

Vulgariser le langage informatique

Guide pour animer le café
connectoo



Nous vous proposons ici un mini-guide pour animer vous-même un café connectoo auprès de vos collègues.

I. Comment animer un café connectoo

Qu'est-ce qu'un café connectoo ?

C'est un temps d'échange de pratiques et de mini-formation organisé et animé par une (ou plusieurs) personne qui a suivi la formation connectoo, et proposé à ses collègues.

Comment s'organise-t-il ?

La personne qui anime le café le prépare à l'aide des slides du power point et des notes de ce guide. Les collègues s'engagent à participer activement. La réussite (ou l'utilité) d'un café connectoo réside tout autant dans les apports qui seront dispensés à l'aide du matériel d'animation, que dans les échanges qui seront nourris entre les participants.

Quelles sont les modalités d'un café connectoo ?

Un café connectoo peut être organisé en présentiel ou en ligne via un outil de visioconférence. Note d'attention pour la modalité en ligne : nous proposons dans chaque café du travail en sous-groupes ; il faut donc utiliser un outil de visioconférence qui propose cette option. Pour fluidifier le travail en sous-groupes en ligne, il sera également nécessaire d'anticiper l'envoi des documents de travail, d'ajuster les règles de vie du café (préciser les règles pour le micro, la caméra...), et d'adapter les ice-breakers si nécessaire.

Combien de temps faut-il prévoir ?

Les cafés connectoo ont été conçus pour une durée d'1h15. Ils peuvent cependant être (un peu) raccourcis ou allongés selon la disponibilité des participants et leurs connaissances préalables du sujet. Cette durée ne concerne que le temps stricto sensu d'animation. Il convient d'ajouter à cela le temps de préparation de la personne qui anime.

Comment animer un café connectoo ?

Les personnes qui animeront ces cafés ne sont pas nécessairement des expertes du sujet, mais plutôt des facilitatrices qui permettront de faire le lien entre certains contenus/concepts et l'expérience des participants.

Au-delà du contenu du café en tant que tel, nous conseillons de prévoir 3 temps spécifiques :

- Un temps d'accueil et de brise-glace pour faire connaissance et lancer la dynamique autour de la thématique du café (au démarrage du café)
- Un temps de cadrage pour expliciter ou clarifier le cadre et les objectifs de ce rendez-vous (au démarrage du café)
- Un temps de clôture avec retour sur soi (qu'ai-je appris, qu'est-ce qui m'a surpris/questionné, qu'ai-je envie d'améliorer dans ma pratique, que pouvons-nous améliorer collectivement... ?) et discussion sur la suite (que faisons-nous des acquis et des échanges de ce café, que mettons-nous en place, de quoi avons-nous besoin pour continuer à avancer sur le sujet, comment nous assurer que nous avançons correctement... ?)

Comment utiliser le power point et les notes associées ?

Chaque slide du power point est accompagnée d'un contenu explicatif dans ce guide, que vous pouvez utiliser comme support d'animation. Nous proposons une durée indicative pour chaque slide.

II. Notes pour le café connectoo “Vulgariser le langage informatique”

→ Slide 2 (5 min)

1. Expliciter les **bonnes pratiques** lors du café :
 - Lever la main pour poser une question
 - Laisser le collègue terminer
 - Travail en groupe : un scribe et un médiateur identifiés
 - ...
2. Faire le tour des **présentations** : à tour de rôle, chacun dit son prénom (voire son organisation ou son service) et un terme informatique qu’il trouve difficile à expliquer (d’autres types d’ice-breakers sont évidemment possibles). C’est également le moment de demander aux participants de dire en quelques mots la connaissance qu’ils ont du thème du café, ou les difficultés qu’ils rencontrent à ce sujet.
3. Evoquer le **déroulé** du café. Il s’articule autour de 3 grands axes :
 - À partir d’un petit quiz de lancement, définir un cadre théorique commun : quelles astuces pour vulgariser
 - Travail en sous-groupe sur les différentes façons de vulgariser, retour collectif et bonnes pratiques à avoir en tête
 - Conclusion et discussion sur la suite du travail ensemble

→ Slide 4 (5 min)



Discussion

De quoi va-t-on parler dans ce café ? Dans un premier temps, demander aux participants **"Quels sont les termes informatiques qui coïncident chez vos usagers ? / Quels termes informatiques sont souvent mal compris ?"**. L’idée n’est pas de discuter des termes, mais de les lister (liste rapide, non-exhaustive). Puis projeter le nuage de mots de la slide suivante.

Alternative : cette demande peut être faite en amont du café connectoo, par exemple au moment de l’inscription ou quelques heures avant le café.

→ Slide 5 (optionnel) – 2’

Vérifier en quelques secondes s’il y a des termes communs entre ceux partagés par les participant.es et ceux qui s’affichent à l’écran dans le nuage de mots.

→ Slide 6 (5/10 min)



Quiz

Lancer la question du **quiz** (à l'oral, à l'écran ou via un outil de sondage en ligne). Proposer aux participant.es d'expliquer leur choix, en quelques mots.



Apport

Conclure en revenant sur les 3 propositions. L'idée ce n'est pas de chercher la bonne réponse ici mais de voir dans un premier temps à quoi ces propositions renvoient :

1. Là on reprend le terme de l'utilisateur, même si ce n'est pas le bon. C'est utile pour lancer la discussion en étant sûr de se comprendre
2. Là on emploie directement le terme technique/officiel. C'est intéressant de donner les "bons" termes aux usagers car ils les recroiseront, mais il y a un risque de ne pas vous comprendre avec l'utilisateur ou que celui-ci se sente incompetent si vous le reprenez sur les termes.
3. On met les deux termes, ça permet de partir de la même base et d'apporter aussi le terme technique. Attention, ce qui va faire la différence ici c'est la façon dont vous allez prononcer "la case dont vous parlez" !

→ Slides 8 + 9 (5/10 min)



Apport

Il y a des termes que l'on aime utiliser, ce ne sont pourtant pas toujours les plus simples pour les publics en situation de fracture numérique. Or, vous ne cherchez pas à faire de vos interlocuteurs des experts techniques, et surtout ceux qui rencontrent déjà des difficultés face au numérique. Pour les accompagner, vous allez cependant peut-être devoir vous restreindre 😊

Pour être sûr de ne pas se tromper d'entrée de jeu, partez des termes que votre interlocuteur a utilisés.

C'est à dire : **partez toujours de 1) ce que l'utilisateur sait déjà / 2) ce qu'il a besoin de savoir.**

Avez-vous des exemples de mots à partager avec le groupe ?

Exemples de mots :

- Hacker --> pirater
- Phishing --> hameçonnage
- Implémentation --> mise en œuvre/inscription/...
- Plutôt que dire "downloader", dites "téléchargez"
- Plutôt que dire "procéder à l'actualisation, dites "actualiser"

- Le "**login**" vient de l'anglais "s'identifier", si vous rencontrez le terme "login", cela veut dire "identifiant", c'est à dire l'identité que vous avez choisi pour vous inscrire (cela peut être votre adresse mail, votre prénom, un pseudonyme, vos clés numériques...)

→ Slides 10 + 11 (5/10 min)



Apport

La mauvaise compréhension autour du langage informatique, ce n'est pas qu'une question de vocabulaire technique.

De plus, il faut faire la **différence entre non-connaissance d'un mot et non-connaissance d'une procédure.**

Pour que votre interlocuteur ait le plus de facilité possible pour "vous suivre" dans votre explication, vous devez penser à **soigner la structure** de vos explications.

Avec des phrases courtes et simples, vous devez lui permettre de **visualiser les étapes chronologiques** qui lui permettront d'accomplir une tâche/procédure.

Avez-vous des exemples à partager avec le groupe ?

Exemple : 1 idée par phrase, cela suffit 😊

→ Slides 12 + 13 (5/10 min)



Apport

Zoom sur "l'analogie"

- Qu'est-ce qu'une analogie ? (cf. Slide 12)
- L'analogie revêt deux dimensions possibles (cf. Slide 13)

Avez-vous des exemples à partager avec le groupe ?

Exemple. Barre d'url :

- Métaphore : le chemin que vous empruntez pour vous rendre quelque part
- Comparaison : c'est comme la case où on rentre l'adresse de destination dans un GPS

→ Slides 14 + 15 (5/10 min)



Apport

On vient de le dire : **partez toujours de 1) ce que l'utilisateur sait déjà / 2) ce qu'il a besoin de savoir.**

Puis adaptez en fonction le **détail** de vos explications et la **forme** qu'elles peuvent prendre (analogies, symboles, humour...).

On rappelle que **l'humour**, même dans le cadre officiel/administratif, est bien utile 😊 Car il permet de **faire appel à la mémoire épisodique** (les informations sont alors inscrites en mémoire de façon plus solide, plus stable et sont plus faciles à retrouver/réactiver - cf. Module 3 de connectoo) et de **dédramatiser** (évitant ainsi le mode cognitif "survie" lié à une situation de stress qui empêche l'apprentissage – cf. Module 3 de connectoo)

Avez-vous des exemples à partager avec le groupe ?

Exemples :

- **Email** : c'est un courrier (ou lettre) électronique
- Un **pdf** est le sosie cryogénisé de votre document (objectif : préserver la mise en forme d'un fichier pouvant être lu par n'importe quel logiciel/navigateur)
- Signe **hashtag** : c'est un H barré 2 fois
- Plutôt que **"scroller"** : "vous êtes là sur une page internet, c'est comme un immeuble avec des informations à chaque étage. Pour y accéder, vous pouvez monter ou descendre l'ascenseur grâce à la molette de votre souris ou à la barre à droite de l'écran."
- **Hyperlien** : c'est un lien qui permet de faire le pont entre deux contenus (objectif). En cliquant sur un hyperlien qui a été incrusté/collé sur un contenu (un texte du type "cliquer ici" ou un bouton par exemple), on peut accéder à un autre contenu. C'est un peu comme un portail dans *Stargate* ou dans *Harry Potter*, de la télétransportation 😊 (analogie)
- **Virus** : comme les virus que l'on peut attraper de quelqu'un

→ Slide 17 (20 min)

Présenter les consignes de l'exercice et demander aux participant.es de former des sous-groupes (si possible prévoir 3 ou 4 personnes par groupe).



Exercice

- Que répondez-vous si on vous demande "c'est quoi une arobase" ?
- Comment expliquer le terme "navigateur" à travers une métaphore ou comparaison ?

- Que simplifieriez-vous sur [cette page](#) de mypension.be (termes, réorganisation de la structure, définitions...)? **Attention, on ne cherche pas à dire que le texte officiel n'est pas bon 😊 On s'entraîne simplement. Il n'y a jamais UNE seule bonne formulation 😊**

Organisation : un rapporteur par groupe qui note les propositions.

→ Slide 20 (5/10 min)



Retours

C'est le temps de retour en grand groupe pendant lequel chaque sous-groupe va présenter son travail / sa réflexion. La partie "en conclusion" renvoie aux slides 21 + 22 + 23 : les participants peuvent s'exprimer ici puis le facilitateur déroulera les slides suivantes pour proposer des apports.

→ Slide 21



Apport

Le **type de reformulation** (choix des mots, des analogies...) **dépend du public** (son background, son expérience, ses références...)!

→ Slide 22



Apport

Le type de reformulation (choix des mots, des analogies...) dépend aussi **d'où le public en est dans la compréhension de l'explication.**

→ Slide 23



Apport

Et pour s'en assurer, il y a plusieurs possibilités dont celles mentionnées dans la slide 😊

→ Slide 24 (5 min)



Conclusion

C'est un temps qui peut avoir plusieurs vocations :

- Poser des questions en suspens et y répondre
- Prendre du recul (où je me situe par rapport aux apports et discussions de ce café, qu'ai-je appris, qu'ai-je envie de changer dans ma pratique, qu'est-ce qui peut constituer un frein ... ?)
- Se questionner et s'organiser collectivement (où en sommes-nous sur le sujet aujourd'hui dans notre organisation, que souhaitons-nous améliorer, comment penser la suite, de quoi avons-nous besoin ... ?)