

Trame atelier Acheter sur Internet

Heure	Durée	Objectif	Contenu (Tâche)	Support
14h00	0 : 05	Accueillir et présenter l'atelier	Accueil des participants – Présentation de l'atelier – Tour de table <i>Bonjour, je m'appelle Damien, je suis conseiller numérique à la médiathèque et aujourd'hui j'anime cet atelier sur les achats en ligne. En tant que conseiller numérique, je suis là pour initier les usagers à l'utilisation d'un ordinateur, une tablette ou un smartphone afin de les rendre autonomes. Je vous propose de faire un tour de table pour se présenter et pour connaître la raison pour laquelle vous participé à l'atelier.</i>	Diapo 1
14h05	0 : 05	Présentation de l'atelier en détail	Lire la diapo au programme de l'atelier + Question « Avez-vous déjà acheté sur Internet et pourquoi ? Laisser les participants répondre à la question	Diapo 2
14h10	0 : 05	Avantages & inconvénients	Avantages & Inconvénients	Diapo 3
14h15	0 : 05	Quoi acheter ?	Demander qu'est-ce que l'on peut acheter et afficher les interdictions	Diapo 4 + oral
14h20	0 : 05	Quels moyens de paiement ?	Question et laisser les participants répondre à la question	Diapo 5 + oral
14h25	0 : 05	Prérequis avant d'acheter en ligne	Connexion sécurisé (rappel sécurité wifi public et données mobiles, partage de connexion) Moyens de paiement diapo précédente	Diapo 6 Rappel Sécurité
14h30	0 : 10	Vérifier la fiabilité d'un site marchand	Connexion sécurisé (certificat de sécurisé https + cadenas) Les mentions légales et les conditions générales de vente (si courte ou inexistante, c'est une arnaque) Montrer sur Cdiscount où cela se trouve (en bas de la page) Arnaque si le site a un design peu harmonieux, des fautes d'orthographe et une syntaxe incorrecte ou affichant des photos de mauvaise qualité Arnaque si on ne peut pas contacter l'entreprise par téléphone ou par mail	Diapo 7 Site Cdiscount
14h40	0 : 20	Achats en magasin physique et en ligne	Comparatif entre courses en magasin physique et achat en ligne Demander à quoi correspondent les divers composants d'un magasin physique avec un site marchand. Les laisser chercher par eux-mêmes et les guider dans la recherche (insister sur l'utilité du composant dans un magasin physique) Carte de fidélité : cookies ; Entrée : page d'accueil ; promos en tête de gondole : promos très visibles ; vendeur : zone de recherche ; accueil : mentions légales & CGV ; rayons thématiques & catégories de produits : boutons rayons & catégories de produits ; chariot de courses : panier ; caisses : passer commande ; agent de sécurité : paiement et connexion sécurisés	Diapo 8 Diapo 9 Diapo 10 Plan magasin physique Site Cdiscount
15h00	0 : 30	Comment effectuer un achat sur un site marchand ?	Cliquer pour chaque étape sur le diaporama 1) Recherche produit sur fnac.com (exemple avec un DVD « Star Wars Episode VIII Les Derniers Jedi ») => zone recherche, filtres et tri et indication nombre de produits 2) Fiche du produit (caractéristiques, avis clients, prix, parfois estimation frais de port) => focus sur vendeurs marketplace 3) Ajouter au panier 4) Aller dans le panier => Prix total avec frais de port estimés 5) Connexion ou Création d'un compte => Permet de suivre sa commande (doit renseigner juste les * du formulaire)	Diapo 11 Diapo 12 Site Fnac.com

Trame atelier Acheter sur Internet

			6) Choix du mode de livraison (domicile, point relais, locker...) 7) Choix du mode de paiement 8) Renseignement des infos carte bancaire => ne doit renseigner que nom prénom du titulaire de la carte, numéro de la carte, date expiration et CVC (pas son code d'accès au compte en ligne !!!) =>Focus sur l'authentification forte DSP2 de sa banque (confirmer que c'est bien vous) (ne pas quitter la page quand on valide l'achat sur son smartphone !!!) 9) Page validation commande 10) Reçoit mail de validation de commande	
15h30	0 : 20	Défis	Projetez les défis et les accompagner si besoin.	Diapo 13 Diapo 14 Diapo 15
15h45	Selon temps qui reste	Conclusion et questions	Récapituler les étapes pour effectuer une commande Répondre aux questions Donner la fiche résumé	Fiche résumé