

## Présentation de l'atelier « Mail »

Cette ressource propose aux conseillers numériques un ensemble d'éléments pédagogiques pour accompagner les usagers dans la découverte et la maîtrise de la messagerie électronique.

### Elle offre :

- les notions essentielles à transmettre,
- des explications simplifiées prêtes à être reformulées pour le public,
- des mises en situation,
- des exercices guidés,
- des points d'attention (sécurité, erreurs fréquentes),
- des contenus spécifiques pour Gmail et Orange Mail.

## Objectifs pédagogiques

**À la fin de l'accompagnement, l'utilisateur doit être capable de :**

- se connecter à sa messagerie et identifier les zones principales de l'interface,
- lire, répondre, transférer et supprimer un mail,
- rédiger un message clair avec un objet adapté,
- envoyer et télécharger une pièce jointe,
- organiser sa boîte de réception,
- repérer un mail frauduleux,
- appliquer les bonnes pratiques de sécurité associées à l'usage de la messagerie.

## Points clés à transmettre aux usagers

Les points ci-dessous constituent les éléments fondamentaux à expliquer, sans entrer dans des détails techniques inutiles.

### 1) Rôle de l'adresse mail

Insister sur son usage quotidien : démarches administratives, confirmations, accès aux comptes en ligne, communication.

### 2) Fonctionnement général d'une messagerie

Limiter l'explication aux éléments visibles :

- boîte de réception
- dossier des envois
- brouillons
- spam / courrier indésirable
- zone de rédaction

### 3) Les trois actions essentielles

- Lire un message
- Répondre
- Écrire / Envoyer un nouveau mail

### 4) La pièce jointe

Faire manipuler systématiquement : envoyer et télécharger.

### 5) La sécurité

Donner des repères simples et visuels pour reconnaître un mail suspect.

## Conseils pour animer l'atelier

- Favoriser la manipulation directe dès les premières minutes.
- Faire créer ou récupérer un accès avant de commencer le contenu.
- Travailler avec de vrais mails : confirmation de rendez-vous, photos, documents simples.
- Avancer progressivement : un usager ne doit pas apprendre CC/CCI avant de savoir envoyer un mail.
- Utiliser des exemples concrets, proches du vécu des publics (CAF, médecin, association locale...).
- Passer par des démonstrations courtes, répétées, suivies d'exercices immédiats.

## Déroulé d'un atelier type (1h – 1h30)

### 1) Introduction (5 min)

Rappeler l'utilité de la messagerie et vérifier que chacun dispose d'un accès (smartphone ou ordinateur).

### 2) Découverte de l'interface (10 min)

**Faire repérer :**

- boîte de réception,
- nouveau message,
- répondre / répondre à tous / transférer,
- supprimer,
- dossier spam.

### 3) Rédaction d'un premier mail (15 min)

**Objectifs :**

- formuler un objet simple,
- rédiger un message court,
- envoyer un mail à un autre apprenant ou au conseiller.

### 4) Les pièces jointes (15 min)

- envoyer un mail avec photo ou PDF,
- télécharger un fichier reçu,
- repérer les formats fréquents (PDF, JPG, PNG...).

### 5) Organisation et recherche (10 min)

- archiver / supprimer,
- créer un dossier simple,
- rechercher un mail via la barre de recherche.

## Déroulé d'un atelier type (1h – 1h30)

### 6) Sensibilisation à la sécurité (10 min)

#### Faire identifier :

- adresse d'expéditeur anormale,
- fautes et mises en page douteuses,
- urgences artificielles ("Votre compte sera bloqué"),
- liens trompeurs.

### 7) Exercices pratiques / autonomie (15–20 min)

Proposer 2 ou 3 mises en situation (voir plus bas).

## Mises en situation prêtes à l'emploi

#### ➤ Situation 1 : Demande d'information

L'utilisateur doit écrire un mail pour demander un horaire, un document ou une confirmation.

**Objectif** : travailler objet + message + envoi.

#### ➤ Situation 2 : Envoi d'une pièce jointe

L'utilisateur doit envoyer une photo de document (ex : justificatif de domicile).

**Objectif** : manipuler la pièce jointe en autonomie.

#### ➤ Situation 3 : Repérer un mail frauduleux

Proposer 3 captures (vrai mail, publicité, phishing).

**Objectif** : repérer les indices de sécurité.

## Points de vigilance du conseiller

- Ne pas multiplier les notions : se limiter au nécessaire pour éviter la surcharge cognitive.
- Vérifier systématiquement que l'utilisateur comprend ce qu'il fait, et pas seulement où cliquer.
- Orienter l'utilisateur vers son propre outil (smartphone ou ordinateur) : l'apprentissage doit passer par son matériel.
- Faire répéter les actions : voir → faire → refaire.

## Ressources pratiques pour l'animation

### – Sur Gmail

- Interface simple pour les débutants.
- Bouton "Nouveau message" très visible.
- Pièces jointes faciles à repérer.

### – Sur Orange Mail

- Très utilisé par les publics seniors.
- Interface parfois encombrée : insister sur la zone principale.
- Sécurité renforcée : bons exemples pour identifier le phishing.

### – Exemples d'explications adaptées aux usagers

(à reformuler selon le niveau)

- « L'objet, c'est le titre du message. »
- « La pièce jointe, c'est comme un document glissé dans l'enveloppe. »
- « Le dossier spam, c'est l'endroit où vont les mails suspects. »
- « Si un mail te demande ton mot de passe, c'est une arnaque. »

## Exercices à donner en autonomie

### ✓ Exercice 1 : Rédiger un mail simple

→ Envoyer un mail au conseiller avec un objet et une phrase complète.

### ✓ Exercice 2 : Envoyer une pièce jointe

→ Joindre une photo depuis la galerie ou un fichier depuis l'ordinateur.

### ✓ Exercice 3 : Rechercher un mail

→ Trouver un ancien message en utilisant un mot clé.

### ✓ Exercice 4 : Ranger sa boîte

→ Supprimer 5 mails inutiles, en archiver 1, créer un dossier et y déplacer un message.

## Annexes utiles pour le conseiller

### Glossaire minimal à rappeler à l'utilisateur

- Objet
- Destinataire
- Pièce jointe
- Spam
- Archiver
- Brouillon

### Erreurs fréquentes des usagers

- adresser le mail dans l'objet
- oublier l'objet
- envoyer sans pièce jointe
- répondre à tous par erreur
- paniquer devant un mail frauduleux