



Évaluation externe du cours pilote sur l'utilisation de la messagerie électronique dans l'apprentissage de français de base de l'Université des Cultures de Genève

Réalisée dans cadre du projet de recherche DORA « Défis et opportunités du numérique en formation en compétences de base : une recherche-action » de l'Université de Genève.

Table des matières

<i>Évaluation externe du cours pilote sur l'utilisation de la messagerie électronique dans l'apprentissage de français de base de l'Université des Cultures de Genève</i>	1
<i>Introduction</i>	2
<i>Contexte et descriptif de la formation</i>	2
Origine du projet pilote.....	2
Processus d'évaluation et d'accompagnement : méthodologie	3
Descriptif du cours	4
<i>Résultats de l'évaluation</i>	7
Mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA et impact sur les apprentissages	7
Atteinte des objectifs et impact sur les apprentissages.....	9
Points forts du cours et recommandations pour la prochaine session.....	12
<i>Conclusion générale</i>	13
<i>Annexes</i>	14
Annexe 1 – Programmation de la formation.....	14
Annexe 2 – Documents élaborés par la formatrice	15
Annexe 3 - Journal de suivi de la formatrice sur les contenus des rencontres	17
Annexe 4 – Bilan mi-parcours - <i>Retour de la formatrice sur les premiers cours</i>	21
Annexe 5 – Visite de cours – rencontre mi-parcours.....	23
Annexe 6 – Visite de cours – séance de bilan.....	25

Introduction

Ce document a été réalisé dans le cadre du projet de recherche DORA¹. Il s'adresse à deux destinataires :

- L'UPA, pour laisser une trace de cette expérimentation, décrire les résultats de l'évaluation et proposer des recommandations pour la suite.
- Les organismes de formation et toute personne intéressée par cette expérimentation en vue de s'en inspirer pour la mise en place de nouveaux cours ou pour ajuster l'offre existante.

Ce rapport contient en première partie un résumé du contexte de l'UPA, des besoins qui sont à l'origine de la création d'une nouvelle offre de formation ainsi qu'une présentation du processus d'accompagnement et d'évaluation en lien avec le projet DORA.

La deuxième partie du document porte sur la démarche d'accompagnement et d'évaluation réalisée par l'équipe du projet de recherche DORA de l'Université de Genève sur le cours pilote sur l'utilisation de la messagerie électronique dans l'apprentissage du français et s'organise autour des chapitres suivants :

- Une description globale du cours pilote
- La mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA
- L'atteinte des objectifs au regard des activités et du programme de cours
- Des recommandations en vue de la reconduction du cours

Contexte et descriptif de la formation

L'UPA est partenaire de la recherche DORA de l'Université de Genève et participe notamment à l'axe 1 sur l'identification des besoins de formation des adultes peu ou pas scolarisés dans le domaine numérique, la création de principes de conception pédagogique et l'expérimentation de dispositifs de formation pilote basés sur ces mêmes principes.

Origine du projet pilote

L'UPA est une association qui œuvre dans l'accompagnement des migrant-e-s vers une meilleure intégration dans la société d'accueil. Dans le cadre de sa mission, l'UPA propose de nombreuses prestations, dont notamment (liste non exhaustive) :

- Des cours de français intra et extramuros pour un public issu de la migration, dans la plus grande mixité sociale et d'origines. Les cours sont basés sur le référentiel des compétences de base des adultes (C9FBA) et plusieurs d'entre eux labélisés fide
- Un lieu d'accueil, de socialisation, d'encadrement et d'incitation à l'autonomisation des enfants en âge préscolaire dans le but de créer les meilleures conditions de leur entrée imminente à l'école
- Des projets d'intégration (seniors, intergénérationnels, santé, citoyenneté, culture, etc.).

Le cours pilote, qui fait l'objet de ce rapport, s'intègre dans le secteur des formations de l'UPA et dans la volonté actuelle de l'institution d'intégrer les outils numériques dans ses prestations de formation, en tant qu'objectif d'apprentissage spécifique (formation au numérique) mais aussi en tant que soutien à l'apprentissage (numérique comme support pédagogique).

À la suite de l'obtention d'un financement pour mettre en place des cours pilotes, suivi par l'appel à projets de l'équipe DORA auprès des institutions partenaires, l'UPA a proposé de mettre en place cette formation expérimentale, qui visait plusieurs objectifs institutionnels :

- Tester la faisabilité d'un cours portant spécifiquement sur les compétences numériques, en vue d'ajouter ce type de prestations dans l'offre de formation de l'UPA.
- Soutenir l'introduction du numérique dans l'institution en tant que soutien à l'apprentissage du français, pour répondre à la demande des financeurs et pour soutenir les apprenant-e-s dans leur usages numériques.

¹ Pour plus de détails voir sous www.crfba.ch/dora

- Initier une dynamique de changement au sein du groupe des formateur-trices de français avec l'introduction des outils numériques comme supports pédagogiques.

Après divers échanges entre l'équipe DORA et la direction de l'UPA, les éléments structurels de cette nouvelle offre ont été négociés et formalisés, dont notamment le budget, les objectifs du cours, les modalités d'accompagnement et d'évaluation et les stratégies de recrutement.

Processus d'évaluation et d'accompagnement : méthodologie

L'UPA est partenaire de la recherche DORA depuis les prémisses du projet, en juin 2022. Ses représentantes ont participé à définir les objectifs de la recherche, à identifier les besoins des apprenant-es à l'aide d'entretiens et ont participé aux rencontres et échanges qui ont permis de développer les principes de conception pédagogique.

Dans le cadre de ce cours pilote sur la messagerie électronique, l'équipe de l'Université de Genève a mis en place deux processus : un accompagnement et une évaluation de la formation.

La démarche d'accompagnement s'est concrétisée dans la mise en place d'un dialogue avec l'UPA – en particulier avec la formatrice en charge de la formation – portant sur les principes de conception pédagogiques issus de la recherche-action DORA. L'objectif était de vérifier dans quelle mesure ces principes étaient mis en œuvre dans la formation, d'adapter le programme et le déroulement de celle-ci aux principes de conception DORA et de vérifier dans quelle mesure ces mêmes principes – dont la forme était encore provisoire - devaient être améliorés et adaptés. Il s'agissait d'enclencher un processus de va-et-vient entre les principes de conception DORA et le déroulement d'une formation qui visait à les mettre en œuvre.

La démarche d'évaluation de la formation a été réalisée en parallèle de l'accompagnement, entre décembre 2024 et mai 2025. Elle avait pour objectif d'évaluer la formation de manière générale, sur le plan de l'efficacité et de l'impact, à partir des observations du cours, des échanges avec la formatrice et d'un certain nombre d'entretiens avec un échantillon de participant-e-s réalisés plusieurs semaines après la fin.

Les objectifs de l'évaluation étaient les suivants :

- Analyser le déroulement du cours au regard de l'engagement des apprenant-e-s dans la formation et de la pertinence des choix pédagogiques (activités et supports).
- Évaluer l'atteinte des objectifs du cours tels que définis par l'UPA et analyser l'impact du cours sur les apprenant-e-s en matière de transfert (changement des pratiques numériques hors cours), de développement de la confiance en soi et du rapport au numérique.
- Identifier les points forts et les points d'amélioration du cours en vue de le reconduire par la suite, avec des recommandations.

Les personnes impliquées dans l'expérimentation étaient, pour l'UPA, Albana Krasniqi (directrice) et Ourida Cherpillod (chargée de projets pédagogiques). Pour l'Université de Genève, il s'agit de Daniele Beltrametti (chargé d'enseignement) ainsi que Jessica Belperroud (collaboratrice scientifique).

Buts du rapport

Ce rapport représente la fin de cette démarche conjointe UPA-DORA et vise à :

- Fournir des éléments portant sur l'efficacité et l'impact du cours, en se basant sur le point de vue des acteurs concernés (notamment la formatrice et les apprenant-e-s), sur la documentation disponible ainsi que les observations réalisées par l'équipe DORA.
- Vérifier l'opérationnalisation des principes pédagogiques issus de l'axe 1 du projet DORA, pour en évaluer la pertinence dans le cadre d'une mobilisation de cet outil à partir d'une situation réelle.

Éléments financiers

La conceptualisation et l'animation de ce cours pilote sur l'utilisation de la messagerie électronique a été entièrement financée dans le cadre de la recherche DORA, un budget ad hoc a été négocié entre l'Université de Genève et l'UPA, en incluant tous les coûts directs et indirects. Il faut ajouter à cela le temps de travail de l'équipe DORA qui a été consacré à l'accompagnement et l'évaluation du projet pilote (séances, visites, analyse, etc.) ainsi qu'à la rédaction de ce même rapport.

Activités d'accompagnement et de récolte de données pour l'évaluation

Pour réaliser ces démarches d'évaluation et d'accompagnement, plusieurs activités ont été réalisées :

- Analyse par l'équipe de l'Université des divers documents produits par l'UPA (programmation des cours, finalités et objectifs de la formation, journal de déroulement des ateliers, etc.)
- Plusieurs séances d'échange avec l'UPA, qui ont fait l'objet d'une prise de notes :
 - Une séance de discussion et de prise de décision en octobre pour identifier les besoins des adultes, les objectifs institutionnels et les grandes lignes de la formation (objectifs, éléments financiers, etc.).
 - Trois séances en octobre-novembre :
 - i. Deux séances avant le début du cours pour affiner la conceptualisation du cours, définir les modalités de recrutement, échanger autour des options pédagogiques et de la mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA.
 - ii. Une séance après cinq semaines de cours, pour faire le bilan suite à la première visite d'observation et définir les démarches suivantes d'évaluation, dont notamment les modalités de bilan conjoint avec les participant-e-s au cours.
 - Une séance de bilan du cours et de la démarche d'accompagnement et d'évaluation avec la présentation des principaux résultats et de ce même rapport.
- Deux visites de cours (rencontre n5 en décembre 2024 et rencontre n7 en janvier 2025) en observation non-participante avec prise de notes basées sur une grille d'observation préparée spécifiquement pour ces visites (voir annexes) ; la deuxième visite a eu lieu pendant le bilan du cours réalisé avec les participant-e-s.
- Réception et analyse de messages audio individuels des apprenant-e-s envoyés après le cours pour donner leur avis sur ce cours pilote et en particulier sur les apprentissages réalisés.
- Mise à disposition, pour la formatrice de l'UPA, de documents et de ressources élaborées dans le cadre de la recherche DORA par les autres institutions partenaires du projet (programmes de cours, retours des vécus, ressources et documentation créée pour d'autres cours pilotes).
- Échange avec les autres institutions partenaires du projet DORA au sujet des expérimentations réalisées dans les différentes institutions (partage d'expérience, partage de ressources, bonnes pratiques à retenir).
- Divers entretiens téléphoniques d'évaluation du cours avec un échantillon de participant-es, plusieurs semaines après la fin de la formation.

Descriptif du cours

Public cible	Apprenant-e-s dans les cours intensifs de français à l'UPA, niveau A1
Durée des rencontres	90 minutes
Durée de la formation	8 semaines = 8 rencontres = 12 heures en tout
Début des cours	17 novembre 2024
Nombre de participant-e-s	10 personnes
Formatrice	Ourida Cherpillod
Supports	Smartphones des participant-e-s
Thématique	Messagerie électronique
Prérequis	Disposer d'une adresse électronique

Objectifs institutionnels

Conformément aux objectifs stratégiques de l'UPA, il s'agissait de proposer une formation au numérique en parallèle des cours de français, avec le double avantage de faciliter le processus de recrutement (réalisé directement dans les cours) et de pouvoir identifier une thématique numérique directement avec les

personnes concernées (analyse des besoins). L'usage du mail a fait l'objet de nombreuses demandes des apprenant-es des cours de français, la thématique a été choisie sur la base de ces demandes et besoins identifiés par les formateurs de l'UPA.

Objectifs du cours

- Apprendre à utiliser la messagerie pour communiquer avec des institutions, demander des renseignements, contacter un service administratif, envoyer un justificatif, etc.
- Pratiquer la rédaction de messages simples en français et comprendre les instructions courantes dans une boîte mail et découvrir les fonctions et l'interface de la messagerie pour développer une aisance numérique.
- Développer la confiance dans l'utilisation de la messagerie et s'approprier cet outil pour des besoins quotidiens.
- Enrichir et consolider le vocabulaire numérique spécifique à la messagerie, pour être à l'aise dans la communication en ligne.
- Développer des compétences d'entraide en envoyant des messages à d'autres apprenants, en binôme ou en groupe.

Le tableau ci-dessous a été préparé par la formatrice pour résumer l'ensemble des finalités et des objectifs visés par ce cours pilote :

Finalités	Objectifs pour les Apprenants	Objectifs pour le Formateur
Autonomisation et inclusion sociale	Apprendre à utiliser la messagerie pour communiquer avec des institutions, demander des renseignements, etc.	Aider les apprenants à comprendre les usages sociaux et administratifs de l'e-mail pour une meilleure intégration.
Réduction de la fracture numérique	Acquérir les bases de la messagerie pour accéder à l'information, aux services et pour effectuer des démarches.	Fournir aux apprenants des compétences pratiques pour surmonter les obstacles numériques et s'intégrer numériquement.
Développement des compétences linguistiques en contexte réel	Pratiquer la rédaction de messages simples en français et comprendre les instructions courantes dans une boîte mail.	Créer des situations de communication concrètes via e-mail pour une immersion linguistique authentique.
Renforcement de la confiance en soi et de la motivation	Développer la confiance dans l'utilisation de la messagerie et s'approprier cet outil pour des besoins quotidiens.	Encourager les apprenants en valorisant chaque étape de leur maîtrise de la messagerie électronique, pour renforcer leur motivation.
Facilitation de la vie quotidienne	Savoir utiliser la messagerie pour des tâches pratiques comme envoyer un justificatif, répondre à une invitation, ou contacter un service.	Rendre les apprenants autonomes dans la gestion de leur messagerie, ce qui facilitera leur vie quotidienne.
Diversification des méthodes pédagogiques	Découvrir les fonctions et l'interface de la messagerie pour développer une aisance numérique variée.	Utiliser la messagerie pour introduire une diversité d'activités pédagogiques pratiques et interactives.
Développement et ancrage du vocabulaire numérique	Enrichir et consolider le vocabulaire numérique spécifique à la messagerie, pour être à l'aise dans la communication en ligne.	Introduire et renforcer le vocabulaire numérique de base en français pour une meilleure compréhension et utilisation de l'outil messagerie.
Renforcement de l'interaction et de la communication avec les apprenants	Communiquer avec le formateur entre les séances pour poser des questions ou demander de l'aide.	Offrir un accompagnement continu, en restant accessible par e-mail pour répondre aux questions et soutenir l'apprentissage.
Facilitation de l'évaluation et de l'adaptation des contenus	Recevoir des retours et ajustements sur leurs messages, ce qui permet d'améliorer leur niveau linguistique et numérique.	Évaluer les progrès des apprenants en analysant leurs messages et ajuster les contenus en fonction de leurs besoins.

Finalités	Objectifs pour les Apprenants	Objectifs pour le Formateur
Encouragement de la collaboration et de l'autonomie des apprenants	Développer des compétences d'entraide en envoyant des messages à d'autres apprenants, en binôme ou en groupe.	Organiser des activités d'échanges par e-mail pour renforcer la collaboration et l'autonomie.

Recrutement

Le recrutement a été effectué dans les cours de français intensifs de l'UPA et plus précisément dans les cours de niveau débutant (A1), cela afin de soutenir des apprenant-e-s qui sont au début de leur parcours d'apprentissage du français et de leur proposer une formation supplémentaire en parallèle des cours déjà suivis. Il est important de noter que la mission de l'UPA est la prise en charge et l'accompagnement de publics qui se trouvent souvent dans la précarité sociale et culturelle, mais aussi économique. Ainsi, cette formation a donné la possibilité aux publics de l'UPA de pouvoir suivre un cours qu'ils ne pourraient pas suivre ailleurs. Ceci est dû à plusieurs raisons : appréhension à monter ses difficultés et dévoiler ses lacunes, fracture numérique et manque de matériel adéquat, priorisation des urgences de la vie en Suisse des participant-e-s, non- identification des besoins par soi-même, de manière autonome et sans un accompagnement de confiance et non jugeant.

11 personnes se sont inscrites dans la formation, pour un taux de présence variable entre 3 et 10 personnes par cours.

Lors de la première visite du cours par l'équipe DORA (5ème rencontre), les 3 personnes présentes étaient celles qui avaient un niveau de scolarité plus élevé et qui étaient le plus à l'aise avec les outils numériques. La visite a été annoncée à l'avance, ce qui pourrait expliquer ce taux d'absence important. Les personnes ayant le plus de difficultés avec les outils numériques ne se sont pas présentées, peut-être en raison de la crainte de devoir afficher ses difficultés face à une personne inconnue.

Programmation et structure de la formation

La formatrice a défini les contenus de chaque rencontre à partir de situations concrètes de la vie quotidienne, directement inspirées des réalités auxquelles sont confronté les apprenant-es. Ces scénarios ont été définis à la suite des échanges réalisés lors du recrutement dans les cours de français, en s'appuyant sur les principes du dispositif fide², qui encourage un apprentissage ancré dans des situations réelles. Des discussions informelles avec les formateurs-trices de français, dont la proximité avec les participant-e-s leur permet de bien cerner leurs besoins, ont également enrichi cette réflexion. Bien que les apprenant-es consulté-es aient eu un niveau de français basique, les échanges – même brefs et simples – ont été pris au sérieux. Ils ont permis d'identifier des thématiques prioritaires, telles que l'usage de la messagerie électronique, ainsi que les types de communications par mail jugées utiles par les participant-es. Ce processus participatif, adapté à leurs capacités linguistiques, témoigne de la volonté d'intégrer leurs besoins réels dans le programme.

La programmation initiale (voir annexe 1) a servi de cadre structurant à la formation, tout en laissant place à une mise en œuvre souple et réactive. La formatrice a su faire preuve d'adaptabilité en ajustant les contenus en fonction des apprentissages réalisés, des besoins qui ont émergé au fil des séances – comme lorsqu'une participante a apporté un courrier de l'école de son fils qu'elle ne comprenait pas – ainsi que des échanges constructifs avec l'équipe DORA, notamment lors du bilan à mi-parcours. La progression réelle du cours, incluant les ajustements opérés en cours de route, est détaillée dans l'annexe 3. L'annexe 2 complète cette vue d'ensemble en établissant les correspondances entre les scénarios pédagogiques, les objectifs visés, les activités proposées et le vocabulaire mobilisé.

Support numérique mobilisé dans la formation

Le choix a été fait de travailler exclusivement avec les smartphones personnels des participant-es, en adoptant la méthode BYOD (*Bring Your Own Device*). Cette approche s'est révélée particulièrement pertinente pour favoriser les transferts d'apprentissage, en permettant aux apprenant-es de pratiquer sur leur propre appareil, sans avoir à changer de support en dehors du cadre du cours. Ce choix trouve son sens, d'autant

² Voir www.fide-info.ch

plus que les apprenantes en question ne détenaient pas d'ordinateur privé, ni de connaissances suffisantes pour faire un usage d'appareils inconnus. Le raccordement internet était un obstacle pour certaines.

Afin de soutenir la mémorisation et l'organisation des savoirs, des consignes claires ont été données en début d'expérimentation pour encourager la prise de notes sur support papier (cahier ou classeur), selon les préférences individuelles. Par ailleurs, les participant-es ont continué à utiliser un glossaire personnel, déjà introduit dans leurs cours de français, qu'ils/elles ont enrichi tout au long de la formation. Ce support leur a permis de mieux retenir le vocabulaire spécifique en établissant des correspondances entre le français et leur langue maternelle, facilitant ainsi la compréhension, la mémorisation et la réutilisation des termes dans des contextes variés.

Résultats de l'évaluation

Dans cette partie, les intentions sont d'analyser et évaluer la formation au regard des éléments suivants, qui représentent autant de sous-chapitres de ce document :

- Analyser la mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA dans une dynamique de va-et-vient entre théorie (les principes) et pratique (la formation pilote) :
 - Évaluer l'impact des principes DORA sur la formation pilote et sur les apprentissages.
 - Identifier les points forts et critiques des principes DORA du point de vue de l'utilité et de la faisabilité dans un contexte réel de formation.
- Analyser l'atteinte des objectifs de cours au regard du déroulement du cours, de la pertinence des choix pédagogiques (activités et supports), de l'engagement des apprenant-e-s dans la formation (développement de la confiance en soi et du rapport au numérique) et de l'impact du cours en matière de transferts (changement des pratiques numérique hors cours).
- Identifier les points forts et les points d'amélioration du dispositif en vue de le reproduire par la suite, avec des recommandations.
- Évaluer l'utilité et l'impact de cette formation pilote sur la stratégie institutionnelle d'implémentation du numérique dans l'offre de cours, en particulier en tant que support pédagogique dans les cours de français, afin de déterminer dans quelle mesure ce type de formation peut être intégré durablement à l'offre de prestations : soit sous la forme d'un cours autonome à part entière, soit comme un dispositif complémentaire venant renforcer les apprentissages dans les cours de français existants.

Mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA et impact sur les apprentissages

L'accompagnement de ce cours pilote par l'Université de Genève avait pour objectif de mobiliser et tester un certain nombre de principes de conception pédagogique issus du projet DORA. Pour cette raison, ce chapitre est structuré autour des principes DORA, qui ont été choisis par la formatrice, ce qui permet d'aborder les points suivants :

- Description succincte du principe concerné et modalité de mise en œuvre dans le cours.
- Impact du principe sur le cours et points critiques du point de vue de l'utilité et de la faisabilité.
- Adaptations et points d'amélioration du principe qui en découlent.

La formatrice a tiré un bilan positif quant à l'utilité de ces principes, qui l'ont notamment soutenue dans l'analyse de ce qui s'était passé au vu des intentions pédagogiques.

Il est précisé que les principes mobilisés ici sont tirés d'une version intermédiaire, qui a été revisitée sur la base des résultats de cette même expérimentation ainsi que de trois autres projets pilotes menés dans la même intention. Pour cette raison la formulation des principes ci-dessous ne correspond pas forcément à la version publiée en mars 2025 des principes de conception pédagogique de DORA³.

³ La version finale des principes disponible dans cette page : <https://www.crfba.ch/resultats-et-produits-du-projet-dora>

Principe 1 :

En amont ou en début de formation, prévoir des espaces/temps d'échange individuels ou collectifs – sans mobiliser les outils numériques – pour soutenir l'expression des besoins et des représentations autour du numérique, en vue de proposer des contenus de formation adaptés

En s'appuyant sur une hypothèse de base du projet DORA (« les adultes peu ou pas scolarisés ne sont pas toujours conscients de leurs besoins et éprouvent parfois des difficultés à les exprimer »), la formatrice a voulu créer les conditions pour établir une relation de confiance avec les apprenant-e-s et pour soutenir l'émergence des besoins lors du recrutement ainsi qu'au début de chaque rencontre. Cette relation de confiance et l'expression des besoins a permis de soutenir les apprenant-es dans leurs craintes et leurs peurs face au numérique et de répondre à leurs besoins au travers des différentes rencontres.

Pour soutenir l'émergence et l'expression des besoins des apprenants, la formatrice a instauré différents moments d'échange au cours de la formation :

- En amont de la formation pour définir la thématique et les scénarios à travailler.
- En début de chaque rencontre.

Le déroulement de ces activités et leur impact sont décrits dans les chapitres suivants.

Temps d'échange en amont pour définir les thématiques et scénarios des ateliers

La formatrice a présenté le projet DORA à l'ensemble de l'équipe pédagogique, ce qui a permis aux formateur-trices de préparer leurs groupes en adaptant les explications et en donnant du sens à cette démarche.

Dans une approche participative, elle est intervenue directement dans les cours de français pour présenter la formation pilote sur le numérique et inviter les apprenant-e-s à y prendre part. À cette occasion, elle les a consulté-e-s sur les thématiques qu'ils/elles souhaitaient explorer. C'est collectivement que le thème de la messagerie électronique a été retenu comme fil conducteur de la formation. Ces temps d'échange ont ensuite été prolongés en amont de chaque atelier, permettant de co-construire les scénarios pédagogiques à partir des usages quotidiens évoqués par les participant-e-s. En s'appuyant sur leurs besoins concrets et leurs expériences réelles liées à la messagerie électronique, la formatrice a conçu des ateliers ancrés dans leur réalité quotidienne, renforçant ainsi l'implication des participant-e-s et la transférabilité des apprentissages.

Temps d'échange en début de chaque rencontre

Au début de chaque rencontre, la formatrice a amené les apprenant-e-s à se questionner et à exprimer leurs besoins en lien avec le scénario du jour. Elle a amené le scénario prévu de manière globale et les apprenant-e-s ont choisi les contenus spécifiques et les activités principales dont ils-elles avaient besoin. Pour chaque scénario, elle a donc préparé plusieurs possibilités d'activités et plusieurs objectifs d'apprentissage selon les activités. L'objectif était d'avoir un fil rouge général pour l'ensemble de la formation et pour chaque rencontre, tout en prenant en compte les choix et besoins émergents des apprenant-es.

A titre d'exemple, une participante a demandé de pouvoir travailler sur un mail de l'école de son enfant qu'elle avait reçu mais qu'elle ne comprenait pas. Sa demande étant personnelle, la formatrice a demandé l'autorisation de pouvoir partager le message avec l'ensemble du groupe, ce que l'apprenante a accepté.

Ce principe pédagogique DORA s'est avéré utile et sa mobilisation réaliste, dans la mesure où plusieurs moments ont été consacrés à l'expression des besoins, qui ont été ensuite pris en compte par la formatrice dans la programmation du cours. Cette dernière a dû faire preuve d'une grande flexibilité, en acceptant de ne pas toujours respecter la programmation initialement prévue, par exemple lors de la lecture du message de l'école évoqué précédemment, qui a pris une place considérable dans le cours et qui a obligé la formatrice à décaler les contenus initialement prévus.

Principe 3 :

Soutenir les apprentissages plutôt que les enseignements, proposer des formats de formation éloignés de la forme scolaire

Les diverses expérimentations DORA ont montré que favoriser la participation en formation permet de renforcer la confiance en soi des apprenant-es et soutenir un climat propice aux apprentissages, dans la mesure où les personnes concernées se sentent autorisées à prendre des « risques » (et donc parfois à faire des erreurs), à tester des nouvelles manières de faire et à chercher des solutions.

La formatrice s'est questionnée sur la manière dont elle pouvait favoriser les apprentissages des apprenant-es plutôt que centrer son cours sur les enseignements. Elle a donc décidé de baser la formation sur les scénarios⁴ proposés par le projet fide (approche actionnelle) en choisissant des situations spécifiquement en lien avec la messagerie électronique. A chaque atelier, elle a proposé plusieurs choix avec différentes options pour chaque scénario. Ce ne sont donc pas les contenus du cours et le programme qui ont primé mais les demandes des apprenant-e-s (en matière d'apprentissages à réaliser), qui ont déterminé les contenus du cours.

La formatrice a également fait un lien entre les formations français et numérique pour favoriser la mobilisation des apprentissages entre les cours. Les scénarios décidés d'un commun accord avec les apprenant-es étaient basés sur certains contenus des cours de français, et les apprentissages réalisés dans cette formation ont à leur tour été retravaillés dans le cours de français. La formatrice a également pris le soin de dialoguer régulièrement avec les formateurs-trices de français, dans le but d'aligner autant que possible les objectifs pédagogiques des différentes séances. En parallèle, elle a maintenu un lien privilégié avec les apprenant-es en dehors de ses interventions, prenant le temps d'écouter leurs questions et leurs difficultés liées à l'usage du smartphone.

Ce travail complémentaire a joué un rôle clé dans l'instauration d'un climat de confiance, condition essentielle à l'engagement des participantes, qui sont au cœur de la démarche de l'UPA.

Atteinte des objectifs et impact sur les apprentissages

Cette partie, structurée autour des objectifs initiaux, vise à analyser dans quelle mesure les objectifs de cours définis par l'institution ont été atteints. L'évaluation des apprentissages et du bilan des apprenant-es s'est fait en plusieurs temps :

- En premier lieu, la séance de révision des apprentissages (réalisée avant les vacances de Noël) a permis de mettre en avant de nombreux apprentissages réalisés dans le cours ainsi que leur impact sur les apprenant-es.
- Pour recueillir les feedbacks des apprenant-es à la fin de la formation, dans les deux semaines qui ont suivi le cours, quatre apprenant-e-s ont accepté de laisser un message vocal en fin de formation pour partager ce qu'ils/elles avaient retenu. Leurs messages, bien que pertinents et intéressants, sont restés très succincts et ont apporté des indications limitées sur les apprentissages réalisés.
- Afin de recueillir des retours d'expérience tout en respectant les règles strictes de confidentialité et de protection des données en vigueur dans l'institution, la formatrice a mis à disposition son numéro de téléphone pour mettre en contact l'équipe DORA avec des apprenant-es et réaliser des entretiens. Cette démarche a permis d'évaluer plus finement le transfert des connaissances pour 4 apprenant-es, entre 3 et 4 mois après la fin du cours. Grâce aux entretiens, il est possible d'amener les personnes à donner des exemples concrets et à mettre l'accent sur ce qu'ils-elles ont appris grâce au cours.

Voici en résumé les informations qui ont pu être tirées des témoignages reçus par message vocal :

- Le cours a permis d'apprendre à **pratiquer la rédaction de messages simples en français**, et **utiliser la messagerie** pour communiquer avec des institutions, demander des renseignements ou

⁴ Scénarios FIDE qui se trouve à l'adresse suivante : <https://fide-info.ch/fr/ressources-didactiques/scenarios>

contacter un service administratif. Une apprenante témoigne : « J'ai appris à écrire des phrases en français pour demander un rendez-vous et informer le travail que je suis malade et d'autres choses ».

- La formation a amené certain-e-s apprenant-e-s à **comprendre les instructions courantes dans une boîte mail** et découvrir les fonctions et l'interface de la messagerie. Une apprenante témoigne : « Le cours m'a permis de comprendre les mots importants et l'utilisation du smartphone et d'internet ».
- Les apprenant-e-s ont **développé leur confiance dans l'utilisation de la messagerie** et s'approprié cet outil pour des besoins quotidiens. Une apprenante affirme ses apprentissages et se sent en confiance pour ses démarches : « Je sais comment envoyer un email pour l'école de mon fils, merci beaucoup ».
- Le cours a permis d'**enrichir et consolider le vocabulaire numérique spécifique à la messagerie**, pour être à l'aise dans la communication en ligne. Nous le voyons au travers d'un apprenant qui souligne « Je voudrai dire que le cours c'est magnifique et très utile et le vocabulaire numérique c'est très utile pour moi, pour mon parcours ».
- La formation a permis de **développer des compétences d'entraide** en envoyant des messages à d'autres personnes, en binôme ou en groupe. La collaboration s'est réalisée autant avec les apprenant-e-s qu'avec la formatrice : « C'était un plaisir de travailler avec toi à l'école pour écrire et envoyer les emails, c'est quelque chose de très bon de travailler avec toi, pour écrire, envoyer des emails ».
- La formation a permis aux participants de **distinguer et de comprendre les différences entre les messages formels et informels**, ainsi que les contextes appropriés pour chacun à travers des exemples concrets, des mises en situation et des échanges collectifs. Ils ont pu identifier les éléments linguistiques qui marquent un message comme formel (ton soutenu, vocabulaire soigné, tournures impersonnelles, emploi du pronom « vous », respect de la ponctuation et de la syntaxe) et ceux qui relèvent d'un registre informel (langage familier, tournures simples, style plus direct, emploi du pronom « tu »),

En complément, les entretiens de bilan réalisés plusieurs mois après la fin du cours mettent en avant de nombreux apprentissages et transferts. Les apprenant-es ont témoigné en premier lieu de leurs intentions en s'inscrivant au cours : « J'ai choisi le cours pour apprendre les mots et les significations pour ma vie à Genève, pour envoyer un mail au collège de ma fille ou prendre rendez-vous pour le médecin pour ma fille » ou « Pour envoyer un mail, comment s'écrit un mail pour formel pour informer absence mon fils pour l'école, mail formel et informel, et comment transférer un mail pour autre personne, comment utiliser ordinateur ».

Trois mois après la fin du cours, un apprenant restitue les apprentissages retenus sous la forme du contenu des cours : « On a vu pour envoyer des mails, l'utilisation du vocabulaire numérique, pour demander un rendez-vous avec quelques personnes, avec le médecin et on a vu l'utilisation du mail avec le téléphone, pour les mots, pour envoyer un message, pour s'excuser nous de l'absence du travail, pour organiser une fête, on a vu un exercice pour préparer une invitation pour un anniversaire, on a vu la différence entre un message formel et un message informel, la politesse dans un message, on a vu comment envoyer un document PDF que c'est très important et aussi tous les mêmes avec l'ordinateur »

Les apprenant-es soulignent de nombreux transferts des apprentissages du cours dans leur quotidien : « tout qu'on a vu, c'est très important et on peut utiliser dans le quotidien, nous sommes très contentes ».

- Plusieurs apprenant-es se complètent pour raconter l'importance de la structure du mail et des formules de politesse : « Je pense que la Suisse, c'est très important la politesse » (...) « Pour envoyer le mail, bonjour, madame, monsieur, j'espère que vous (...) je me permets de vous écrire pour obtenir quelques informations pour chercher un nouveau appartement » .
- Un apprenant a appris à communiquer par mail et a pu envoyer les documents demandés à son assistante sociale : « On a utilisé beaucoup de fois, la semaine passée, j'ai envoyé un dossier avec l'assistante sociale, j'ai utilisé les choses que nous avons appris ».
- Une apprenante a pu communiquer avec son médecin et répondre à ses demandes : « Le plus important c'est qu'on a appris les mots en français, c'est très important, par exemple on a rdv chez

le médecin, et aujourd'hui le médecin demande d'ajouter les documents dans le mail... j'ai pu parler et comprendre avec le médecin, et envoyer les documents ».

Certain-es apprenant-es ont exprimé leurs souhaits d'aller plus loin et continuer à devenir de plus en plus autonome dans leur quotidien :

- « Pour moi, c'est écrire des lettres, la possibilité de scanner des documents, c'est très utile pour toute la vie et écrire des lettres aussi, je pense que c'est très utile, et aussi pour distinguer quand c'est très important la politesse, et quand c'est un message pas besoin formel ou politesse »
- « Je pense que moi, l'utilisation de l'ordinateur, ce serait utile pour la vie », « pour utiliser pour envoyer un mail, pour envoyer le CV, pour courrier, pour lettre, pour chercher sur le web, chercher un travail, pour communiquer avec la famille ».

Sur la base des informations récoltées, les objectifs du cours peuvent ainsi être commentés comme suit :

Objectif	Commentaires
Apprendre à utiliser la messagerie pour communiquer avec des institutions, demander des renseignements, contacter un service administratif, envoyer un justificatif, etc.	Ces compétences de communication formelle ont été longuement travaillées dans le cours, avec des mises en pratiques concrètes, des exemples réalistes et réels. Les apprenant-e-s ayant témoigné sont ainsi plus à l'aise dans ces démarches.
Pratiquer la rédaction de messages simples en français et comprendre les instructions courantes dans une boîte mail et découvrir les fonctions et l'interface de la messagerie pour développer une aisance numérique. Enrichir et consolider le vocabulaire numérique spécifique à la messagerie, pour être à l'aise dans la communication en ligne.	La formatrice a accompagné les apprenant-e-s à configurer leur téléphone pour avoir une interface du mail en français, ainsi que leur capacité à changer de langue quand nécessaire. Cela a permis de travailler sur le vocabulaire propre à la messagerie électronique en français. Grâce aux exercices de mise en pratique systématique pratiqués dans les cours les principales fonctions ont été expliquées et mise en œuvre par les apprenant-e-s.
Développer la confiance dans l'utilisation de la messagerie et s'approprier cet outil pour des besoins quotidiens.	Le cours a permis de pratiquer longuement l'utilisation de la messagerie électronique, les apprenant-e-s ont été amenés à s'envoyer des messages entre eux et à la formatrice, qui a renforcé leur aisance et leur confiance.
Développer des compétences d'entraide en envoyant des messages à d'autres apprenants, en binôme ou en groupe.	La dynamique positive dans les cours lors des moments collaboratifs (en duo ou en groupe) a montré que l'entraide a été pratiquée et que les apprenant-e-s ont pu développer leurs capacités à travailler ensemble et à coopérer. Le recrutement pratiqué dans d'autres cours et la connaissance préalable des participant-e-s a aidé à soutenir cette collaboration.
Distinguer et comprendre les différences entre les messages formels et informels	La formation a intégré des exemples variés de messages, tant formels (destinés à des institutions, administrations, écoles, etc.) qu'informels (échanges entre proches, camarades de cours, etc.). La formatrice a pris soin de faire émerger ces distinctions à partir des besoins concrets des apprenant-e-s et de situations vécues. Des exercices de comparaison, de reformulation et de rédaction guidée ont permis d'identifier les marqueurs de langage propres à chaque registre. Cette approche a renforcé leur capacité à adapter le ton et le vocabulaire selon le destinataire du message, tout en développant leur autonomie dans la communication écrite.

Sur le plan de l'objectif institutionnel d'initier une nouvelle dynamique dans l'équipe des formateurs-trices autour du numérique comme support et comme objectif de formation, le cours pilote sur la messagerie électronique a certainement représenté une première étape importante, mais qui devra être suivi d'autres mesures et actions. Les échanges entre formateurs-trices de français et la formatrice du cours pilote ont permis de mettre en place des réflexions et des actions concrètes quant à la manière de soutenir les apprentissages en français au service des usages numériques, mais aussi de "semmer une première graine" quant aux opportunités du numérique comme support à l'apprentissage (par exemple l'application Quizlet pour renforcer les apprentissages de vocabulaire) et la manière dont il pourrait être déployé au sein de l'UPA.

Points forts du cours et recommandations pour la prochaine session

Au travers de ce dernier chapitre, nous allons identifier les points forts et les points d'amélioration du dispositif, avec des recommandations en vue d'une éventuelle reconduction du cours.

Points forts du cours pilote

- **Une collaboration enrichissante entre formateurs-trices**, qui a permis de créer des passerelles concrètes entre les cours de français et le cours de messagerie électronique. Cela a renforcé la cohérence de l'offre de formation et facilité les apprentissages transversaux.
- **Des usages concrets en dehors du cours**, comme les échanges de mails avec la formatrice pour confirmer une présence, qui ont encouragé les transferts vers la vie quotidienne et donné du sens à l'apprentissage.
- **Une approche interdisciplinaire porteuse**, combinant compétences techniques et langagières, en particulier autour de la rédaction de messages formels. Cela a permis de travailler simultanément le français et les outils numériques, dans une logique de tâche concrète.
- **Une prise en compte fine des besoins des participant-e-s**, à la fois sur le plan linguistique et numérique. Le choix de centrer le cours sur la messagerie, déjà connue mais peu maîtrisée, a permis de renforcer la confiance et l'autonomie.
- **L'utilisation du smartphone personnel**, via la méthode BYOD (*bring your own device*), a facilité les apprentissages sur un outil familier, encourageant la réutilisation en dehors du cadre du cours.
- **La projection de l'écran du téléphone de la formatrice**, très appréciée, a permis de visualiser concrètement les manipulations à réaliser et de repérer les éléments communs aux différentes interfaces de messagerie.
- **Une expertise numérique mobilisée avec pédagogie**, grâce à des explications claires, contextualisées et adaptées au niveau du groupe, tout en restant accessibles.
- **Une posture formatrice valorisant la recherche collective**, notamment face à l'imprévu ou à l'incertitude. Cela a renforcé l'autonomie des participant-e-s et leur capacité à chercher des solutions par eux-elles-mêmes.
- **Un groupe déjà constitué, issu des cours de français**, a favorisé une bonne dynamique de groupe et une entraide spontanée entre les participant-es.
- **Un transfert progressif des compétences en dehors du cours**, a été encouragé par des sollicitations d'envoi de mails, tantôt entre les participant-es, tantôt entre les apprenant-es et la formatrice. Par exemple, les apprenant-es étaient invité-es à envoyer un mail pour confirmer leur présence au prochain atelier, poser une question ou transmettre un document. Entre participant-es, les échanges pouvaient concerner une entraide technique ou un rappel lié aux consignes du cours. Ces pratiques simples, ancrées dans des situations réelles, ont renforcé l'appropriation des apprentissages et encouragé leur réutilisation dans un cadre autonome et concret.

Recommandations : points d'amélioration et changements possibles

- Vérifier en amont du cours les outils utilisés par les apprenant-es (téléphone, comptes, applications) et mettre en place tous les prérequis pour éviter de perdre du temps dans le cours avec des manipulations techniques à réaliser individuellement.
- Encourager les apprenant-es à utiliser des supports numériques en parallèle de leur portfolio traditionnel, afin de favoriser l'usage autonome et la gestion des documents numériques. Cette approche pourrait inclure, par exemple, la création de dossiers thématiques dans leur téléphone (ou dans leur messagerie) ou le classement des photos par scénario ou par type de tâche réalisée. Cela permettrait non seulement de conserver des traces utiles pour réviser ou reproduire les actions, mais aussi de développer des compétences concrètes en organisation numérique.
- Renforcer le lien avec les cours de français, par exemple en définissant des objectifs portants sur la même tâche (comme l'envoi d'un mail formel à tel service administratif) afin de mettre en pratique la rédaction sur un support numérique mais en se concentrant prioritairement sur les aspects techniques et les compétences numériques.

Au sujet de l'introduction du numérique comme support et objectif d'apprentissage au sein de l'UPA, la démarche de ce cours pilote a représenté un premier pas qui a permis d'initier un changement et de montrer certaines potentialités du numérique. Mais cette première démarche devra être suivie par la définition d'une stratégie institutionnelle, qui devra prendre en compte au minimum les dimensions suivantes :

- Les modalités de développement de l'offre de cours dans le domaine du numérique, avec l'identification des formes possibles de cette nouvelle offre (cours, ateliers, permanences), l'identification des sources de financement possibles, le public visé et l'interface avec les cours de français.
- Une réflexion approfondie sur les compétences requises au niveau de l'équipe de formateurs-trices, avec la mise en place de mesures de soutien (formation) et d'accompagnement (par exemple des échanges de pratiques) pour soutenir l'adhésion interne au projet et favoriser une dynamique positive et constructive autour de ce changement.
- L'intégration de ces développements dans la stratégie globale de l'association, afin de garantir une cohérence entre les différentes prestations de l'UPA.

Conclusion générale

En conclusion, la formation « Messagerie électronique » mise en place par l'UPA dans le cadre des expérimentations des principes de conception pédagogique du projet DORA a un impact positif et a répondu à des besoins autant des apprenant-es que de l'institution.

Cette formation a permis aux apprenant-es de réaliser des apprentissages importants dans le domaine du numérique, tant au niveau de la culture numérique (le lexique numérique et spécifiquement de la messagerie) que des compétences utiles au quotidien (comme l'envoi de mails dans différentes situations, notamment formelles). La collaboration avec les autres formateurs-trices de l'UPA a permis de garantir une cohérence au niveau des contenus abordés et apprentissages proposés aux apprenant-e-s.

Les retours des apprenant-es convergent vers un impact positif sur leurs compétences numériques. Les témoignages des personnes montrent un impact sur leur niveau d'autonomie numérique et des gains réels en matière de pouvoir d'agir individuel dans la vie quotidienne.

La posture pédagogique de la formatrice ainsi que le choix des thématiques abordées montrent que les principes de conception issus du projet DORA ont été pris en compte et contribuent à concevoir des formations efficaces.

Cette évaluation permet de confirmer qu'il serait pertinent de poursuivre avec cette offre de formation et de mettre en place une stratégie de développement du numérique au sein de l'institution, en prenant en compte les quelques recommandations ci-dessus.

Annexes

Annexe 1 – Programmation de la formation

En respectant les principes de conception pédagogique du projet DORA tout en adaptant le contenu aux besoins spécifiques des apprenants migrants (approche Fide), ci-dessous une liste d'exemples de scénarios proposés et conçus pour être pertinents et utiles dans la vie quotidienne des migrants peu qualifiés, tout en étant suffisamment simples pour être abordés dans le cadre d'un atelier sur la messagerie électronique. Ils s'alignent avec les Principe 1, 2 (éventuellement le principe 4) du projet DORA.

1. Répondre à une invitation à un événement d'intégration dans le quartier
2. Prendre rendez-vous chez le médecin par e-mail
3. Envoyer un e-mail à l'école de son enfant pour justifier une absence ou autre motif
4. Notifier un changement d'adresse ou de contact à l'administration locale
5. S'inscrire à une activité gratuite proposée par la bibliothèque municipale
6. Envoyer une demande de logement social
7. Répondre à une offre d'emploi simple (par exemple, pour un poste de nettoyage ou de manutention)
8. Demander des renseignements à un service administratif local
9. Envoyer un email pour postuler à une formation
10. Envoyer une demande d'aide pour un problème technique

*

Élément	Description
Public visé	Apprenants dans l'apprentissage de français à l'UPA
Niveau d'apprentissage de Français	A1 intensif
Durée de l'atelier	90 minutes
Durée totale de la formation	8 semaines
Début des ateliers	17 novembre 2024
Nombre de personnes	10
Formatrice	Ourida Cherpillod
Outils utilisés	Smartphone
Thématique	Messagerie électronique
Prérequis	Disposé d'une adresse email

Annexe 2 – Documents élaborés par la formatrice

Finalités et objectifs liés à l'utilisation de la messagerie électronique dans l'apprentissage de français de base

Finalités	Objectifs pour les Apprenants	Objectifs pour le Formateur
Autonomisation et inclusion sociale	Apprendre à utiliser la messagerie pour communiquer avec des institutions, demander des renseignements, etc.	Aider les apprenants à comprendre les usages sociaux et administratifs de l'e-mail pour une meilleure intégration.
Réduction de la fracture numérique	Acquérir les bases de la messagerie pour accéder à l'information, aux services et pour effectuer des démarches.	Fournir aux apprenants des compétences pratiques pour surmonter les obstacles numériques et s'intégrer numériquement.
Développement des compétences linguistiques en contexte réel	Pratiquer la rédaction de messages simples en français et comprendre les instructions courantes dans une boîte mail.	Créer des situations de communication concrètes via e-mail pour une immersion linguistique authentique.
Renforcement de la confiance en soi et de la motivation	Développer la confiance dans l'utilisation de la messagerie et s'approprier cet outil pour des besoins quotidiens.	Encourager les apprenants en valorisant chaque étape de leur maîtrise de la messagerie électronique, pour renforcer leur motivation.
Facilitation de la vie quotidienne	Savoir utiliser la messagerie pour des tâches pratiques comme envoyer un justificatif, répondre à une invitation, ou contacter un service.	Rendre les apprenants autonomes dans la gestion de leur messagerie, ce qui facilitera leur vie quotidienne.
Diversification des méthodes pédagogiques	Découvrir les fonctions et l'interface de la messagerie pour développer une aisance numérique variée.	Utiliser la messagerie pour introduire une diversité d'activités pédagogiques pratiques et interactives.
Développement et ancrage du vocabulaire numérique	Enrichir et consolider le vocabulaire numérique spécifique à la messagerie, pour être à l'aise dans la communication en ligne.	Introduire et renforcer le vocabulaire numérique de base en français pour une meilleure compréhension et utilisation de l'outil messagerie.
Renforcement de l'interaction et de la communication avec les apprenants	Communiquer avec le formateur entre les séances pour poser des questions ou demander de l'aide.	Offrir un accompagnement continu, en restant accessible par e-mail pour répondre aux questions et soutenir l'apprentissage.
Facilitation de l'évaluation et de l'adaptation des contenus	Recevoir des retours et ajustements sur leurs messages, ce qui permet d'améliorer leur niveau linguistique et numérique.	Évaluer les progrès des apprenants en analysant leurs messages et ajuster les contenus en fonction de leurs besoins.
Encouragement de la collaboration et de l'autonomie des apprenants	Développer des compétences d'entraide en envoyant des messages à d'autres apprenants, en binôme ou en groupe.	Organiser des activités d'échanges par e-mail pour renforcer la collaboration et l'autonomie.

Scénarios, objectifs et activités

Scénario	Objectif	Activité	Vocabulaire clé
Lire et comprendre un e-mail simple	Ouvrir et lire un message, identifier les informations essentielles	Les apprenants ouvrent un e-mail d'exemple et identifient expéditeur, objet, contenu	Expéditeur, objet, lire, message, ouvrir
Prendre un RDV chez le médecin par e-mail	Rédiger un e-mail simple et court.	Les apprenants écrivent un e-mail en suivant un modèle court	Bonjour, merci, salutations, demander, envoyer
Répondre à une invitation à un événement d'intégration dans le quartier	Répondre à un e-mail en reprenant les informations	Les apprenants rédigent une réponse courte à une invitation	répondre, invitation, confirmer, refuser poliment, merci
Utiliser les options de base (supprimer, archiver, transférer)	Organiser et gérer les messages reçus	Les apprenants suppriment, archivent ou transfèrent un e-mail	supprimer, archiver, transférer, destinataire
Informé de l'absence de son enfant	Informé l'école d'une absence	Les apprenants signalent l'absence de leur enfant	absence, enfant, malade, raison, motif, excuse
Notifier un changement d'adresse ou de contact à l'administration locale	Informé l'administration d'un changement de coordonnées	Rédiger un e-mail pour notifier un changement d'adresse ou de téléphone	adresse, contact, changement, nouveau, notifier, merci
S'inscrire à une activité gratuite proposée par la bibliothèque municipale	Savoir s'inscrire à une activité culturelle locale	Rédiger un e-mail pour demander l'inscription à une activité	inscription, activité, bibliothèque, gratuite, merci
Répondre à une offre d'emploi simple	Savoir répondre à une offre d'emploi pour un poste simple	Rédiger un e-mail pour postuler un emploi (ex. nettoyage, manutention)	emploi, poste, postuler, nettoyage, merci
Demander des renseignements à un service administratif local	Savoir poser des questions sur des services administratifs	Rédiger un e-mail pour demander des informations à l'administration locale	renseignements, administratif, service, demande, merci
Envoyer une demande d'aide pour un problème technique	Savoir demander de l'aide pour un problème technique	Rédiger un e-mail pour signaler un problème technique et demander de l'aide	problème, technique, aide, demande, merci

Annexe 3 - Journal de suivi de la formatrice sur les contenus des rencontres

Niveau de français A1

Nombre de participants : 11

Niveau de qualification : très hétérogène (3 niveau supérieur, 4 niveau secondaires, 4 niveau élémentaires)

Origines : Albanie, Afganistan, Syrie, Espagne et Amérique du Sud, Nouvelle-Zélande

Thématique : Messagerie sur smartphone

Scénario, Dates et Présences	Objectifs et outils utilisés	Activités	Commentaires et Vocabulaire abordé
<p>1</p> <p>Introduction à la messagerie électronique</p> <p>15.11.24</p> <p>10 personnes</p>	<p>Découvrir l'utilisation de base d'un service de messagerie électronique (naviguer dans l'interface, comprendre les fonctions principales, écrire et lire un e-mail).</p> <p>Projection d'un écran smartphone, captures écran, Post'it</p>	<p>Discussion introductive : qu'est-ce qu'un e-mail ? Présenter la messagerie électronique comme un outil de communication à distance, et la comparer au courrier postal traditionnel. Présentation visuelle : montrer une capture d'écran d'un service de messagerie (Gmail, Outlook) pour illustrer les éléments de l'interface. Explication guidée sur écran : décrire les différentes parties d'une messagerie électronique : boîte de réception, bouton « Nouveau message », messages envoyés, corbeille, spams, etc.</p> <p>Exercice pratique : chaque participant envoie un e-mail à la formatrice. Cela permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vérifier qu'ils/elles savent envoyer un message, • récolter leurs adresses e-mail, • évaluer leur niveau de familiarité avec l'outil. 	<p>Il a d'abord fallu changer la langue de la messagerie, car tous les participants utilisaient leur langue maternelle. Sur les 10 participants, 4 ont déjà les compétences techniques de base pour utiliser la messagerie, mais rencontrent surtout des difficultés liées à la langue française. 3 participants n'ont quasiment pas les compétences de base : ils peinent, par exemple, à saisir correctement une adresse e-mail. Sur l'ensemble du groupe, 5 ont réussi à envoyer un message, mais sans indiquer l'objet. 2 ont réussi avec un petit coup de main, et 3 ont rencontré de grandes difficultés, nécessitant un accompagnement étroit.</p> <p>Vocabulaire : adresse e-mail, boîte de réception, expéditeur, destinataire, message, pièce jointe. Objet ou sujet</p>
<p>2</p> <p>Lire et répondre à un e-mail</p> <p>22.11.24</p> <p>8 personnes</p>	<p>Apprendre à lire un e-mail et y répondre simplement.</p> <p>Projection d'un écran smartphone et captures écran</p>	<p>Lecture guidée : ouvrir un e-mail envoyé par la formatrice et repérer les informations clés : expéditeur, objet, date, contenu du message. : cliquer sur « Répondre » et observer la structure de la réponse.</p> <p>Rédaction accompagnée : écrire une réponse courte à l'e-mail reçu, par exemple :</p> <p>Bonjour, merci pour votre message. Oui, je serai présent(e) au prochain cours. Cordialement,</p> <p>Envoi de la réponse : vérifier que le message est bien parti.</p> <p>Exercice en binôme : chaque apprenant envoie un message à un autre participant, puis vérifie dans la boîte d'envoi que le message a bien été transmis.</p>	<p>Certains participants ont eu des difficultés à repérer les éléments clés dans un e-mail. Une participante a montré un message reçu de l'école de sa fille qu'elle ne comprenait pas et ne savait pas comment y répondre. Elle a accepté de le partager, mais uniquement le contenu que j'ai recopié au tableau, sans montrer directement son téléphone. J'en ai fait un exercice collectif pour aider à comprendre le message et proposer ensemble une réponse simple. Ce type de situation permet de travailler sur des cas concrets et renforce la solidarité au sein du groupe.</p> <p>Vocabulaire : message reçu, envoyer, répondre, cordialement</p>

<p>3</p> <p>Confirmer une inscription à un événement</p> <p>29.11.24</p> <p>7 personnes</p>	<p>Apprendre à répondre à une invitation formelle.</p> <p>Projection d'un écran smartphone, Tableau, smartphone et supports papier</p>	<p>Lecture d'un e-mail formel : ouvrir un message envoyé par la formatrice, par exemple :</p> <p>Bonjour, vous êtes invité(e) à notre spectacle le mercredi 20 décembre à 14h à la salle Point Favre. Merci de confirmer votre présence avant le 18 décembre.</p> <p>Analyse collective : repérer les informations importantes (date, lieu, demande de confirmation).</p> <p>Rédaction d'une réponse : écrire un e-mail simple pour confirmer sa présence, par exemple :</p> <p>Bonjour, merci pour votre invitation. Je viendrai avec plaisir. À bientôt. [Nom].</p> <p>Envoi de la réponse : chaque apprenant· envoie sa confirmation.</p> <p>Exercice pratique : la formatrice envoie un e-mail à trois sous-groupes ; chaque groupe doit rédiger et envoyer une réponse formelle.</p>	<p>Je rappelle à chaque séance l'importance de bien lire et comprendre le message avant d'y répondre. Certains participants ont encore du mal à répondre à un e-mail : ils ne savent pas toujours sur quel bouton cliquer ou oublient les formules de politesse. Ces rappels restent nécessaires pour ancrer les bons réflexes.</p> <p>Vocabulaire : formel, informel,</p>
<p>4</p> <p>Informier l'école de l'absence de son enfant</p> <p>06.12.24</p> <p>7 personnes</p>	<p>Apprendre à envoyer un e-mail pour annoncer et justifier l'absence de son enfant de l'école et</p> <p>Projection d'un écran smartphone, Tableau, smartphone et supports papier</p>	<p>Rédaction guidée : composer un e-mail pour informer l'école de l'absence d'un enfant. Exemple de message :</p> <p>Objet : absence de l'école</p> <p>Bonjour Monsieur, je vous informe que mon fils [Nom] est malade et ne peut pas venir à l'école aujourd'hui. Merci. Cordialement, [Nom].</p> <p>Envoi du message : chaque apprenant envoie l'e-mail depuis sa messagerie.</p> <p>Discussion collective : quelles réponses pourrait-on recevoir ? Comment les comprendre et y répondre ?</p> <p>Exercice en sous-groupes : répartition en 3 groupes, chacun travaille une option de réponse différente (préalablement affichée ou présentée sur tableau), puis échange autour de la formulation et du ton du message.</p>	<p>L'objectif était de faire comprendre aux apprenants qu'il est important d'indiquer un motif ou une justification quand on informe d'une absence (école, travail, formation, rendez-vous) dans un e-mail formel. Ce point a été bien reçu, même si certains ont encore besoin d'exemples concrets. À noter que 4 participants sont maintenant presque autonomes pour envoyer et répondre à un message.</p> <p>Vocabulaire : informer, annoncer, absence, le motif</p>

<p>5</p> <p>Demander un rendez-vous administratif par e-mail</p> <p>13.12.24</p> <p>3 personnes</p>	<p>Apprendre à envoyer un e-mail pour demander un rendez-vous auprès d'une administration ou d'une organisation.</p> <p>Projection d'un écran smartphone, Tableau, smartphone et supports papier</p>	<p>Échange collectif : pourquoi est-il important de bien formuler un e-mail administratif ? Discussion sur les enjeux de clarté, de politesse et de précision.</p> <p>Identification des éléments clés : repérer les informations indispensables à inclure dans une demande de rendez-vous (motif, disponibilité, données personnelles).</p> <p>Rédaction guidée : écrire un e-mail formel. Exemple : Objet : Demande de rendez-vous pour renouveler mes papiers Bonjour, je m'appelle [Nom Prénom]. Je souhaite prendre rendez-vous pour renouveler mes papiers. Je suis disponible les [dates]. Merci de me confirmer un rendez-vous. Cordialement, [Nom].</p> <p>Envoi et vérification :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que l'adresse e-mail du destinataire est correcte. • Relire le message avant de l'envoyer. <p>Simulation de réponse reçue : Le formateur transmet une réponse fictive mentionnant une date, un lieu ou un document à apporter.</p> <p>Les apprenants doivent lire la réponse et en extraire les informations essentielles. Les participants doivent lire la réponse et comprendre les informations.</p>	<p>Ce jour-là, seules 3 participantes étaient présentes. Il s'agissait de la première séance observée dans le cadre du projet Dora. Par la suite, plusieurs apprenants ont confié avoir été gênés par la présence de l'observateur externe : ils n'ont pas osé venir car ils avaient honte de leur niveau de français.</p> <p>Vocabulaire : Rendez-vous, administration,</p>
<p>6</p> <p>Annoncer le changement d'adresse</p> <p>20.12.24</p> <p>10 personnes</p>	<p>Apprendre à envoyer un email formel à l'administration cantonale avec u destinataire principal, un autre en CC et un autre destinataire en Cci.</p> <p>Post'it, Projection d'un écran smartphone, Tableau, smartphone et supports papier</p>	<p>Discussion orale : pourquoi et à qui faut-il annoncer un changement d'adresse ? (CAF, assurance, école, médecin, etc.)</p> <p>Lecture d'un exemple d'e-mail : analyser sa structure (objet, introduction, message, formule de politesse).</p> <p>Vocabulaire clé : ancienne adresse, nouvelle adresse, à partir du, merci de mettre à jour, changement, informer, déménagement.</p> <p>Exercice guidé : remplir un modèle d'e-mail à trous.</p> <p>Production écrite individuelle : chaque apprenant rédige un e-mail annonçant un changement d'adresse fictif ou réel.</p> <p>Lecture à voix haute ou relecture en binôme : correction collective des formulations.</p>	<p>L'analyse de l'e-mail type a bien aidé à structurer leurs propres messages. L'exercice à trous a été un bon point de départ, et la production individuelle a permis de voir ceux qui sont à l'aise ou non avec ce type d'écrit. La relecture en binôme a bien fonctionné, certains ont corrigé des oublis entre eux. Le fonctionnement des champs CC et surtout Cci reste encore flou pour certains, il faudra revenir dessus avec un exemple concret à l'écran.</p>

<p>7</p> <p>Rappel et révision</p> <p>10.01.25</p> <p>9 personnes</p>		<p>Rafraîchir la mémoire des apprenants après la pause des vacances. Réactiver les compétences travaillées lors des ateliers précédents (lecture, réponse, rédaction d'e-mails simples). Identifier les acquis et les oublis pour ajuster la suite des séances.</p>	<p>Au retour des vacances, une piqûre de rappel s'est révélée nécessaire. Ce moment a aussi été utile pour identifier ce qui avait été retenu et ce qui avait été oublié, afin d'ajuster la suite des séances en fonction des besoins.</p>
<p>8</p> <p>Scanner et envoyer un document de plusieurs pages par email</p> <p>17.01.25</p> <p>10 personnes</p>	<p>Installer et utiliser une application CamScann. Apprendre à scanner et à partager par email un document d'une page. Apprendre à scanner et à partager en un seul document par email un document de plusieurs pages Renommer un document avant de l'envoyer</p> <p>Documents papier type flyer et autres supports de communication</p>	<p>Recherche d'outil numérique : les apprenants recherchent et choisissent une application gratuite de numérisation (par exemple CamScanner ou une alternative) sur le Play Store ou l'App Store, puis l'installent sur leur smartphone. Prise en main de l'application : guidés par le formateur, les participants scannent deux documents distribués :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un document d'une seule page, • un document de plusieurs pages. <p>Application des consignes : suivre étape par étape les recommandations pour bien cadrer, ajuster la luminosité, enregistrer en format PDF. Travail en binômes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • chaque binôme réalise deux exercices pratiques, • les apprenants s'échangent à tour de rôle les documents scannés par messagerie électronique (envoi de pièce jointe via e-mail). 	<p>Cette thématique n'était pas prévue initialement dans l'expérimentation. Mais lorsque j'ai étalé plusieurs images imprimées, 4 apprenants ont choisi celles liées au scan de documents, exprimant ainsi leur besoin d'apprendre à scanner et envoyer un document par e-mail. Un vote collectif a ensuite été organisé pour vérifier si tout le groupe souhaitait travailler sur ce sujet, ce qui a permis d'adapter l'atelier en fonction de leurs attentes.</p> <p>Vocabulaire : page, document, scanner, PDF, partager ou envoyer par email, renommer un document</p>

Annexe 4 – Bilan mi-parcours - *Retour de la formatrice sur les premiers cours*

Lors du bilan intermédiaire réalisés avec l'équipe de l'Unige, la formatrice de l'UPA a évoqué les contenus ci-dessous (notes de la rencontre avec la formatrice).

Application de principes des scénarios et co-construction

La co-construction n'a pas été facile car ils ont de la peine à exprimer leurs besoins. Ils ont eu une liste de scénarios, elle explique l'utilité du scénario, et ils ont choisi 6 scénarios dans la liste.

Première rencontre d'introduction

- 10 personnes présentes.
- Activité 1 : Tâtonner le groupe pour vérifier les connaissances liées au mail, expéditeur, destinataire, champs à remplir, pièces jointes, parcouru les rubriques de la messagerie. La plupart avait leur téléphone dans la langue maternelle, donc elle a dû vérifier chaque téléphone, montrer les coordonnées système pour modifier la langue.
 - o Pour expliquer le changement de langue, elle a réalisé une projection du téléphone au beamer pour expliquer comment changer et a proposé de s'exercer plusieurs fois pour qu'elles soient autonomes pour ça. Globalement, les formateurs de toute l'institution encouragent à avoir le téléphone en français pour comprendre les mots français. Certains changent directement de manière autonome et pour certains pour qui c'est plus difficile.
- Activité 2 : Envoyer un message avec Bonjour madame, pour avoir leur adresse email (la formatrice a créé une boîte mail pour le cours).
 - o 4 personnes ont réussi à faire.
 - o Pour 3 personnes, il fallait bien aider pour l'objet du mail, ce qui a bloqué pour envoyer.
 - o 3 personnes avaient beaucoup de difficultés pour l'écriture de l'adresse email (« gmail » mal écrit, « .com » manquant).

➔ Vérifier au bilan le changement et basculement de langues sur le téléphone.

Deuxième rencontre – répondre à un mail et une invitation

Dans la semaine, elle a envoyé un mail leur demandant de confirmer leur présence au cours suivant par retour de mail. Cela a permis d'avoir des exemples de mails, avec des erreurs de français qui ont été corrigées ensuite lors du cours. 7 personnes ont répondu au mail mais 3 personnes qui n'ont pas réussi à répondre car elles n'ont pas compris où se trouvait l'icône de l'envoi du message.

Ce cours a été centré autour de comment répondre à une invitation, avec la correction des formules de politesse et des erreurs du français, mais également la compréhension des plateformes et des boutons.

Pour accompagner les échanges, elle a fait des captures d'écran qu'elle a montré en protection au beamer avec son téléphone. Elle a également montré la ressource de 123 digit, une image avec des flèches pour représenter une boîte email, qui permet de voir les boutons de la boîte mail.

Pour garder une trace, elle a imprimé les documents, qu'elles ont pu reprendre avec elle. Quand la formatrice a écrit au tableau, elles ont écrit les phrases en français ou elles ont pris des photos pour garder une trace.

Troisième rencontre – confirmer sa présence ou son absence à un événement

Elle a fait des groupes pour les différentes propositions de réponses. Elles écrivent entre elles et elles répondent directement au mail selon les possibilités différentes (Je confirme, Je suis disponible, Je ne suis pas disponible) à chaque fois avec une argumentation. 7 personnes étaient présentes lors de cette séance-là.

1 personne a reçu un mail de l'école de son fils et elle n'a pas compris le contenu du mail et ne savait pas quoi répondre. On a essayé ensemble de comprendre le mail et de voir comment répondre, en abordant les différentes options. Elles avaient comme devoir de réfléchir à cela pour le cours suivant.

Quatrième rencontre – thème de l'école, pour justifier ou informer l'absence

7 personnes étaient présentes. Elle a proposé des activités entre elles pour simuler les réponses possibles. Elles ont écrit dans leur cahier, les mots clés à écrire, les manières de justifier, quoi écrire, comment l'écrire, en abordant autant les aspects liés à la langue qu'à la technique dans le mail.

Cinquième rencontre – répondre à l'office de la population

Uniquement 3 personnes présentes, à cause de l'annonce de l'observation. C'est les personnes qui maîtrisaient le mieux le numérique, donc pour elles c'était plutôt le problème que les autres ont eu peur.

Prochaines rencontres

- *Sixième rencontre – travailler sur les aspects techniques du mail* Lors de ce cours, elle souhaite aborder les copie et copie cachée, envoyer une pièce jointe et télécharger une pièce jointe, comment vérifier si le message est parti. Et si le temps permet, elle souhaite faire une révision sur tout ce qui aura été vu.
- *Septième rencontre – bilan de cours avec focus group avec photos.*
- *Huitième rencontre – envie de leur permettre de créer des comptes pour chercher d'autres activités.*

Retour global

Donner un cours de français tout en incluant le numérique. On voit quand ils viennent au cours, ils sont toujours un peu perdus aussi au niveau linguistique. C'est inévitable de travailler autant le français que le numérique. Généralement, le cours est quand même axé sur les fonctions des emails.

Ressources utilisées par la formatrice

- Document de 123Digit sur la boîte mail et l'envoi d'un mail.
- Captures d'écran personnelles de son téléphone.
- Mémo avec des dessins sur la messagerie de manière générale (réalisé par la formatrice).

Support de cours des apprenant-es

Elle souhaite prendre le temps de voir avec elles, pour voir comment regarder les photos pour revoir les choses à la maison. Les personnes ne sont pas forcées à quelque chose mais peuvent choisir leur manière de faire (photos, captures d'écran, écriture dans le cahier).

Ambiance de cours

Les apprenant-es sont très partant-es. Il y a beaucoup d'échange et beaucoup d'entraide. C'est un groupe très hétérogène, avec des niveaux de qualification et niveaux de langue très différents. Des personnes ont des formations supérieures, d'autres des formations élémentaires. C'est une belle ambiance car le groupe se connaît depuis septembre.

Difficultés des apprenant-es

Trois personnes ont des difficultés avec la perception du numérique et de l'écrit, et ont de la dyslexie, actuellement elles se sentent assez effacées.

Joies des apprenant-es

Le scénario sur l'absence de son enfant de l'école a amené beaucoup de joie dans le cours. Certaines n'ont pas d'enfants, mais elles étaient toutes contentes de voir ce sujet ensemble. L'une d'entre elles habite avec sa sœur qui a des enfants, par exemple. Il y a une réelle complicité entre le groupe.

Annexe 5 – Visite de cours – rencontre mi-parcours

Ces notes sont basées sur une grille créée ad hoc par l'équipe Unige.

Infos générales	
Date	13 décembre 2024
Formateur-trice	Ourida Cherpillod
Présences	Présences et absences : 3 personnes présentes / 7 absentes Arrivée tardive : aucune Départ anticipé : aucun
Principes de conception DORA	
Définis en amont	Principe 1 : espace/temps pour échange sur le numérique mais sans le numérique Principe 2 : privilégier les apprentissages plutôt que les enseignements, proposer des formats de formation éloignés de la forme scolaire
Objectifs	
Niveau d'atteinte des objectifs généraux	Tous les objectifs généraux du cours sont travaillés dans cette rencontre, sauf « Développer des compétences d'entraide en envoyant des messages à d'autres apprenants, en binôme ou en groupe. », ce qui s'explique par le peu de personnes présentes, l'entraide se réalise directement en plénière
Niveau d'atteinte des objectifs spécifiques	Prendre rendez-vous avec une administration / atteint
Planification	
Structure du cours – déroulement de la séance	Exemples d'administrations (OCPM, mairie, etc.), types de permis existants, formulation d'un message pour demander un rendez-vous, accent sur les contenus importants, salutations, mise en situation : envoyer un mail à la formatrice pour solliciter un rendez-vous Après la rédaction du mail en collectif, chaque participante le rédige individuellement (pour l'envoyer à la formatrice), ensuite diverses options de réponses possibles par l'administration
Retour sur le cours précédent – lien avec le dernier cours	La formatrice revient sur les mails envoyés pour les 2 personnes qui étaient là au dernier cours (signaler l'absence de son enfant à l'école)
Type de pédagogie (part de théorie et de pratique – individuel et collectif)	Beaucoup de pratique, la théorie est toujours en fonction du cas pratique : réflexion sur les administrations, formules de politesse, création d'un mail, etc.
Accueil dans le cours – comment commence le cours ?	Beaucoup de temps passé à attendre les absent-es, la formatrice est un peu déstabilisée puisque le groupe est plutôt stable, on commence 10 minutes plus tard
Participation du groupe	
Dynamique de groupe	Pas de remarques, peu de dynamique de groupe avec 3 personnes seulement
Répartition temps de parole	La formatrice fait en manière de solliciter toutes les participantes de manière homogène
Niveau de participation active des apprenantes	Elles participent activement avec la sollicitation de la formatrice
Niveau de co-construction formatrice-apprenantes	Beaucoup de co-construction, par exemple les contenus du mail sont développés ensemble, les participantes sont très sollicitées pour cela.

Rôle de la formatrice	
Suivi du groupe dans son ensemble – gestion de l'hétérogénéité	Très bonne gestion de l'hétérogénéité avec un groupe de 3 personnes
Attitude face aux participants – langage utilisé, distance, comportement verbal et non-verbal	La formatrice est très attentive à vérifier la compréhension, elle procède lentement (20 minutes pour écrire le mail ensemble), elle demande de participer et sollicite les personnes individuellement si besoin
Supports	
Supports utilisés	Projection beamer du téléphone de la formatrice Les participantes utilisent leur propre téléphone portable
Remarques	
Aménagement de la salle (Description rapide de la salle, disposition des apprenants, matériel à disposition)	
Adapté, fer de cheval, projection bien visible	

Annexe 6 – Visite de cours – séance de bilan

Cette rencontre était la première de janvier, après les fêtes de fin d'année. Cette séance était prévue comme le bilan avec les apprenants, afin de se rappeler de ce qui avait été vu avant les vacances et d'identifier les besoins restants pour les deux derniers cours. 6 apprenants étaient présents au début du cours, une personne est arrivée par la suite. La séance était divisée en plusieurs parties :

- Partie 1 : se souvenir des objectifs, des contenus et des apprentissages réalisés au travers d'une discussion avec prise de note par la formatrice sur le tableau blanc en utilisant les mots dits par les apprenants et en présentant la structure du mail au niveau du texte écrit.
- Partie 2 : rappel de l'accès à la boîte mail (où cliquer), des boutons de la plateforme en lien avec l'envoi d'un mail (archiver, supprimer, récupérer, trouver le menu, transférer, répondre à tous ou répondre à une personne) et la structure des adresses (à, cc, cci).
- Partie 3 : focus group d'échange avec les cartes-photo DORA, axé sur leurs apprentissages réalisés pendant le cours et leurs besoins pour une suite de cours, mais qui finalement a permis plutôt d'aborder les questions de vocabulaire pour savoir comment dire et écrire les mots sur les images.

Partie 1 : les témoignages des apprenants et structure du mail

Les apprenants ont témoigné : « nous avons pratiqué le présent et le passé composé pour envoyer email et copie cachée », « on a appris envoyer un rendez-vous chez le docteur » et « pour demander des informations pour un spectacle ».

La formatrice a écrit au tableau la structure du mail en reprenant les mots utilisés par les apprenants :

- Le correcte adresse email : destinataire
- Le sujet ou l'objet
- Les salutations au début
- Le message ou le contenu
- La politesse (merci, meilleures salutations, etc.)

Partie 2 : la projection au beamer pour l'accès et la structure de l'application de boîte mail

La seconde partie a permis de revenir sur l'accès à la boîte mail et à l'envoi d'un message (pour se rappeler où cliquer). Elle a montré son téléphone, projeté au beamer et a écrit la structure et les informations sur le tableau blanc.

- À : plusieurs difficultés des apprenants ont été observées dans l'écriture de l'adresse mail, dans la partie avant @ ou la partie après @, ce qui amène parfois des complications
- Cc : rappel qu'il s'agit d'une copie pour les autres destinataires, et dans cette situation, on voit les adresses des personnes.
- Cci : rappel qu'il s'agit d'une personne ajoutée mais que les autres personnes ne peuvent pas voir, souvent utilisé si on ne veut pas que tout le monde ait les adresses de tout le monde.

Que veulent dire ces mots ?

- Archiver : c'est comment garder le message
- Supprimer : pour enlever le message
- Récupérer : pour revoir le message supprimé, on va dans la poubelle et on appuie sur les 3 lignes
- Menu : souvent montré avec les symboles « ... » ou « /// »
- Transférer : envoyer à une autre personne
- Répondre à tous : envoyer à toutes les personnes en copie

Partie 3 : focus group avec cartes-photo

La consigne qui a été donnée était la suivante : « vous pouvez choisir une photo de quelque chose que vous voulez encore apprendre ». Les personnes ont plutôt choisi des photos pour connaître le vocabulaire lié à ce mot plutôt qu'un apprentissage qu'ils souhaiteraient encore aborder.

L'agencement de l'espace a amené les personnes à choisir rapidement une photo qui était devant eux. Un conseil est de vraiment laisser le temps aux personnes de choisir une photo, minimum 5 voire 10 minutes, pour qu'ils aient le temps de choisir tranquillement, en se déplaçant debout autour de la table.

Les photos choisies :

- Photo 55 : une personne dit qu'elle souhaite apprendre à « transférer la téléphone à l'ordinateur, archiver et enregistrer les documents et les photos », mais également « comment transférer un fichier ou un document de l'ordinateur à la téléphone ». Une discussion a ensuite lieu dans le groupe par rapport aux différents outils pour transférer entre l'ordinateur et le téléphone, et vice-versa. Ils soulignent les applications suivantes : bluetooth, whatsapp, airdrop, wetransfer, mail, cable, drive, qui sont ensuite expliquées au groupe.
- Photo... : une personne demande au niveau du vocabulaire comment on dit l'action d'imprimer un document et comment s'appelle l'objet de l'imprimante. La formatrice montre la différence entre les mots : impression, imprimante, imprimer et indique les contextes où chacun de ces mots est utilisé dans une phrase. Ils écrivent également dans leur cahier.
- Photo... : une personne choisit l'image avec les « cookies » et se demande comment ça s'appelle et pourquoi ça existe. Entre eux les apprenants expliquent qu'il s'agit des « termes d'autorisation pour aller sur le site » et « tous les sites ont des fenêtres ».
- Photo 43 : une personne choisit la photo avec le QR en demandant pourquoi on l'utilise. Les autres apprenants répondent « c'est pour payer avec le téléphone ». Les apprenants posent des questions sur la définition de QR Code ainsi que sur les applications pour scanner des documents (application CamScanner).
- Photo... : il s'agit ici à nouveau des QR code en abordant la différence entre le QR code pour une facture, pour un paiement Twint ainsi que pour accéder à une information. Le QR Code permet aussi d'autres choses « scanner le QRcode téléphone pour mot de passe wifi » ou « arriver à un site internet ». La formatrice présente l'histoire du QRcode et sa définition (Quick Response), provenant d'un ingénieur japonais.
- Photo... : une apprenante explique « je regarde le calendrier pour rendez-vous à l'école et au travail ». Cela a amené une discussion de groupe sur la manière dont les apprenants organisent leurs rendez-vous et planifient leur programme. Une apprenante utilise uniquement un agenda papier ou un bout de papier à la maison, alors qu'une autre dit également « j'utilise le téléphone et les notes pour tout ».
- Photo 45 : une apprenante présente qu'elle a l'habitude de faire du shopping en ligne « je fais du shopping à distance sur Temu, Wish, Zalando, je ne sorti de la maison parce que tout le temps les paquets arrivent ». Une discussion entre les apprenants émerge au sujet des sites à utiliser, et la formatrice rend attentif à l'attention pour les sites protégés et comment les reconnaître (avec https).
- Photo... : un apprenant choisit l'image du clavier. Pour lui, c'est important de connaître le mot, savoir comme on appelle les termes « clavier », et « ordinateur fixe ».
- Photo... : une apprenante choisit l'image du ticket pour le bus, car c'est quelque chose qu'elle fait quotidiennement et n'est pas à l'aise. Elle aimerait apprendre pour se sentir plus à l'aise avec la machine et avec son téléphone.

Un besoin qui a émergé dans la discussion en fin de focus group est par rapport au changement de langue sur le téléphone. Plusieurs apprenants aimeraient savoir comment changer la langue du téléphone pour l'avoir en français et mieux apprendre la langue.