliation consiste à demander que des frais et des paiements spécifiques soient débités automatiquement du compte (par exemple, les frais de téléphone, d'électricité, de gaz).

- **Découvert :** "Être à découvert" signifie que le solde du compte bancaire est insuffisant.
- BIC (Bank Identifier Code) ou code SWIFT : identifie la banque destinataire d'un virement.

• **PIN** : Le "numéro d'identification personnel" et le numéro d'utilisateur sont les données d'accès à votre banque en ligne.





• **IBAN** (International Bank Account Number), numéro de compte international : un ensemble de 24 chiffres composé de deux lettres et de 22 chiffres :

1. **Pays :** Les lettres identifient le pays et sont liées à deux chiffres de contrôle (DC) qui servent à valider l'ensemble de l'IBAN.

2. **Entité :** Les quatre premiers chiffres sont attribués par la Banque Nationale et identifient la banque.

3. **Branche :** Les quatre chiffres suivants identifient l'agence dans laquelle le client détient son compte.

4. **DC :** Encore une fois, 2 chiffres de contrôle.

5. **Numéro de compte :** Les 10 derniers chiffres forment les 10 derniers chiffres

Action 3. Débriefing et clôture

Le formateur résume le contenu de la session et clarifie les éventuels doutes et questions. Le formateur explique les activités à réaliser lors de la prochaine session de formation en ligne.

MODULE 4 : RECEVOIR ET ENVOYER DE L'ARGENT EN LIGNE

Ce module vise à enseigner aux participants comment recevoir et envoyer de l'argent en utilisant des plateformes numériques. Les principaux objectifs sont de comprendre les compétences numériques de base nécessaires pour les transferts d'argent en ligne, d'identifier les informations nécessaires pour envoyer de l'argent, et de reconnaître et d'éviter les escroqueries les plus courantes.

OBJECTIFS

• Comprendre les compétences numériques de base pour les transferts d'argent en utilisant les applications mobiles.

- Identifier les informations nécessaires pour envoyer de l'argent.
- Reconnaître et éviter les escroqueries les plus courantes.
- Accéder à l'historique des transactions et le comprendre.

COMPÉTENCES

Les participants acquerront les compétences nécessaires pour effectuer des transactions numériques en toute confiance. Ils apprendront à :





Comprendre et effectuer des transactions numériques

- ✓ Identifier les informations nécessaires pour envoyer de l'argent.
- ✓ Savoir ce que signifie IBAN et comment l'utiliser.
- ✓ Comprendre l'utilité d'un nom d'utilisateur.
- ✓ Savoir quand et pourquoi utiliser les numéros de téléphone.
- ✓ Ajoutez des détails de paiement clairs.

Franchir les étapes de sécurité en toute confiance

- ✓ Comprendre comment les codes PIN protègent votre compte.
- ✓ Utiliser les mots de passe de manière efficace et sûre.
- ✓ Reconnaître le niveau de sécurité supplémentaire offert par les codes SMS.
- ✓ Évitez de partager des détails sensibles avec d'autres personnes.

✓ Identifier les signes de connexions sécurisées (par exemple les icônes de cadenas).

COMPÉTENCES TRANSVERSALES

• **Compétences sociales** : Amélioration de la communication et de l'interaction au sein du groupe.

• **Confiance et assurance** : Renforcer la confiance dans l'utilisation des solutions numériques de transfert d'argent.

- Culture financière : Comprendre les concepts financiers liés aux transactions numériques.
- Culture numérique : améliorer les compétences numériques générales et la confiance en soi.

MÉTHODOLOGIE

La méthodologie de formation de ce module comprend à la fois une formation en face à face et une formation en ligne. La formation en face à face comprend des discussions, des jeux de rôle et des exercices en petits groupes, tandis que la formation en ligne comprend des exercices pratiques, des travaux collaboratifs et des simulations. Cette approche mixte permet aux participants d'aborder la matière de différentes manières, ce qui améliore leur expérience d'apprentissage.

MATÉRIEL DE FORMATION

- Présentations PowerPoint.
- Documents Word avec exercices pratiques
- Outil d'application mobile de formation.

OUTILS

Competences





• Téléphones/tablettes adaptés aux seniors : Appareils spécialement conçus pour les seniors avec des icônes plus grandes, des interfaces simplifiées et des commandes vocales.

- Plateformes de quiz interactifs : Des outils comme Kahoot ! pour des quiz attrayants.
- Scénarios de jeux de rôles : Scénarios prédéfinis pour les exercices pratiques.

• **Simulation de transactions sécurisées** : Application Mobile Money pour s'entraîner à effectuer des transactions sécurisées.

FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION

ACTION 1. Ouverture

Le formateur souhaite la bienvenue à tous les participants et les invite à s'installer confortablement pour une nouvelle session de formation. Il résume le contenu de la session précédente afin d'aider les participants à se souvenir des points clés. Ensuite, il informe les participants de ce qu'ils peuvent attendre de cette session : durée, sujets principaux, objectifs, outils nécessaires.

ACTION 2. Développer chaque thème

Le contenu de la formation est divisé en plusieurs sections clés que le formateur présente comme suit:

INTRODUCTION AUX TRANSFERTS À TRAVERS DES APPLICATIONS NUMÉRIQUES

Cette section présente aux participants le concept des transferts de fonds en ligne, qui permettent aux individus d'envoyer ou de recevoir de l'argent par voie électronique à l'aide d'applications mobiles ou de plateformes en ligne. Les transferts de fonds en ligne offrent plusieurs avantages, notamment la commodité, la rapidité, la sécurité, l'archivage et la rentabilité. Les participants découvriront le rôle des transferts de fonds en ligne dans divers scénarios, tels que l'envoi d'argent à la famille ou aux amis, le paiement de services, les achats en ligne, le partage de factures avec des amis et les dons à des causes.

Ils comprendront également les compétences de base nécessaires aux transferts numériques, telles que l'utilisation d'un appareil mobile ou d'un ordinateur, le remplissage de formulaires, la navigation dans des applications ou des sites web, la compréhension des étapes de sécurité, la vérification de l'historique des transactions et la communication d'informations de manière claire.





Qu'est-ce que le transfert numérique de fonds ?

Un transfert numérique de fonds est un moyen d'envoyer ou de recevoir de l'argent électroniquement à l'aide d'applications mobiles ou de plateformes en ligne, sans nécessiter des espèces ou des chèques.

Comment cela fonctionne-t-il ? Vous fournissez des informations telles que le numéro IBAN ou le numéro de compte du bénéficiaire. L'argent est transféré en toute sécurité par l'intermédiaire de votre banque ou application mobile.

Rôle des transferts numériques de fonds

Les transferts numériques révolutionnent la façon dont les individus gèrent leurs finances en offrant des solutions sûres, efficaces et rapides pour envoyer et recevoir de l'argent. Ils remplacent les espèces

physiques, réduisant ainsi les risques de vol ou de perte, et permettent aux utilisateurs d'effectuer des transactions depuis le confort de leur domicile. En outre, ils fournissent des enregistrements détaillés pour chaque transaction, ce qui facilite le suivi et la vérification de la responsabilité financière.



Pour résumer les avantages :

• **Pratique** : Effectuez des transactions à tout moment et en tout lieu.

- Rapidité : Transferts d'argent immédiats ou quasi-instantanés entre comptes.
- Sécurité : L'authentification en plusieurs étapes et le cryptage protègent les fonds.

• **Tenue d'archives** : Accédez à l'historique détaillé des transactions pour une meilleure gestion financière.

Exemples de transferts numériques de fonds

- Envoi d'argent à la famille ou aux amis
- Paiement des services
- Bénéficiaire d'une pension ou d'une aide financière
- Achats en ligne
- Partager les factures avec des amis
- Faire un don à une cause





Compétences de base nécessaires pour les transferts numériques de fonds

• Utiliser un appareil mobile ou un ordinateur : Savoir utiliser un smartphone, une tablette ou un ordinateur pour accéder à des applications ou à des sites web.

• Remplir les formulaires : Saisissez avec précision les informations requises telles que l'IBAN, le nom du destinataire et le montant du paiement.

• Naviguer dans les applications ou les sites web : Apprenez à ouvrir, à vous connecter et à explorer les applications de transfert d'argent ou les sites web bancaires.

• Comprendre les étapes de la sécurité : utilisez des codes PIN, des mots de passe et des codes SMS pour sécuriser vos transactions.



• Vérifier l'historique des transactions : Localiser et examiner les transactions passées pour confirmer les paiements ou les reçus.

• Communiquer clairement les informations : Fournissez et demandez des informations précises, telles que l'IBAN ou les références de la transaction, afin d'éviter les erreurs.

Les potentiels problèmes qui peuvent survenir lors des transferts numériques

- Saisie d'informations erronées
- Escroqueries et hameçonnage
- Habitudes inadaptées en matière de sécurité
- Problèmes de connectivité
- Utilisation d'applications ou de logiciels obsolètes
- Mauvaise compréhension des frais ou des taux de change

COMPRENDRE LES FORMULAIRES ET LES DONNÉES OBLIGATOIRES

Dans cette section, les participants explorent les principaux champs de données requis pour les transferts de fonds en ligne, notamment l'IBAN (numéro de compte bancaire international), le nom d'utilisateur ou le nom, le numéro de téléphone et les détails du paiement. Ils comprennent l'importance de garantir l'exactitude des informations en les vérifiant deux fois, en effectuant une contre-vérification avec le destinataire, en prenant le temps de saisir les détails et en utilisant avec précaution les fonctions de remplissage automatique. Les participants apprennent également des





Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



astuces pour garantir leur sécurité, comme éviter les Wifi publics, utiliser des réseaux sécurisés et examiner l'écran de confirmation avant de soumettre une transaction.

Veillez à vous concentrer sur les sujets suivants :

• Champs de données clés : IBAN, nom d'utilisateur, numéro de téléphone et détails du paiement.

• Conseils de précision :

Vérifiez deux fois les informations, faites des vérifications croisées avec le destinataire et utilisez des réseaux sécurisés.

• Évitez les réseaux Wi-Fi publics : Utilisez des réseaux sécurisés ou les données mobiles pour éviter tout accès non autorisé.

• Examinez l'écran de confirmation : Vérifiez le résumé final de la transaction avant de la soumettre.



APPLICATIONS POUR ENVOYER ET RECEVOIR DE L'ARGENT

Cette section donne un aperçu des applications couramment

utilisées pour envoyer et recevoir de l'argent en France, telles que Revolut, Lydia, PayPal et Western Union. Les participants apprennent à installer et à configurer ces applications, notamment à choisir la bonne application, à la télécharger à partir de l'App Store ou du Google Play Store, à créer un compte, à relier leur compte ou leur carte bancaire, à paramétrer les fonctions de sécurité et à s'entraîner à naviguer dans l'application. Ce guide complet permet aux participants d'utiliser en toute confiance ces applications pour les transferts d'argent numériques.

Principaux thèmes à aborder :

• Applications courantes : Revolut, Lydia, PayPal, Western Union.

• Étapes d'installation : Télécharger depuis l'App Store ou Google Play Store, créer un compte, lier le compte bancaire ou la carte.

• Fonctions de sécurité : Activer l'authentification par code PIN, mot de passe ou biométrie.

• **Pratique de la navigation** : Explorer l'interface de l'application pour trouver des fonctions telles que l'envoi d'argent et la visualisation des transactions.

Installer et configurer les applications de transfert numérique d'argent

• Choisir la bonne application : Identifier l'application qui répond à vos besoins





Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- (par exemple, Revolut, Lydia ou PayPal, ou l'application de votre banque).
- Télécharger l'application : Accéder à l'App Store (iPhone) ou au Google Play Store
- (Android). Recherchez l'application par son nom et cliquez sur "Installer".
- Créer un compte : Ouvrez l'application et suivez la procédure d'inscription.

• Fournissez des informations telles que votre nom, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, un mot de passe sécurisé ou d'autres informations fournies par la banque. En général, pour ouvrir un compte bancaire en ligne, vous devez d'abord vous rendre à la banque.

• Liez votre compte bancaire ou votre carte : Pour certaines applications, saisissez votre IBAN ou votre numéro de carte en toute sécurité. Effectuez toutes les étapes de vérification requises (par exemple, code SMS ou e-mail).

• **Configurez les fonctions de sécurité :** Activez l'authentification par code PIN, mot de passe ou biométrie (empreinte digitale/reconnaissance faciale). Activez l'authentification à deux facteurs pour une protection accrue.

• Entraînez-vous à naviguer dans l'application : Explorez l'interface pour trouver des fonctions telles que l'envoi d'argent, la visualisation des transactions et la mise à jour des détails. Familiarisez-vous avec les options d'aide ou d'assistance en cas de problème.



IDENTIFIER ET ÉVITER LES RISQUES COURANTS

Dans cette section, les participants apprennent à reconnaître et à éviter les escroqueries courantes, telles que les tentatives d'hameçonnage. Le phishing est une escroquerie dans laquelle les attaquants

essaient de tromper informations messages, courriels fonctionnement de d'hameçonnage et apprennent l'envoi et la



les individus en leur faisant partager des personnelles ou financières par le biais de faux ou sites web. Les participants comprennent le l'hameçonnage, les signes courants des exemples de tentatives d'hameçonnage. Ils également les pratiques de partage sûres pour réception d'argent, telles que la double





vérification des coordonnées du destinataire, l'utilisation de canaux sécurisés et la confirmation de la réception des fonds. En outre, les participants apprennent ce qu'est l'authentification multifactorielle (AMF), une méthode de sécurité qui nécessite au moins deux étapes de vérification pour confirmer leur identité lors d'une connexion ou d'une transaction

Qu'est-ce qu'une tentative d'hameçonnage?

Le phishing ou hameçonnage est une escroquerie par laquelle des individus malveillants tentent de vous faire partager des informations personnelles ou financières par le biais de faux messages, courriels ou sites web.

Comment cela fonctionne-t-il ?

• Les escrocs se font passer pour des institutions de confiance (banques, agences gouvernementales ou fournisseurs de services).

• Ils envoient des messages vous demandant de cliquer sur un lien, de fournir des informations de connexion ou de confirmer une transaction.

Signes communs d'hameçonnage

- Un langage urgent comme "Votre compte va être bloqué !".
- Adresses électroniques ou numéros de téléphone inconnus.
- Mauvaise orthographe et grammaire dans le message.
- Demandes d'informations sensibles telles que les codes PIN ou les mots de passe.
- Liens suspects qui ne correspondent pas au site web officiel.

Exemples d'hameçonnage

- Faux courriels se faisant passer pour votre banque et vous demandant de vérifier votre compte.
- SMS contenant un lien pour "résoudre" un problème avec votre compte.
- Appels prétendant que vous avez gagné un prix et demandant des informations sur le paiement.

L'ACCÈS AUX TRANSACTIONS

Cette section enseigne aux participants comment naviguer et comprendre l'historique de leurs transactions. Ils apprendront à se connecter à leur application bancaire ou à leur plateforme de transfert d'argent, à localiser la section des transactions, à filtrer leur recherche, à afficher les détails des transactions et à sauvegarder les enregistrements pour une utilisation ultérieure.





Il est important de comprendre l'historique des transactions pour vérifier les transactions, fournir des preuves de paiement, contrôler les dépenses et les revenus et résoudre les erreurs.

Les participants participent également à des activités leur permettant d'identifier leur IBAN et de vérifier leurs connaissances à l'aide de quiz.

Voici les principaux sujets abordés :

• Étapes de navigation : Se connecter, trouver la section des transactions, filtrer la recherche, voir les détails.

• Vérification : Confirmer que les paiements ont été envoyés ou reçus avec succès.

• **Preuve de paiement** : Utiliser l'historique des transactions comme preuve des paiements effectués.

• Suivi financier : Contrôler les dépenses et les revenus pour gérer efficacement le budget.

SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS PRATIQUES

1. **Simulation d'ouverture de compte** : Les participants simulent la création d'un compte bancaire en ligne, y compris la création d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, et la vérification de l'identité.

2. Le virement bancaire : Les participants se déplacent d'une section à l'autre, effectuant les étapes d'un virement bancaire, telles que la saisie des coordonnées du destinataire et la vérification des informations relatives à la transaction.

3. **Scénarios de jeux de rôle** : Les participants s'exercent à gérer des tâches bancaires en ligne à travers des scénarios de jeux de rôle, comme effectuer un virement ou consulter le solde d'un compte.

4. **Quiz interactif** : En utilisant une plateforme comme Kahoot !, ce quiz renforce la connaissance des principes de la banque en ligne. Les participants répondent aux questions en temps réel à l'aide de leurs appareils, et les bonnes réponses sont discutées avec des explications supplémentaires si nécessaire.

5. **Simulation de transaction sécurisée** : Cette activité consiste à utiliser l'application Mobile Money pour simuler une transaction sécurisée. Les participants suivent les instructions étape par étape pour effectuer une transaction, en veillant à vérifier les détails et à conserver les reçus.

6. **Discussion sur les concepts bancaires** : Discussion de groupe sur les concepts bancaires de base, tels que les différences entre les services bancaires traditionnels et en ligne, ainsi que les avantages et les défis de chacun d'entre eux.





MODULE 5 : UTILISATION D'UNE CARTE DE CRÉDIT POUR L'ACHAT DE BIENS ET DE SERVICES EN LIGNE

Ce module vise à enseigner aux participants comment utiliser une carte de crédit pour acheter des biens et des services en ligne. Les principaux objectifs sont de développer la maîtrise des techniques d'achat en ligne, d'améliorer la sensibilisation à la sécurité en ligne et de comprendre les droits des clients et les pratiques éthiques dans l'achat en ligne.

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques et les outils d'achat en ligne.
- Sensibiliser à la sécurité en ligne.
- Comprendre les droits des clients et les pratiques éthiques dans les achats en ligne.

COMPÉTENCES

Les participants acquerront les compétences nécessaires pour effectuer des achats en ligne de manière sûre et efficace. Ils apprendront à :

- Naviguer sur les sites de commerce électronique
- Créer et gérer des comptes d'achat en ligne.
- Comparer les produits et les prix.
- Comprendre les méthodes de paiement en ligne les plus courantes.
- Communiquer avec le service clientèle.
- Prévenir les risques liés aux achats en ligne.
- Gérer la logistique et suivre les expéditions.
- Comprendre les informations relatives au marketing et au merchandising.
- Intégrer la technologie pour améliorer l'expérience d'achat en ligne.

COMPÉTENCES TRANSVERSALES

• Compétences sociales : Améliorer la communication et l'interaction au sein du groupe.

• **Confiance et assurance** : Renforcer la confiance dans l'utilisation des solutions d'achat en ligne.

• **Culture financière** : Comprendre les concepts financiers liés aux achats en ligne.

• **Culture numérique** : Améliorer les compétences numériques générales et la confiance en soi.







MÉTHODOLOGIE

La méthodologie de formation de ce module comprend à la fois une formation en face à face et une formation en ligne. La formation en face à face comprend des dialogues, des jeux de rôle et des travaux d'équipe, tandis que la formation en ligne comprend des vidéos, des exercices pratiques, des travaux collaboratifs et des simulations. Cette approche mixte permet aux participants d'aborder la matière de différentes manières, ce qui améliore leur expérience d'apprentissage.

MATÉRIEL DE FORMATION

- Présentations PowerPoint.
- Document Word avec exercices pratiques
- Outil d'application mobile de formation.

OUTILS

• Téléphones/tablettes adaptés aux seniors : Appareils spécialement conçus pour les seniors avec des icônes plus grandes, des interfaces simplifiées et des commandes vocales.

- Plateformes de quiz interactifs : Des outils comme Kahoot ! pour des quiz attrayants.
- Scénarios de jeux de rôles : Scénarios prédéfinis pour les exercices pratiques.

• Simulation de transactions sécurisées : Application Mobile Money pour s'entraîner à effectuer des transactions sécurisées.

FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION

ACTION 1. Ouverture

Le formateur souhaite la bienvenue à tous les participants et les invite à s'installer confortablement pour une nouvelle session de formation. Il/elle résume le contenu de la session précédente pour aider les participants à se souvenir des points clés et après cela, le formateur informe les participants de ce qu'ils peuvent attendre de cette session : durée, sujets principaux, objectifs, outils nécessaires.

ACTION 2. Développer chaque thème





Le contenu de la formation est divisé en plusieurs sections clés que le formateur présente comme suit:

STRUCTURE DES SITES WEB ET PLATEFORMES EN LIGNE

Cette section présente aux participants la structure des sites de commerce électronique, qui comprennent généralement une page d'accueil, un menu et des pages de produits. Les participants apprennent à naviguer sur ces sites en identifiant la barre de menu avec les catégories, en explorant les catégories et en utilisant les options de recherche et de filtrage pour une recherche plus ciblée. Ils continuent à apprendre comment parcourir les produits en sélectionnant une catégorie, en utilisant les sous-catégories et en explorant les listes de produits.

LA CRÉATION ET LA GESTION DE ACHATS EN LIGNE

Dans cette section, les participants apprennent à créer et à gérer des comptes d'achat en ligne. Ils comprennent le processus d'ouverture d'un compte, de saisie des données personnelles et de définition d'un mot de passe fort. Les participants apprennent également à se connecter, à mettre à jour les paramètres de leur profil et à gérer les informations de leur compte, telles que l'adresse de livraison et le mode de paiement préféré. En outre, ils sont aptes à comparer les produits en vérifiant les prix sur différents sites web, en évaluant les descriptions des produits, en tenant compte de la réputation de la marque et en lisant les commentaires et les évaluations des clients.

Vérifiez les éléments clés avant de valider vos achats

- Avant de confirmer le paiement avec votre carte de crédit, vérifiez toujours :
- Le prix du ou des articles.
- Tous 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

- Examinez vos relevés de carte de crédit pour y déceler toute dépense suspecte.
- Signalez immédiatement à votre banque toute transaction non autorisée.

CARTES DE CRÉDIT ET DE DÉBIT

Comment cela fonctionne-t-il ? Saisissez votre numéro de carte, la date d'expiration et le code de sécurité (CVV) lors du paiement. De nombreux sites web vous permettent d'enregistrer les détails de votre carte pour une utilisation ultérieure.





Caractéristiques de sécurité : La plupart des cartes de crédit offrent une protection contre la fraude. Recherchez les sites web qui utilisent le cryptage SSL (Secure Socket Layer) (indiqué par "https" dans l'URL) pour garantir que les données de votre carte sont transmises en toute sécurité.

PAYPAL

Comment cela fonctionne-t-il ? PayPal joue le rôle d'intermédiaire entre votre banque ou votre carte et le vendeur. Il vous suffit d'entrer votre login et votre mot de passe PayPal pour effectuer un paiement.

Caractéristiques de sécurité : PayPal assure la sécurité de votre carte et de vos informations bancaires 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.

PORTEFEUILLE NUMÉRIQUE (par exemple Apple Pay, Google Pay)

Comment cela fonctionne-t-il ? Stockez les informations relatives à votre carte dans un portefeuille numérique sur votre smartphone. Lors du passage en caisse, vous pouvez utiliser le portefeuille pour payer d'un simple effleurement.

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

AUTRES MOYENS DE PAIEMENT

Virements bancaires

- Certains sites web vous permettent de payer directement à partir de votre compte bancaire.
- Il se peut que vous deviez saisir vos coordonnées bancaires en ligne pour finaliser l'achat.
- Ne l'utilisez que sur des sites web de confiance.

Crédit à la Consommation (Afterpay, Klarna)

• Il vous permet d'acheter quelque chose maintenant et de payer par petits montants au fil du temps.

- Il se peut que vous deviez vous inscrire et relier votre carte ou votre compte bancaire.
- Veillez à payer à temps pour éviter les frais supplémentaires.
- Cartes-cadeaux et crédits de magasin
- Certains sites web vous permettent de payer avec une carte-cadeau ou un crédit de magasin.
- Saisissez le numéro de la carte-cadeau et le code PIN au moment du paiement.

COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DES RISQUES POUR DES ACHATS EN LIGNE SÛRS





Dans cette section, les participants acquièrent des compétences essentielles en matière de prévention des risques pour garantir la sécurité des achats en ligne. Ils sont aptes à définir des paramètres de confidentialité en limitant les informations partagées, en ajustant les paramètres de confidentialité sur les navigateurs web et les applications d'achat, et en se désabonnant des bulletins d'information non désirés. Les participants apprennent également à communiquer efficacement avec le service client et à décrire clairement les problèmes auxquels ils sont confrontés. En outre, ils maîtrisent les méthodes d'expédition et le suivi des envois.

Vérifier la sécurité du site web et acheter en toute sécurité

• Vérifier la sécurité des méthodes de paiement - Utilisez des options de paiement fiables telles que les cartes de crédit, PayPal ou les portefeuilles numériques plutôt que les virements bancaires directs.

• Lire les politiques de retour - Lisez les politiques de retour et de remboursement avant d'acheter afin d'éviter les problèmes liés aux articles défectueux ou incorrects.

• Surveillez vos relevés bancaires - Vérifiez régulièrement les transactions non autorisées sur votre carte de crédit ou vos relevés bancaires et signalez immédiatement toute activité suspecte.

Perspectives en matière de marketing et de merchandising

Comment comparer les produits

Comparaison des prix :

• Lorsque vous regardez des produits, vérifiez leurs prix sur différents sites web ou applications. Certains magasins en ligne peuvent proposer des réductions ou des promotions que d'autres n'offrent pas.

• Utilisez des sites de comparaison de prix ou des extensions de navigateur (par exemple Google Shopping) pour afficher les prix d'un même produit chez différents vendeurs. Cela peut vous aider à trouver le prix le plus bas.

Évaluation de la qualité :

• Description des produits : Lisez les détails du produit fournis sur le site web, y compris les spécifications, les matériaux et les caractéristiques.

• Réputation de la marque : Prenez en compte la réputation de la marque. Les marques connues ont souvent des normes de qualité plus élevées. Vérifiez si la marque dispose de sites web officiels ou de pages sur les médias sociaux pour obtenir plus d'informations sur ses produits.





Comprendre les critiques et les évaluations

• Consultez les avis des clients sur la page du produit. Les avis donnent un aperçu de l'expérience réelle des personnes qui ont déjà utilisé le produit.

• Évaluations : La plupart des produits ont un système d'évaluation par étoiles (par exemple, sur 5 étoiles). Une note moyenne plus élevée indique généralement un meilleur produit.

• Concentrez-vous sur les avis positifs et négatifs afin d'obtenir une compréhension équilibrée des avantages et des inconvénients du produit.

Trouver des réductions

• Surveillez les promotions telles que le "Black Friday" ou les ventes de fin de saison. De nombreux sites web proposent des réductions importantes pendant ces périodes.

• Abonnez-vous aux lettres d'information des magasins en ligne pour recevoir des informations sur les ventes à venir et des codes de réduction exclusifs.

Les types de réductions les plus courants sont les suivants :

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

Autres types de prestations

- Programmes de fidélisation
- Programmes à points
- Services d'adhésion et d'abonnement
- Stratégies de marketing communes
- Offres limitées dans le temps
- Recommandations personnalisées
- Seuils de livraison gratuite
- Bulletins d'information et notifications par courrier électronique
- Réseaux sociaux et marketing d'influence

Gérer un budget

Gérer un budget pour les achats en ligne : suivre les dépenses et éviter les excès.





✓ Pour faire des achats en ligne de manière responsable, il est essentiel d'établir un budget et de s'y tenir. Cela implique de fixer des limites de dépenses, de suivre les achats et de prendre des décisions en connaissance de cause pour éviter les achats impulsifs.

- ✓ Comment gérer votre budget d'achat en ligne :
 - Établir un budget mensuel ou hebdomadaire
 - Suivez vos dépenses
 - Eviter les achats impulsifs
 - Utiliser les alertes et les notifications
 - Comprendre les différentes méthodes de paiement en ligne

Comprendre l'expédition des marchandises et le suivi des commandes

Méthodes d'expédition courantes

• Expédition standard : Option d'expédition régulière et économique avec un délai de livraison plus long, généralement de 5 à 7 jours ouvrables.

- Expédition accélérée : Plus rapide que l'expédition standard, la livraison est effectuée dans les 2 à 3 jours ouvrables, généralement à un coût plus élevé.
- Expédition de nuit : Livré le lendemain, ce service est le plus rapide pour les envois urgents, mais il est souvent plus cher.
- Expédition en deux jours : Garanti la livraison dans les deux jours ouvrables, souvent moyennant un supplément.
- Expédition internationale : Les produits sont expédiés vers d'autres pays, ce qui peut prendre plusieurs jours ou semaines en fonction de la destination.

• Expédition forfaitaire : Une option d'expédition où le coût reste le même quel que soit le poids ou la taille de l'article, à condition qu'il s'inscrive dans l'emballage fourni.

• Livraison gratuite : Souvent proposée comme une promotion, où le vendeur absorbe les frais d'expédition, généralement avec un minimum d'achat requis.

Comment suivre votre envoi

- Obtenir le numéro de suivi
- Visitez le site web du transporteur
- Utiliser la fonction de suivi du détaillant
- Activer les notifications







Interprétation des informations de suivi :

- En transit
- En attente de livraison
- Livré

Résolution des problèmes d'expédition

• Vérifiez les informations de suivi : Utilisez votre numéro de suivi pour vérifier l'état de votre commande. Apprenez à identifier un retard ou un changement de date de livraison.

• Contactez le transporteur pour obtenir des informations actualisées : En cas de retard, contactez le transporteur (par exemple, UPS, FedEx) pour obtenir des informations plus détaillées et résoudre les problèmes de livraison.

• **Contactez le service clientèle :** Apprenez à contacter efficacement le service clientèle 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 des transactions sécurisées

Considérations éthiques

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

Méthodes de remboursement

Comprendre comment le magasin traite les remboursements. Les options les plus courantes sont les suivantes :





• 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 n'offrent qu'un crédit d'achat au lieu d'un remboursement direct.

Activités Pratiques Engageantes :

•Quiz interactif : En utilisant une plateforme comme Kahoot !, ce quiz renforce la connaissance des principes de la banque en ligne. Les participants répondent aux questions en temps réel à l'aide de leurs appareils, et les bonnes réponses sont discutées avec des explications supplémentaires si nécessaire.

• Simulation de transaction sécurisée : Cette activité consiste à utiliser l'application Mobile Money pour simuler une transaction sécurisée. Les participants suivent les instructions étape par étape pour effectuer une transaction, en veillant à vérifier les détails et à conserver les reçus.



Action 3. Débriefing et clôture

Le formateur résume le contenu de la session et clarifie les éventuels doutes et questions. Le formateur explique les activités à réaliser lors de la prochaine session de formation en ligne.

MODULE 6 : TRAITEMENT DES PAIEMENTS EN LIGNE POUR LES TAXES ET LES FACTURES

Ce module vise à enseigner aux participants comment payer leurs impôts et factures en ligne. Les objectifs principaux sont de fournir une compréhension claire des systèmes de paiement en ligne et de développer les compétences pratiques nécessaires pour naviguer et utiliser les portails de paiement en ligne des principaux fournisseurs.

OBJECTIFS

• Fournir une compréhension claire des systèmes de paiement en ligne

• Développer des compétences pratiques pour naviguer et utiliser les portails de paiement en ligne pour les impôts et les factures.

COMPÉTENCES





Les participants acquerront les compétences nécessaires pour traiter les paiements en ligne en toute confiance. Ils apprendront à :

• Comprendre le fonctionnement des paiements en ligne, y compris les différentes méthodes de paiement.

• Naviguer sur les portails de paiement en ligne (par exemple, les sites gouvernementaux sur les impôts, les sites des compagnies privées et services publics).

- Effectuer des paiements en ligne.
- Gérer les impôts en ligne et comprendre les portails fiscaux.

COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- **Compétences sociales** : Améliorer la communication et l'interaction au sein du groupe.
- **Confiance et assurance** : Renforcer la confiance dans l'utilisation des solutions de paiement en ligne.
 - Culture financière : Comprendre les concepts financiers liés aux paiements en ligne.
 - Culture numérique : Améliorer les compétences numériques générales et la confiance en soi.

MÉTHODOLOGIE

La méthodologie de formation de ce module comprend à la fois une formation en face à face et une formation en ligne. La formation en face à face comprend des discussions, des jeux de rôle et des exercices en petits groupes, tandis que la formation en ligne comprend des exercices pratiques et des simulations. Cette



approche mixte permet aux participants d'aborder la matière de différentes manières, ce qui améliore leur expérience d'apprentissage.

MATÉRIEL DE FORMATION

- Présentations PowerPoint.
- Documents Word avec exercices pratiques
- Outil d'application mobile de formation.

OUTILS

• Téléphones/tablettes adaptés aux seniors : Appareils spécialement conçus pour les seniors avec des icônes plus grandes, des interfaces simplifiées et des commandes vocales.

• Plateformes de quiz interactifs : Des outils comme Kahoot ! pour des quiz attrayants.





Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

• Scénarios de jeux de rôle : Scénarios prédéfinis pour les exercices pratiques.

• Simulation de transactions sécurisées : Application Mobile Money pour s'entraîner à effectuer des transactions sécurisées.

FEUILLE DE ROUTE POUR LA FORMATION



ACTION 1. Ouverture

Le formateur souhaite la bienvenue à tous les participants et les invite à s'installer confortablement pour une nouvelle session de formation. Il/elle résume le contenu de la session précédente pour aider les participants à se souvenir des points clés et après cela, le formateur informe les participants de ce qu'ils peuvent attendre de cette session : durée, sujets principaux, objectifs, outils nécessaires.

ACTION 2. Développer chaque thème

Le contenu de la formation est divisé en plusieurs sections clés que le formateur présente comme suit:

COMPRENDRE LES PORTAILS DE PAIEMENT EN LIGNE

Cette section présente aux participants les portails de paiement en ligne, qui sont des sites web ou des applications sécurisées où les utilisateurs peuvent payer des biens et des services directement à partir de leur téléphone portable ou d'autres appareils numériques. Les participants découvriront différents types de portails de paiement en ligne, notamment les sites gouvernementaux pour le paiement des impôts, des amendes ou d'autres frais officiels, et les sites des fournisseurs pour le paiement des factures d'électricité, d'eau et de gaz.

Ils apprendront également à accéder à ces portails en ouvrant le navigateur web de leur téléphone, en tapant l'adresse du site web et en utilisant leurs données de connexion ou en suivant le processus d'enregistrement pour créer un compte d'utilisateur. compte

Principaux thèmes de cette section :





• **Types de portails** : Sites gouvernementaux pour les impôts et les amendes, sites des fournisseurs pour les factures

• Accès aux portails : Ouvrir le navigateur, saisir l'adresse du site web, se connecter ou s'enregistrer.

• Sites web sécurisés : Assurez-vous que le portail est sécurisé avant de saisir des informations personnelles.

• Exemples : Impôt foncier, impôt sur le revenu, factures d'électricité, d'eau, de gaz.

Exemples de taxes en ligne

Impôt sur le revenu - Payez facilement votre impôt sur le revenu par l'intermédiaire de sites web sécurisés. Vous pouvez utiliser votre compte bancaire, vos cartes de crédit/débit ou même des portefeuilles numériques pour effectuer des paiements. Une assistance est souvent disponible si vous avez besoin d'aide pour remplir ou payer votre déclaration.

Impôt foncier - De nombreuses administrations locales vous permettent de payer votre impôt foncier en ligne. Les paiements sont basés sur la valeur de votre propriété (maison, voiture, terrain) et vous pouvez souvent choisir de payer en plusieurs fois. Vous pouvez suivre vos paiements et programmer des rappels pour éviter de manquer les dates d'échéance.

Se familiariser avec les portails de paiement des services publics et des fournisseurs privés

Que sont les portails de services des fournisseurs?

Plateformes en ligne sécurisées où vous pouvez payer des services tels que les factures d'électricité, d'eau, de gaz, d'internet et de téléphone.

• Accessible via les sites web officiels ou les applications mobiles.



Caractéristiques des portails de services

- Suivi des factures : Consultez les factures passées et à venir en un seul endroit.
- **Contrôle de l'utilisation** : Suivez votre consommation d'énergie, d'eau ou d'internet.
- Alertes et rappels : Recevez des notifications pour les échéances et les paiements.

• **Reçus téléchargeables** : Conservez des documents numériques pour pouvoir les consulter ultérieurement.

Comprendre les portails de paiement des fournisseurs de services





Dans cette section, les participants apprennent ce que sont les paiements en ligne et comment ils permettent aux utilisateurs de payer des factures ou d'effectuer des achats par voie électronique sans avoir à se rendre dans un lieu physique. Ils comprennent les étapes à suivre pour effectuer des paiements en ligne, notamment la connexion à un portail de paiement, la saisie des détails du paiement, la sélection des méthodes de paiement, la confirmation du paiement et l'enregistrement des reçus. Les participants apprennent également à programmer des paiements récurrents pour des factures régulières.

Types de services publics payés en ligne

Cette section donne un aperçu des portails fiscaux, qui sont des sites web officiels mis à disposition par les autorités fiscales nationales ou locales où les contribuables peuvent déposer leur déclaration de revenus, effectuer des paiements et gérer leur compte fiscal.

Les participants comprennent les différents types de portails, notamment les portails fiscaux nationaux pour l'impôt sur le revenu et les portails fiscaux locaux pour les impôts régionaux. Ils apprendront également à accéder à ces portails, à remplir les déclarations d'impôts et à payer les impôts en ligne en utilisant différentes méthodes de paiement.

Naviguer sur les de paiement des impôts et des services publics

Etape par étape

Un portail de paiement en ligne est une plateforme sécurisée, accessible via un site web ou une application, qui permet aux utilisateurs de payer des taxes et des services directement à partir de leur téléphone portable ou d'autres appareils numériques.

• Trouver la section de connexion - Trouvez et entrez vos informations d'identification sur le site officiel du gouvernement ou du service public.

• Explorer le menu principal - Identifiez les sections clés telles que "Paiements", "Facturation", "Paramètres du compte" et "Assistance".

• Accéder à l'historique des transactions - Accédez à l'historique des paiements ou à la section de facturation pour consulter les transactions et les reçus antérieurs.

• Trouver des fonctions d'assistance et d'aide - Localisez les FAQ, l'assistance par chat ou les coordonnées du service clientèle pour obtenir de l'aide.

Contrôler la fraude ou les erreurs

1. Reconnaître les erreurs de paiement





Double facturation : Vérifiez l'absence de transactions en double dans l'historique de vos paiements. **Montants incorrects** : Assurez-vous que le montant facturé correspond à votre consommation réelle. **Transactions échouées** : Si un paiement échoue, confirmez qu'il n'a pas été déduit de votre compte avant de réessayer.

2. Identifier les activités frauduleuses

Transactions non autorisées : Examinez régulièrement vos relevés de compte pour y déceler d'éventuels frais inhabituels.

Escroqueries par hameçonnage : Évitez de cliquer sur des courriels ou des liens suspects prétendant provenir de fournisseurs de services publics.

Faux sites web : Utilisez toujours le site web ou l'application officielle pour effectuer des paiements.

3. Protéger vos informations

Activer les alertes : Définir des notifications par courriel ou par SMS pour les transactions.

Utilisez des connexions sécurisées : Évitez d'effectuer des paiements sur des réseaux Wi-Fi publics. **Authentification à deux facteurs (2FA**) : Ajoutez une sécurité supplémentaire en demandant un code en plus de votre mot de passe.

4. Mesures à prendre en cas de problème

Signalez les transactions suspectes : Contactez immédiatement votre fournisseur d'électricité ou votre banque.

Demander un remboursement : En cas d'erreur, consultez le portail pour connaître les possibilités de contestation.

Mettez à jour vos informations d'identification : Modifiez vos mots de passe si vous soupçonnez un accès non autorisé.

SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS PRATIQUES :

1. **Simulation de navigation sur un portail** : Les participants simulent la navigation sur un portail de paiement en ligne, y compris la connexion, la saisie des détails du paiement et la confirmation des paiements.

2. Déclaration d'impôts : Les participants se déplacent d'une section à l'autre, en suivant les étapes nécessaires pour remplir et soumettre une déclaration d'impôts, telles que la saisie de données personnelles et d'informations sur les revenus.





3. **Scénarios de jeux de rôle** : Les participants s'entraînent à gérer les paiements et les déclarations fiscales en ligne à travers des jeux de rôle, comme effectuer un paiement ou résoudre un problème de paiement.

4. **Quiz interactif** : En utilisant une plateforme comme Kahoot !, ce quiz renforce les connaissances sur les systèmes de paiement en ligne. Les participants répondent aux questions en temps réel à l'aide de leur appareil, et les réponses correctes sont discutées avec des explications supplémentaires si nécessaire.

5. **Exercice de gestion des reçus** : Les participants s'exercent à télécharger, sauvegarder et organiser des reçus numériques, s'assurant ainsi qu'ils comprennent l'importance de la conservation des documents.

Action 3. Débriefing et clôture

Le formateur résume le contenu de la session et les principaux sujets abordés pendant la formation. Il clarifie les éventuels doutes et questions, offre son soutien aux participants qui pourraient encore rencontrer des difficultés techniques. Le formateur distribue des formulaires d'évaluation et demande aux participants ce qu'ils ressentent à la fin de la formation et comment ils ont l'intention d'utiliser les informations apprises à l'avenir.

Action 4. Enquête sur les connaissances acquises - Évaluation des connaissances T6

Le formateur appliquera le questionnaire de vérification des connaissances utilisé dans le module 1 pour évaluer les progrès réalisés par les stagiaires après avoir suivi les six modules.

RÉFLEXIONS FINALES

En complétant ces modules, les participants seront bien équipés pour naviguer dans le monde financier numérique avec confiance et sécurité. La combinaison de connaissances théoriques et d'exercices pratiques garantit une expérience d'apprentissage complète, permettant aux participants de gérer leurs finances numériquement. Les formateurs sont encouragés à utiliser le matériel et les activités fournis pour créer un environnement d'apprentissage engageant et favorable, favorisant la confiance dans les solutions financières numériques.

Techniques pour mettre en œuvre les modules de manière plus efficace





1. **Apprentissage interactif** : Incorporer des éléments interactifs tels que des quiz, des simulations et des jeux de rôle pour maintenir l'intérêt des participants. Des outils comme Kahoot ! peuvent être utilisés pour des quiz en temps réel, tandis que des exercices de jeux de rôle peuvent aider les participants à s'exercer à des scénarios du monde réel.

2. Approche d'apprentissage mixte : Utiliser un mélange de formation en face à face et en ligne pour répondre aux différentes préférences d'apprentissage. Les sessions en face à face peuvent se concentrer sur des discussions et des activités pratiques, tandis que les sessions en ligne peuvent inclure des vidéos, des exercices pratiques et du travail collaboratif.

3. Accompagnement personnalisé : Fournir une assistance personnalisée aux participants pendant et après les activités. Cela les aide à comprendre leurs points forts et les domaines à améliorer, ce qui renforce leur expérience d'apprentissage.

4. **Exemples du monde réel** : Utiliser des exemples du monde réel et des études de cas pour illustrer les concepts clés. Cela rend la matière plus compréhensible et aide les participants à comprendre comment appliquer ce qu'ils ont appris dans leur vie quotidienne.

5. Activités de groupe : Encourager les activités et les discussions de groupe pour favoriser la collaboration et l'apprentissage par les pairs. Le travail en groupe peut aider les participants à tirer profit des expériences et des perspectives de chacun.

6. Évaluations régulières : Procéder à des évaluations régulières pour mesurer la compréhension et la mémorisation du matériel par les participants. Il peut s'agir de quiz, d'exercices pratiques et de discussions de groupe.

7. Environnement favorable : Créer un environnement d'apprentissage favorable et inclusif où les participants se sentent à l'aise pour poser des questions et partager leurs expériences. Cela peut renforcer leur confiance et leur engagement.

8. Séances de suivi : Planifier des sessions de suivi pour renforcer l'apprentissage et répondre aux questions ou aux difficultés que les participants peuvent avoir rencontrées. Cela permet d'assurer la rétention et l'application à long terme du matériel.

En mettant en œuvre ces techniques, les formateurs peuvent améliorer l'efficacité des modules, en veillant à ce que les participants n'acquièrent pas seulement les compétences essentielles, mais qu'ils se sentent également en confiance pour les appliquer dans leur vie quotidienne. Cette approche globale contribuera à construire une base solide de littératie financière numérique, permettant aux participants de naviguer dans le paysage financier numérique avec facilité et sécurité.

CRÉDITS IMAGES





Les illustrations utilisées dans ce document sont issues de Freepik.

Auteurs (dans l'ordre d'apparition) : @freepik, @pchvector, @storyset, @pinterest, @vectorjuice, @redgreystock, @studiogstock, @ikatod, @rawpixel, @gstudioimagen, – <u>www.freepik.com</u>

BIBLIOGRAPHIE

- https://www.digitaltrends.com/mobile/guide-to-android/
- https://edu.gcfglobal.org/en/androidbasics/getting-started-with-your-device/1/
- https://edu.gcfglobal.org/en/androidbasics/
- https://support.google.com/android/answer/12761388?sjid=2735699982701396101-EU&hl=en
- https://guidebooks.google.com/android/getstarted
- https://guidebooks.google.com/android/getstarted/gesturenavigation?hl=en&sjid=2735699982701396101-

<u>EU</u>

- https://guidebooks.google.com/android/getstarted
- https://guidebooks.google.com/get-started-with-google
- https://guidebooks.google.com/get-started-with-google/get-started/icons-on-your-phone
- https://guidebooks.google.com/get-started-with-google/get-started/how-to-get-around-on-your-phone
- https://guidebooks.google.com/online-security
- https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/addapaymentmethodtogoogleplay
- https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/protectyourgoogleplaypurchases
- Envoyer un e-mail
- <u>https://support.google.com/mail/answer/2819488?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=273569998270139610</u>
 <u>1-EU</u>
- Add attachment

https://support.google.com/mail/topic/7280128?hl=en&ref_topic=3394151&sjid=2735699982701396101-EU

- https://support.google.com/mail/answer/6584?hl=en&ref_topic=7280128&sjid=2735699982701396101-EU
- Envoyer un e-mail et ses pièces jointes en toute confidentialité
- <u>https://support.google.com/mail/answer/7674059?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=273569998270139610</u>
 1-EU
- Répondre à l'e-mail
- https://support.google.com/mail/answer/6585?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU





Lire

<u>https://support.google.com/mail/topic/3394652?hl=en&ref_topic=3394150&sjid=2735699982701396101-</u>
 EU

Ouvrir et télécharger des pièces jointes dans Gmail

https://support.google.com/mail/topic/3394652?hl=en&ref_topic=3394150&sjid=2735699982701396101-EU

• CFPB (Consumer Financial Protection Bureau). Gérer les cartes de crédit et les portefeuilles numériques en toute sécurité : A Guide for Consumers. CFPB, 2020.

• Chaffey, Dave. Gestion des affaires numériques et du commerce électronique : Strategy, Implementation, and Practice. Pearson, 2019.

• Chen, Jie, și Hsin-Yu Shih. Analyse des produits du commerce électronique : Un guide pour comparer les prix et la qualité en ligne. Springer, 2021.

• Choi, Chul Ho, și Ana S. Perea y Monsuwé. Influence des médias sociaux et du marketing numérique sur le comportement d'achat des consommateurs. IGI Global, 2020.

• Dimoka, Angelika, et al. Consumer Information Processing in E-Commerce : The Impact of Online Reviews and Recommendations. MIT Press, 2019.

• Easttom, Chuck. Cybersécurité : Une introduction pour les débutants et les intermédiaires. Jones & Bartlett Learning, 2018.

• Réseau des centres européens des consommateurs. Le réseau des centres européens des consommateurs (ECC-Net) : Vos droits lors d'achats en ligne dans l'UE. ECC-Net, 2020. Disponible en ligne : <u>https://www.eccromania.ro</u>

• Garfinkel, Simson, și Gene Spafford. Sécurité, confidentialité et commerce sur le web. O'Reilly Media, 2011.

• Hunt, Troy. Pwned : Password Security and the Future of Identity Verification. Publication indépendante, 2020.

• Kaspersky Lab. Sensibilisation à la cybersécurité pour les acheteurs en ligne : Un guide pour des pratiques de commerce électronique sûres. Kaspersky, 2020.

• Kotler, Philip, și Kevin Lane Keller. Marketing Management. Pearson, 2016. (cu accent pe strategii de marketing, promoții și loializarea clienților)

• Laudon, Kenneth C., și Carol Guercio Traver. Commerce électronique 2020 : Business, Technology, Society. Pearson, 2020.

• Nehf, James P. Consumer Protection in the Age of the 'Information Economy' : Un guide pour les consommateurs numériques. Cambridge University Press, 2015.

• NIST. Lignes directrices sur l'identité numérique : Authentification et gestion du cycle de vie. Publication spéciale 800-63B du NIST, 2020. Disponible en ligne <u>: https://www.nist.gov</u>

• OCDE. Protéger les consommateurs dans le commerce électronique : Lignes directrices de l'OCDE. Éditions de l'OCDE, 2016.

• OCDE/INFE. Éducation financière et protection des consommateurs : Les systèmes de paiement numérique et leur impact sur la culture financière. Éditions OCDE, 2019.

- Schneier, Bruce. Secrets et mensonges : La sécurité numérique dans un monde en réseau. Wiley, 2015.
- Singh, Sujeet. Solutions de paiement numérique et cybersécurité : Practical Guidelines. Academic Press, 2022.




• Solomon, Michael R., și Nancy J. Rabolt. Comportement du consommateur : In Fashion and Marketing. Pearson, 2019. (abordează tehnici de marketing, strategii de vânzare și influența acestora asupra consumatorilor).

• Statista. Le commerce électronique en Europe : Tendances du marché et transformation numérique. Rapports Statista, 2021.

• Tuten, Tracy L., și Michael R. Solomon. Social Media Marketing. Sage Publications, 2020. (inclure aspecte despre recenzii online și influența lor asupra deciziilor de cumpărare

- Gouvernement de la Roumanie Portail national de paiement, disponible à l'adresse <u>:</u> https://www.ghiseul.ro
- Agence nationale de l'administration fiscale (ANAF), disponible à l'adresse suivante : https://www.anaf.ro
- Banque nationale de Roumanie Guide des paiements électroniques, disponible à l'adresse suivante <u>:</u> https://www.bnr.ro
- Directives de l'Union européenne sur les paiements électroniques, règlement (UE) 2015/751 et directive (UE) 2015/2366 (DSP2), disponibles à l'<u>adresse https://eur-lex.europa.eu.</u>