

# GUIDE ANIMATEUR

## Atelier : L'Email

Document de préparation et d'animation - Usage interne

### **OBJECTIFS DE L'ATELIER**

À la fin de l'atelier, les participants doivent être capables de :

- Comprendre ce qu'est un email et à quoi il sert
- Lire et écrire une adresse email correctement
- Envoyer un message simple
- Joindre un document à un email
- Reconnaître un email fiable d'un email suspect

### **PRÉPARATION AVANT L'ATELIER**

#### **Matériel à préparer**

- Ordinateurs (1 par participant si possible)
- Connexion internet vérifiée
- Écran de projection / TV
- Fiches usager imprimées (1 par participant)
- Stylos
- Adresse email de l'animateur prête à être partagée

#### **Vérifications à faire**

- Chaque participant a-t-il un compte email ?
- Sinon : prévoir 15 min pour en créer un
- Les mots de passe sont-ils connus ?
- Le diaporama s'affiche-t-il correctement ?
- Votre propre messagerie est-elle ouverte pour la démo ?

### **DÉROULÉ MINUTE PAR MINUTE**

#### **1. ACCUEIL & INTRODUCTION – 10 minutes**

- Accueillez chaque participant par son prénom, installez une atmosphère détendue
- Présentez l'objectif en une phrase simple : " Aujourd'hui, vous allez envoyer votre premier email "
- Tour de table : " Avez-vous déjà envoyé ou reçu un email ? " (ne jamais juger, juste écouter)
- Rassurez : " Il n'y a rien à casser, on peut toujours revenir en arrière "

#### **2. DÉMONSTRATION – 15 minutes**

- Projetez votre écran, ouvrez votre propre messagerie
- Montrez en faisant des gestes larges et en nommant chaque élément :
  - La boîte de réception : " C'est la boîte aux lettres "
  - Le bouton Nouveau message : " C'est comme prendre une feuille vierge "
  - Le champ " À " : " C'est l'adresse de la personne à qui vous écrivez "
  - L'objet : " C'est comme l'étiquette sur une enveloppe "

- Envoyez un email à vous-même en direct, montrez qu'il arrive instantanément
- Vérifiez que tout le monde suit : " Vous avez bien vu l'étape 3 ? "

### 3. PRATIQUE GUIDÉE – 45 minutes

- Chaque participant ouvre sa messagerie (aidez ceux qui ne trouvent pas)
- Guidez étape par étape, en vous déplaçant dans la salle
- Laissez TOUJOURS le participant cliquer lui-même (ne prenez jamais la souris sans demander)
- En cas de blocage : " On recommence ensemble depuis le début, c'est normal "
- Adaptez votre rythme au plus lent du groupe
- Pour la pièce jointe : choisissez un document simple déjà présent sur l'ordinateur

### 4. EXERCICE AUTONOME – 15 minutes

- Donnez la consigne orale ET écrite (tableau ou diapo) :  
" Envoyez-moi un email avec pour objet : Bonjour depuis l'atelier "
- Circulez dans la salle, observez sans intervenir sauf si blocage total
- Répondez à chaque email reçu immédiatement : validation positive et motivante
- Valorisez chaque réussite devant le groupe (avec accord de la personne)

### 5. RÉCAPITULATIF & CLÔTURE – 5 minutes

- Récapitulez les 6 étapes en faisant participer le groupe : " Qui se souvient de l'étape 1 ? "
- Distribuez la fiche usager à emporter
- Annoncez la prochaine séance : " La semaine prochaine, on verra comment sécuriser son compte "
- Terminez par une question ouverte : " Qu'est-ce que vous allez faire avec ce que vous avez appris ? "

## ⚠️ **GESTION DES DIFFICULTÉS FRÉQUENTES**

| Difficulté observée                             | Réponse recommandée  |
|---|--|
| <b>Peur de casser l'ordinateur</b>              | " Il n'y a rien à craindre, on peut tout annuler. L'ordinateur est solide ! "                    |
| <b>Ne trouve pas le @ sur le clavier</b>        | Montrer physiquement la touche (souvent AltGr + 0 ou touche dédiée). Faire un post-it dessus.    |
| <b>Oublie les étapes d'une séance à l'autre</b> | Répéter la même séquence plusieurs fois. Répétition = apprentissage. C'est normal et attendu.    |
| <b>Fenêtres publicitaires ou pop-ups</b>        | Fermer calmement avec le X, expliquer : " Ce sont des publicités, pas un virus "                 |
| <b>Envoi vers une mauvaise adresse</b>          | Vérifier ensemble avant d'envoyer. Créer une habitude de relecture.                              |
| <b>Problème de connexion ou de compte</b>       | Avoir une solution de repli : utiliser le compte de démonstration de l'animateur pour l'exercice |

## 💬 **PHRASES CLÉS POUR ANIMER**

Ces formulations ont fait leurs preuves sur le terrain. Utilisez-les naturellement.

| Situation                  | Ce que vous pouvez dire   |
|----------------------------|---|
| <b>Lancer l'atelier</b>    | <i>"Aujourd'hui on ne fait qu'une seule chose : envoyer un email. Rien d'autre."</i>                      |
| <b>Quelqu'un a peur</b>    | <i>"C'est tout à fait normal d'être hésitant au début. On y va doucement, ensemble."</i>                  |
| <b>Avant chaque action</b> | <i>"Dites-moi ce que vous allez faire avant de cliquer."</i>  |
| <b>Quelqu'un bloque</b>    | <i>"On reprend depuis le début, c'est comme ça qu'on apprend. Vous aviez très bien fait l'étape 1."</i>   |
| <b>Après une réussite</b>  | <i>"Vous l'avez fait ! Vous venez d'envoyer votre premier email."</i>                                     |
| <b>Pour retenir</b>        | <i>"Répétez avec moi : ouvrir, nouveau message, adresse, objet, écrire, envoyer."</i>                     |
| <b>Conclure</b>            | <i>"La prochaine fois, ce sera encore plus facile. Vous avez la fiche pour vous entraîner chez vous."</i> |

## ☑️ **CHECKLIST POST-ATELIER**

### À remplir après chaque séance

- Tous les participants ont réussi à envoyer un email
- Les fiches usager ont été distribuées
- J'ai noté les difficultés récurrentes pour adapter la prochaine séance
- J'ai complété la fiche de suivi individuel de chaque participant
- J'ai préparé un rappel ou un exercice court pour la prochaine séance