

Évaluation externe du cours pilote « Paiements, même pas peur » de l'Association Lire et Écrire et du CEFIL

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 « Paiements, même pas peur » de l'Association Lire et Écrire et du CEFIL</i>	1
<i>Introduction</i>	2
<i>Contexte et descriptif du cours</i>	2
Buts et objectifs de ce rapport	2
Processus d'évaluation et d'accompagnement	3
Structure et temporalité de la démarche	3
Description globale du cours pilote « Paiements, même pas peur »	4
<i>Résultats de l'évaluation</i>	6
Mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA et impact sur les apprentissages	6
Atteinte des objectifs et impact sur les apprentissages	10
Points forts du cours et recommandations pour la prochaine session	13
Conclusion générale de l'évaluation	15
<i>Annexes</i>	17
Annexe 1 : Fiche de présentation du cours	17
Annexe 2 : Exemple du canevas d'entretien d'accueil	18
Annexe 3 : Formulaire d'engagements respectifs concernant l'accès à des données sensibles .	19
Annexe 4 : Planification du cours pilote	20
Annexe 5 : compte rendu du focus group et de la première séance (cours novembre)	23
Annexe 6 : fiche de QR Code (pratique)	26
Annexe 7 : rétrospective des formateurs par rencontre sur les principes de conception pédagogique	27
Annexe 8 : compte rendu du focus group et dernière séance de bilan	29
Annexe 9 : Transfert des apprentissages à la suite au cours	34

Introduction

Ce document est destiné à l'Association Lire et Écrire et à la Fondation Relais - le CEFIL. Il a été réalisé dans le cadre du projet de recherche DORA¹ de l'Université de Genève « Défis et Opportunités du numérique en formation de base des adultes : une Recherche-Action ».

En première partie, il contient un résumé du contexte : les institutions concernées, les besoins à l'origine de la création de cette nouvelle offre de formation, la présentation des processus d'accompagnement et d'évaluation menés dans le cadre du projet DORA (buts du rapport, objectifs spécifiques de la démarche, structure et temporalité de la démarche), les aspects financiers et le descriptif du cours.

La deuxième partie du document porte sur les résultats de la démarche d'évaluation du cours pilote « Paiements, même pas peur », l'impact sur les apprentissages et les transferts réalisés par les apprenant-es. Cette deuxième partie s'organise selon les chapitres suivants :

- La mise en œuvre des principes de conception pédagogique DORA
- L'atteinte des objectifs
- Les points forts et les recommandations en vue de la reproduction du cours

Contexte et descriptif du cours

L'Association Lire et Écrire ainsi que le CEFIL sont partenaires de la recherche DORA de l'Université de Genève. L'association Lire et Écrire a participé à l'axe 2 de la recherche : évaluation de l'impact du numérique sur l'apprentissage au travers d'une démarche participative et réflexive. Le CEFIL a participé à l'axe 1 : identification des besoins de formation des adultes peu ou pas scolarisés dans le domaine numérique, création de principes de conception pédagogique et expérimentation de dispositifs de formation pilotes basés sur ces mêmes principes.

Dans le cadre de la phase d'expérimentation de l'axe 1 et du budget prévu pour financer des projets pilotes, le CEFIL a proposé de créer un cours répondant à des besoins identifiés dans l'axe 1 de la recherche, notamment ceux en lien avec l'utilisation du smartphone pour réaliser des paiements (Twind, QR facture, paiements avec téléphone, etc...). Le CEFIL voulait permettre aux apprenant-es de prendre confiance dans ces démarches, d'apaiser leurs peurs face au numérique, de devenir autonomes dans les démarches de paiement et de savoir où trouver des informations et de l'aide en cas de besoin. Le CEFIL a souhaité collaborer avec l'Association Lire et Écrire (section Lausanne et Région), qui est déjà son partenaire dans le cadre du dispositif de la CIFEA. Ce projet pilote était l'occasion de renforcer la collaboration interinstitutionnelle et de valoriser les compétences pédagogiques spécifiques de ces deux institutions (compétences numériques pour le CEFIL et compétences en lecture et en écriture pour Lire et Écrire).

Le financement du cours expérimental a été pris entièrement en charge par le budget de la recherche DORA. Les institutions impliquées dans le projet ont facturé tous les coûts sur la base du budget négocié préalablement. Seuls les frais de locaux et administratifs ont été pris en charge par le CEFIL, qui a mis à disposition son infrastructure.

Buts et objectifs de ce rapport

Ce rapport vise à :

- Tester l'opérationnalisation des principes de conception pédagogique issus de l'axe 1 de la recherche DORA, pour en évaluer la pertinence dans leur mise en œuvre dans une situation réelle et les ajuster et les améliorer en conséquence.
- Fournir des éléments portant sur l'efficacité et l'impact du cours, en se basant notamment sur le point de vue des acteurs concernés – notamment les formateurs et les apprenant-es – ainsi que les observations réalisées par l'équipe.
- Émettre des recommandations pour une éventuelle reproduction du cours dans le futur, sur la base des éléments récoltés pendant l'évaluation.

¹ Pour plus de détails sur le projet DORA, voir la page www.crfba.ch/dora

Plus spécifiquement, les objectifs étaient les suivants :

- Analyser le déroulement du cours au regard de l'engagement des apprenant-es dans la formation et de la pertinence des choix pédagogiques (activités et supports).
- Identifier les points forts et les points d'amélioration du cours en vue d'une éventuelle reconduction, avec des recommandations.
- Analyser l'impact du cours sur les apprenant-es en matière de transfert (changement des pratiques numériques hors cours), sur la confiance en soi et sur le rapport au numérique.

Pour faciliter la lecture du rapport et la distinction du vocabulaire, le terme « cours » parle de l'ensemble du projet pilote, alors que le terme « rencontre » permet d'illustrer chaque séquence de formation de 3h.

Processus d'évaluation et d'accompagnement

La démarche de l'équipe de l'Université de Genève a débuté en septembre 2024 pour accompagner la phase de conception de ce nouveau cours et pour soutenir les deux formateurs concernés pendant l'implémentation de ce cours pilote. Les modalités de l'évaluation et de l'accompagnement ont été discutées en amont avec les acteurs concernés et formalisées dans un document validé par toutes les parties indiquant les objectifs, le planning, les aspects financiers et le livrable attendu (que constitue le présent rapport). L'évaluation s'est terminée en février 2025 avec des entretiens réalisés avec un échantillon de participant-es (trois semaines environ après la fin du cours) et la rédaction de ce rapport.

La démarche d'accompagnement avait pour objectif de soutenir les deux institutions et plus spécifiquement les deux formateurs dans la conception du cours et dans sa mise en œuvre, avec le regard externe de l'Université de Genève. Pendant toute la phase de conception, un dialogue a été mis en place entre les deux parties afin de faire converger les attentes et les intentions tant des formateurs - sur la base de leur longue expérience et d'une très bonne connaissance du public - et celle des membres de l'équipe de recherche de l'Université - à partir de leurs connaissances des spécificités de la formation en compétences de base, d'un certain nombre de références théoriques et des résultats de la première phase de la recherche DORA.

La démarche d'évaluation avait pour objectif de mesurer l'efficacité et l'impact de ce cours de manière générale. La plus-value de cette démarche se situe essentiellement dans la présence d'une troisième personne dans certaines rencontres (observation) et des entretiens d'évaluation de l'impact avec un échantillon de participant-es plusieurs semaines après la fin du cours, pour faire un bilan des apprentissages et des transferts.

Les deux démarches d'accompagnement et d'évaluation ont également permis de mettre en œuvre les principes de conception pédagogique qui ont émergés de la recherche-action DORA et de les améliorer.

Les personnes impliquées dans l'expérimentation sont, pour le CEFIL, Marc Borgeaud (formateur) et pour l'Association Lire et Écrire, Arnaud Thévenet (formateur et répondant numérique). Pour l'Université de Genève, Daniele Beltrametti (chargé d'enseignement) et Jessica Belperroud (collaboratrice scientifique) ont réalisé l'accompagnement et l'évaluation. D'autres personnes avec des responsabilités institutionnelles ont été impliquées en amont pour définir et formaliser la démarche et en aval pour prendre connaissance des résultats : Danièle Golay Schilter (co-directrice Lire et Ecrire Vaud et responsable Lausanne et Région), Catherine Wick Monnard (responsable pédagogique pour la même institution) et Alexandre Geinoz (responsable CEFIL).

Structure et temporalité de la démarche

Les deux démarches d'accompagnement et d'évaluation sont fortement imbriquées au niveau des activités et ont été mises en œuvre au travers des étapes suivantes :

- Une séance de présentation en septembre pour discuter de l'origine du projet pilote et définir les bases, les modalités de collaboration et l'implication des deux institutions concernées.
- Plusieurs séances d'échange avec les formateurs ont fait chacune l'objet de prises de notes :
 - Trois séances entre septembre et novembre 2024 pour la conception du module dans son ensemble (objectifs, structure de cours, supports de cours, etc.).

- Une séance de bilan intermédiaire en décembre pour établir un bilan de la première moitié du module et de l'efficacité des principes de conception pédagogique.
- Une séance d'évaluation en février 2025 pour faire le bilan de cette première expérimentation avec les différentes personnes impliquées et discuter des recommandations en vue d'une reproduction de ce cours.
- Des séances hebdomadaires de travail ont été organisées par les deux formateurs entre chaque rencontre du cours, pour adapter les contenus et programmer la suite, pour annoter leurs remarques et réflexions et pour travailler sur la mise en œuvre et les limites des principes de conception pédagogique DORA.
- Deux visites de cours en observation non-participante avec prise de notes : lors de la première rencontre de cours (introduction et focus group pour identifier les besoins) et lors de la dernière rencontre cours (bilan du cours et retour sur le support de cours réalisé par les apprenant-es).
- Analyse et retour critique de l'équipe de l'Université sur divers documents produits par les formateurs tout au long du processus (document transversal sur les contenus et les principes de conception pédagogique, supports de cours, programme, etc.).
- Diverses séances de travail internes à l'équipe DORA de l'Université de Genève.
- Des entretiens individuels avec quelques apprenantes environ 3 semaines après la fin du cours ont permis de récolter leur avis et d'évaluer les transferts et l'impact du cours sur les pratiques numériques de ces personnes.

Description globale du cours pilote « Paiements, même pas peur »

Éléments généraux

- Nom du cours : « Paiements, même pas peur »
- Temporalité : 3h de cours, une fois par semaine, les mardis après-midi
- Durée : du 26 novembre 2024 au 14 janvier 2025 (6 rencontres)
- La durée courte permet aux personnes de s'engager et de venir à toutes les séances

Objectifs du cours

- Apaiser les craintes face au numérique dans les démarches de paiements et de l'utilisation du smartphone et s'exprimer sur ses difficultés et ses envies/besoins avec le numérique.
- Utiliser son téléphone pour réaliser des paiements, comprendre les terminologies et notamment la différence entre QR Code ou Twint, identifier les étapes à passer pour réaliser des paiements.
- Créer un support de cours de manière individuelle ou collective par les apprenant-es (prise de notes, notes sur téléphone, texte sur ordinateur, enregistrement sur dictaphone, photos des procédures, vidéo pour les démarches, etc.) avec les procédures nécessaires pour faire les paiements.
- Pratiquer la lecture et la compréhension écrite grâce aux activités pratiques pour réaliser les démarches de paiements et comprendre les phrases écrites au sein des applications.
- S'exprimer sur les apprentissages réalisés par les apprenant-es en lien avec les contenus abordés dans le cours, en fin de formation ainsi qu'un mois après la fin du cours.

Profils des participants et recrutement

- Participant-es : 10 inscriptions, 3 abandons (3 personnes inscrites qui ne sont pas présentés au cours, aucun abandon en cours de route), 7 personnes ont commencé et terminé le cours
 - Une personne qui s'était inscrite n'a pas pu participer car sa fille a appelé en disant qu'elle n'était pas d'accord avec cette inscription, ce qui est révélateur des enjeux sous-jacents à l'accès aux comptes bancaires et aux moyens de paiements.

- Plusieurs apprenant-es se sont inscrit-es en parallèle avec un autre cours donné par le CEFIL, car la thématique les intéressait beaucoup, ce qui est révélateur de l'intérêt porté sur le sujet des paiements et des achats en ligne.
- Recrutement :
 - Le recrutement a été réalisé dès le 28 octobre 2024, au sein des institutions CEFIL et Lire et Écrire, par les formateurs du projet pilote.
- Tous les participant-es ont été recrutés au CEFIL, aucune personne n'a pu être recrutée auprès de Lire et Écrire à cause de diverses difficultés
 - Le fait qu'il n'y ait que des apprenant-es du CEFIL s'explique aussi probablement par le fait que la phase de recrutement a été très courte, que le cours a eu lieu dans les locaux et avec un formateur du CEFIL déjà connu des apprenant.e.s. De plus, ces apprenant-es viennent en cours déjà pour un cours lié au numérique, ce qui n'est pas le cas des apprenant-es de Lire et Écrire.
 - Toutes les personnes inscrites ont signé un formulaire qui clarifie les responsabilités respectives pour l'accès aux données sensibles des participant-es (cf. annexe 3).
- Situation professionnelle du public : personnes en emploi, au chômage ou à l'aide sociale.
- Prérequis :
 - Avoir un niveau B1 à l'oral, pas de prérequis à l'écrit, mais avoir des compétences suffisantes pour comprendre des phrases/consignes à l'écran.
 - Avoir un compte bancaire en Suisse en son nom, et avoir accès à suffisamment d'argent pour faire des paiements (pas de dettes).
 - Avoir un smartphone avec une carte SIM ou un ordinateur (selon le support souhaité) et pouvoir l'amener à chaque rencontre.
- Matériel utilisé par les apprenant-es :
 - Smartphone : chacun et chacune utilise son smartphone
 - Carnet : chacun et chacune prend des notes selon les éléments discutés lors du cours

Organisation du cours

Le cours s'est déroulé autour d'une table ronde, sans ordinateurs, afin de favoriser les interactions entre participant-es et le travail collaboratif. Les formateurs avaient établi un calendrier de cours pour les six rencontres (cf. annexe 4), qui a été ajusté en cours de route selon les besoins exprimés par les apprenant-es.

Le cours a commencé avec un focus group autour des notions théoriques liées à la sécurité et à l'utilisation des applications bancaires, ce qui a permis aux participant-es d'être rassuré-es par la mise en place d'un lexique commun et une meilleure compréhension des terminologies et des enjeux liés à la réalisation de paiements de manière sécurisée.

Le programme a permis ensuite de concilier mises en pratique, discussions et apports théoriques. De manière générale, les notions abstraites ont toujours été amenées à partir d'exemples pratiques et d'échanges et discussions entre les participant-es dans une logique inductive. Pour ce faire, les formateurs ont laissé beaucoup de place aux échanges collectifs tout au long du cours. L'annexe 4 fournit les détails du programme du cours tel qu'il avait été conçu en amont, mais la structure a ensuite été adaptée entre chaque rencontre sur la base des apprentissages réalisés et des objectifs et demandes qui ont émergé.

Durant toute la durée du cours, les formateurs ont proposé une projection au beamer avec leur téléphone ou leur ordinateur pour monter différents éléments. Ils ont également imprimé des documents pour que les apprenant-es puissent repartir avec des documents papier de référence.

Résultats de l'évaluation

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 les formateurs, 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 qui en découlent

Il est précisé que les formateurs ont tiré un bilan positif quant à l'utilité de ces principes, notamment dans les séances régulières entre les deux formateurs pour programmer la rencontre suivante. Ces principes de conception pédagogique ont notamment soutenu l'analyse de chaque rencontre au vu des intentions pédagogiques et la réflexion conjointe sur la programmation de la suivante.

Principe 1 : Laisser émerger les besoins tout au long du processus de formation

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 »), les formateurs ont voulu créer les conditions pour établir une relation de confiance avec les apprenant-es et pour soutenir l'émergence des besoins de manière progressive. 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.

Le cours « Paiements : même pas peur » a opérationnalisé ce principe avec les activités suivantes :

- Focus group lors de la première rencontre pour faire émerger les besoins
- Espace d'échange sans les formateurs pendant chaque rencontre sur les apprentissages réalisés
- Ouverture des deux formateurs à l'échange et aux questions pendant chaque rencontre
- Focus group lors de la dernière rencontre pour faire un retour sur les besoins et définir les suivants

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

Focus group lors de la première rencontre pour faire émerger les besoins

Un focus group a permis, au début de la première rencontre, de créer un espace d'échange autour de la représentation des apprenant-es vis-à-vis du numérique et de récolter leurs besoins, qui ont permis de co-construire le cours avec les apprenant-es. L'émergence des besoins et la co-construction des contenus ont été fortement valorisées car elles impliquent activement les apprenant-es dans leur parcours d'apprentissage et permettent de répondre à leurs besoins directs.

Cette démarche visait notamment à :

- Faire émerger les besoins et les représentations des apprenant-es en vue de valider et/ou adapter la structure et les contenus du cours.
- Soutenir l'implication et la participation active des apprenant-es dans le cours dès le début du cours.

Les formateurs ont mis à disposition une cinquantaine de photos illustrant divers usages du numérique au quotidien. Les apprenant-es ont choisi douze photos (chaque personne présente a choisi deux photos) autour des sujets suivants : payer avec TWINT, payer une facture, scanner des QR codes, rechercher une information sur internet, acheter un billet de transport (train, bus, métro), payer un billet d'avion, gérer son e-banking, gérer son budget. Chaque personne a ensuite présenté la photo choisie et a expliqué pourquoi, ce qui a été suivi par un échange. La participation d'un membre de l'équipe de l'Université a permis de réaliser l'annexe 5 qui décrit les photos choisies et le déroulement des échanges qui ont suivi.

Lors du bilan de fin de cours et des entretiens individuels après cours, les apprenantes ont partagé un sentiment très positif concernant ce moment d'échange et de partage en début de parcours de formation et elles ressortent avec le sentiment d'avoir été écoutées dans leurs besoins.

Espace d'échange sans les formateurs pendant chaque rencontre sur les apprentissages réalisés et les besoins

A la fin de chaque rencontre, les participant-es ont pu exprimer leurs apprentissages grâce à un moment de discussion pendant lequel les formateurs étaient absents. Ce moment de discussion a permis de faire émerger les compétences préexistantes ou acquises pendant la rencontre et d'exprimer également les besoins pour la suite du cours ainsi que consolider les acquis et la prise de notes. La dynamique de groupe a été excellente et tous les apprenant-es ont participé.

Les formateurs ont donné en amont de ces échanges les consignes nécessaires pour focaliser la discussion et ont demandé aux participant-es de noter au tableau ou dans un carnet les sujets abordés pendant les échanges. Les formateurs n'étaient pas présents pendant les échanges, afin de laisser vivre le groupe. Ils sont ensuite revenus pour conclure la rencontre et répondre aux questions restantes ou prévoir un travail dans une rencontre ultérieure.

Ouverture des deux formateurs à l'échange et aux questions pendant chaque rencontre

Le fait d'être deux formateurs a également permis d'être en soutien individuel durant chaque rencontre sans péjorer le reste du groupe. Les demandes qui ont émergé ont varié d'une semaine à l'autre mais sont restées ciblées sur les sujets abordés pendant les cours (voir annexe 7).

Cet aspect a été souligné par les apprenant-es dans le bilan en fin de cours : avoir la possibilité de poser librement leurs questions à un formateur pendant que l'autre formateur s'occupe du reste du groupe. Ce temps est précieux et apprécié par les apprenant-es, leur permettant de se rassurer et d'oser demander librement de l'aide ou des réponses individuelles. Ces personnes ont notamment valorisé l'impact positif sur leur sentiment de « se sentir bête », en les « autorisant » à poser des questions.

Focus group lors de la dernière rencontre pour faire un retour sur les besoins et définir les suivants

Lors du dernier cours, un temps d'une heure a permis de revenir sur les 12 photos identifiées comme des besoins prioritaires en début de cours. Ce temps d'échange a permis de :

- Avoir une réflexion sur les acquis, verbaliser les apprentissages concrets, identifier les réussites personnelles et les progrès réalisés.
- Favoriser l'expression des ressentis et les défis rencontrés, revenir sur les craintes initiales et leur évolution ainsi que les domaines à améliorer.

De manière globale, les apprenantes ont montré une grande satisfaction pour le cours et ont identifié leurs progrès en particulier avec l'utilisation de l'application TWINT, mais également dans leur représentation du numérique et les aspects importants pour avoir une connexion sécurisée. Les apprenantes ne se sentent cependant pas encore en confiance lorsqu'il s'agit de paiements de grandes sommes (3 chiffres ou plus). Elles évoquent le besoin de poursuivre et d'avoir plus de temps de pratique pour cela.

Conclusion et adaptation du principe à la suite de l'expérimentation

Ce principe pédagogique, sous sa forme originale, a été adapté grâce aux réflexions des formateurs durant ce cours pilote, de manière à valoriser la notion d'entrée progressive dans le numérique, ce qui permet de faire émerger les besoins tout au long de la formation, et pas uniquement lors de la première rencontre.

Principe 2 : Favoriser une approche participative dans la formation

Selon la recherche DORA, les expérimentations ont montré que le fait de favoriser la participation en formation permet de renforcer la confiance en soi et un climat propice aux apprentissages, dans la mesure où les personnes concernées se sentent autorisées à prendre des « risques » (et donc faire des erreurs), à tester des nouvelles procédures et à chercher des solutions.

Ce module a opérationnalisé ce principe avec les activités et choix pédagogiques suivants :

- Temps de mise en pratique individuelle et collective privilégiée dans les cours.
- Création d'un support de cours par les apprenant-es.

Les sous-chapitres suivants portent sur la mise en œuvre de ce principe au travers des activités proposées et présentent le retour des apprenant-es et des formateurs.

Temps de pratique individuelle et collective privilégiée dans les cours

Une grande partie du cours a été axée sur l'entraînement et les formateurs ont laissé le temps aux participant-es de faire leurs propres expériences. La confiance dans le groupe était également suffisante pour que les participant-es équipé-es puissent montrer aux autres comment ils-elles réalisaient leurs paiements. L'approche participative a permis de dédramatiser les dangers du numérique en montrant que beaucoup de personnes, formateurs comme participant-es, utilisent les différents moyens de paiement discutés à leur manière. Les séances 3 et 4 ont été consacrées à de la pratique en conditions réelles, par exemple réaliser un paiement avec Twint au marché de Noël et acheter son billet de transports en commun pour s'y rendre.

Ce cours a demandé de nombreuses adaptations pour les formateurs, ce qui est difficilement réalisable avec un séquençage précis et/ou rigide. Les témoignages des apprenant-es lors du bilan du cours montrent une grande appréciation pour ces temps de pratique, qui leur ont permis de faire plusieurs fois les démarches, de se sentir plus à l'aise et d'être rassuré-es.

Plusieurs écueils sont apparus lors des moments de mise en pratique :

- Une participante disposait d'un téléphone qui ne disposait pas d'une carte SIM débloquée, donc l'inscription au système de paiements TWINT était impossible (prérequis pas respectés).
- Une participante a rencontré des difficultés pour scanner le code QR, puisque son doigt était sur l'objectif du téléphone.
- Un formateur a reçu une alerte info au moment de commencer le temps de pratique en ville, ce qui a amené un stress supplémentaire "Problèmes de paiement avec Twint ce mardi" (lematin.ch)

Le cours a également été prévu de manière intentionnelle avec les vacances scolaires après 4 cours. Cette pause avec les fêtes de fin d'années et les vacances scolaires a également permis aux apprenant-es de pratiquer leurs apprentissages, ce qu'elles ont considéré très précieux.

Création d'un support de cours par les apprenant-es

L'objectif dans ce cours pilote était de proposer aux apprenant-es de créer leur propre support de cours, pour repartir avec une trace écrite des apprentissages réalisés et des procédures diverses pour l'utilisation du smartphone pour les démarches de paiement. Le principal objectif était de soutenir la participation et l'implication des apprenant-es dans le cours, grâce à la co-construction des supports pédagogiques. Cette démarche permet de laisser aux apprenant-es une ressource pour se souvenir personnellement des étapes pour réaliser des démarches de paiements, mais également pour aider les personnes de leur entourage et devenir des aides pour les autres.

À la fin de chaque cours, un quart d'heure était consacré aux apprenantes pour définir ensemble les éléments de la séance qu'ils souhaitaient garder pour le support de cours. Une personne désignée par le groupe s'est chargée de la prise de notes pour l'ensemble des échanges. Par la suite, deux apprenant-es ont mis en forme le support avec un traitement de texte.

Lors du dernier cours, un temps d'une heure a permis à toutes les apprenant-es de lire le support de cours, et de faire une rétrospective de leurs apprentissages ainsi que d'ajouter des éléments qui manquaient encore. Un formateur prenait des notes et faisait les modifications directement sur le document. La version finalisée a été imprimée et distribuée aux apprenantes en fin de cours.

Conclusion et adaptation du principe à la suite de l'expérimentation

Les formateurs soulignent que la co-construction du cours avec le groupe a permis de soutenir le renforcement des compétences transversales telles que les compétences d'écoute, de prise de parole, de prise de notes, d'organisation du travail en groupe (limitation des digressions, partage actif, mise en commun des savoirs et des savoir-faire) ainsi que la capacité d'abstraction et de résumé.

Principes 3 et 5 : Accompagner l'accès et le choix des outils numériques et soutenir une vision critique du numérique

Ce module a opérationnalisé en visant les objectifs suivants :

- L'autonomisation dans la gestion des procédures de paiement.
- Le changement de posture des formateurs.
- Le soutien d'une vision critique du numérique, notamment face aux arnaques des achats en ligne.

Les sous-chapitres suivants portent sur la mise en œuvre de ces principes au travers des activités proposées ainsi que le retour des apprenant-es et des formateurs sur ces activités. Ces deux principes ont été regroupés car les thématiques se recoupaient.

L'autonomisation dans la gestion des procédures de paiement

Toutes les rencontres ont permis de travailler sur les procédures et les choix à faire lorsqu'il s'agit d'outils numériques, grâce à des situations de mise en pratique autonome. Accompagner les apprenant-es dans leurs accès et dans les aspects techniques s'est avéré plus difficile qu'anticipé, mais indispensable pour aller vers l'autonomie des procédures de paiement.

Le retour des formateurs permet de mettre en avant plusieurs éléments :

- Quelques apprenant-es étaient régulièrement en retard pour le début du cours, ce qui a permis, pour les personnes présentes dès le début du cours, de répondre à leurs questionnements et de les accompagner dans leurs procédures individuelles. L'avantage d'être deux formateurs était de pouvoir prendre le temps de les accueillir et revoir les difficultés techniques individuelles.
- L'accompagnement des problèmes techniques multiples peut être quelque chose d'agaçant ou de gênant pour le formateur ou pour l'apprenant-e lors de l'entrée dans la pratique. Le fait de voir que tout le monde rencontrait des difficultés techniques et que ces problèmes étaient complexes a exigé des formateurs de faire preuve de patience.
- Il n'y a pas eu un seul cours sans problème technique, mais grâce à la présence de deux formateurs, il y avait toujours la possibilité de prendre un temps en individuel par un formateur pour résoudre ces problèmes techniques pendant que l'autre formateur se chargeait de l'animation avec le reste du groupe.

Les apprenants soulignent le développement d'autonomie grâce au cours, leur permettant de réaliser seules les démarches liées aux paiements un mois après le cours. Cependant, pour ce qui est des problèmes techniques, elles soulignent encore avoir peur et ne pas savoir exactement comment gérer, ce qui représente une limite du cours.

Changement de posture des formateurs

Cet accompagnement a permis de réduire l'écart d'expertise entre formateurs et apprenant-es. Les formateurs n'étaient pas dans la position des « savants », « on a fait avec eux et pas pour eux ». Le changement de posture a été difficile dans les deux premiers cours, de quitter le rôle du formateur expert, car cela a changé les habitudes. Renvoyer les questions vers les apprenant-es était également difficile pour les apprenant-es, qui n'en avaient pas l'habitude et qui ont été parfois surpris-es par cette "attitude" des formateurs, ayant l'habitude que les formateurs donnent toutes les réponses.

Les formateurs soulignent l'importance de répondre aux questions et résoudre les problèmes, mais de laisser du temps afin de permettre aux participant-es de partager leurs expériences et pratiques de résolution. Lorsque les gens évoquent des besoins techniques, ils expriment aussi un désir de consommation (par exemple comment faire pour réaliser un achat sur une plateforme de vente en gros pas chère) qui n'était pas forcément aligné avec les valeurs du formateur. Cette situation d'être confronté à des choix très personnels ne se présente habituellement pas en formation et a demandé au formateur un effort de décentration, pour rester neutres et ne pas juger les souhaits et les demandes des apprenant-es.

Le soutien d'une vision critique du numérique, notamment face aux arnaques dans les achats en ligne

L'ensemble de ce cours pilote a permis d'échanger autour de la sécurité en ligne et des arnaques potentielles, afin d'amener les apprenant-es à développer une vision critique sur les sites ou plateformes qu'ils peuvent visiter dans leur pratique quotidienne. Le cours a permis de discuter de la connexion aux comptes bancaires et d'échanger autour d'exemples concrets, comme les arnaques avec le code QR. Les apprenant-es ont été encouragé-es à prendre en compte la diversité des méthodes possibles pour arriver au même résultat. Lors de la présentation de la fausse arnaque, personne n'a fourni ses informations personnelles. Le côté financier autour duquel tourne l'entier du cours pilote a probablement induit une plus grande prudence. Les formateurs ont passé du temps à sensibiliser les participant-es à réfléchir à l'immédiateté des achats et à la réflexion autour de cette dernière.

Conclusion et adaptation de ces principes à la suite de l'expérimentation

Le principe concernant le choix des outils n'a pas été très central dans ce cours qui vise l'autonomie avec des outils imposés par des choix en amont (institution bancaire, type de compte, etc.). Étant donné le périmètre restreint des sujets abordés, il a été intéressant de noter que la marque ou le modèle des téléphones n'a eu que très peu d'impact sur les explications. Il n'y a pas eu de complications liées à l'OS, et les participant-es pouvaient facilement comparer leurs écrans et leurs pratiques. La discussion sur les critiques du numérique, et plus généralement sur la consommation en ligne, a été menée au fur et à mesure des questionnements des participant-es et reste un sujet qui les interpelle. En conclusion, la mise en œuvre de ces principes dans ce cours pilote n'a pas amené à des adaptations ou des modifications.

Atteinte des objectifs et impact sur les apprentissages

Dans cette partie, structurée autour des objectifs initiaux, il s'agit d'analyser l'atteinte des objectifs de cours définis par l'institution au regard du déroulement du cours, de la pertinence des choix pédagogiques, de l'engagement des apprenant-es dans la formation et de leurs apprentissages et transferts réalisés.

Objectif 1 : Apaiser les craintes face au numérique pour les démarches de paiements

De manière générale, le cours a permis aux apprenant-es de se familiariser avec de nombreux termes pour développer une meilleure compréhension du langage numérique et des aspects fonctionnels et techniques (différence entre compte bancaire, Twint, carte de crédit ou encore étapes d'une transaction financière numérique, etc.). Le sujet du cours intéressait beaucoup de personnes et la demande était importante. Deux personnes ont abandonné un autre cours qu'elles suivaient au CEFIL pour pouvoir participer à celui-ci, ce qui est à la fois un impact négatif (places de cours non utilisées) et un signal positif quant au fait que la thématique des paiements répond à un besoin prioritaire.

Les participant-es ont exprimé leur reconnaissance d'avoir été sensibilisé-es à ces thématiques et de comprendre le fonctionnement actuel de certains outils numériques. Des exemples notables sont la compréhension du QR code avec son fonctionnement ainsi que le fonctionnement de l'application TWINT. La présentation de ces outils pendant le cours est donc un moyen efficace pour soutenir la familiarisation avec le monde numérique et le dépassement des peurs, pour mettre en pratique les pratiques de paiement au quotidien. Les témoignages des apprenant-es lors du bilan de fin de cours montrent qu'elles se sentent plus à l'aise avec le langage propre du monde numérique, même si cela ne correspond pas forcément à la capacité à mobiliser un lexique technique dans une conversation. Il en ressort clairement que ces personnes ont compris un certain nombre de concepts de fond importants (paiement, installation, code de sécurité, e-banking, etc.).

Un mois après le cours, plusieurs témoignages (voir annexes) soulignent une réelle diminution des peurs, les personnes concernées se sentent capables de faire des paiements et de chercher des solutions par elles-mêmes (contacter la banque, utiliser des canaux de questions sur les applications, etc.). Les apprenantes ont évoqué très souvent le renforcement de leur confiance dans l'usage des outils numériques, avec des phrases très fortes telles que « ça a enlevé les peurs dans le quotidien (...) je me sens plus à l'aise, ça va mieux pour le faire (...) y'a plus de mystère ». Plusieurs personnes ont ainsi appris à se donner le droit de faire des choses qu'elles n'osaient pas avant le cours, ce qui démontre l'impact positif du cours sur les pratiques numériques et l'autonomie.

Objectif 2 : Utiliser son téléphone pour réaliser des paiements

Les formateurs ont proposé beaucoup de temps de pratique, par exemple avec des tournées : faire un cercle de transferts d'argent par Twint, avec 1CHF ou 2CHF à chaque fois. Cette stratégie a permis aux participant-es de prendre confiance dans les tâches réalisées et d'aborder ensuite les tâches plus complexes de manière progressive, sans être confronté-es à de grandes difficultés et sans être déstabilisées. La pause des vacances de fin d'année en milieu du cours (après 4 séances sur 6) leur a laissé le temps de pratiquer avec Twint. Les personnes qui n'ont pas pu pratiquer ont été motivées pendant les vacances à terminer les configurations nécessaires pour réaliser des paiements.

Concernant l'impact après le cours, plusieurs exemples montraient un gain important en autonomie en dehors du cours. Les pratiques quotidiennes et les habitudes ont changé pour les apprenant-es, marquant ainsi un impact fort du cours. Les nouvelles pratiques sont notamment : envoyer de l'argent par Twint, faire certains achats en ligne et payer des factures (pour certain-es).

Quelques difficultés ont cependant émergé après le cours, par exemple par rapport au paiement de billets de transports en commun. Le cours ne leur a pas permis de se sentir suffisamment à l'aise pour réaliser d'autres paiements tels que l'achat de billets d'avion en ligne, le paiement de factures électroniques (pour certaines personnes uniquement) ou l'installation d'applications.

Objectif 3 : Pratiquer la lecture et la compréhension écrite grâce aux activités pratiques pour réaliser les démarches de paiements

Il est précisé que cet objectif avait été pensé en particulier pour un public recruté dans les cours de l'Association Lire et Écrire, en situation d'illettrisme. Or malgré l'intention initiale, les participant-es ont tout-es été recruté-es dans les cours du CEFIL, ce qui a rendu cet objectif secondaire, le rapport à l'écrit n'étant pas un objectif central pour les participant-es.

Sur le plan communicationnel en général, le cours pilote a permis de travailler le vocabulaire spécifique aux paiements (différence entre "payer" et "envoyer de l'argent", virement, versement, paiement, transaction). Tout le monde n'a pas bénéficié au même niveau de ce travail car les compétences à l'écrit étaient très hétérogènes et certaines personnes étaient déjà très autonomes au niveau de la lecture et de la compréhension. Pendant le cours, une attention particulière a été portée à la lecture des contenus de l'écran apparaissant durant les procédures de paiement (notifications, messages d'aide, etc.), les personnes concernées ayant tendance à ne pas prendre le temps nécessaire pour tout lire et vérifier d'avoir tout compris. Ce point d'attention a permis d'entraîner la concentration, la compréhension écrite et de se familiariser avec le langage propre aux outils numériques. De manière générale, étant donné que chaque participant-e a été confronté-e à ces moyens de paiement d'une manière ou d'une autre, le niveau de compétence langagière à l'écrit a semblé peu limitant et n'était par conséquent pas une priorité (ce qui aurait été probablement le cas avec des personnes en situation d'illettrisme).

Les témoignages des apprenant-es un mois après le cours montre que cet objectif a été moins valorisé parmi les apprentissages réalisés. Certaines personnes se sentaient déjà à l'aise, mais le cours a tout de même permis à autres personnes de mieux comprendre les aspects écrits et de développer une meilleure compréhension globale pour oser lire, chercher et trouver des réponses.

Objectif 4 : Créer un support de cours de manière individuelle ou collective par les apprenant-es

Cet objectif est atteint, le support ayant été réalisé par les apprenant-es, imprimé et distribué à la fin du cours après avoir été légèrement ajusté par les formateurs sur la base du dernier bilan collectif.

Le groupe a décidé de déléguer la prise de notes à une participante qui a été nommée "secrétaire". Pour cette raison, certain-es apprenant-es n'ont pas pris de notes pendant l'ensemble du cours. Or dans le bilan, les apprenant-es ont souligné l'importance de la prise de note par chacun, pour avoir accès dans le support du cours aux problématiques individuelles que chacun-e a rencontrées. Le choix de réaliser un support collectif a donc eu comme conséquence de ne pas répondre à tous les besoins individuels.

Lors de la séance 5, les formateurs ont chargé deux participantes qui suivaient un autre cours intitulé "Traitement de Texte" de réaliser la base du support de cours pour tout le groupe dans ledit cours. Les formateurs ont proposé une structure, mais les participantes concernées ont pu concevoir le support à leur convenance. Une de ces deux apprenantes avait le rôle de "secrétaire" et s'est chargée de faire un résumé à la main. Le texte a été relu et validé par sa camarade, et elles ont ensuite tapé le texte sur l'ordinateur et

trouvé des images pour réaliser le support. Elles ont réalisé cette tâche pendant les 2h30 de séance du cours de "Traitement de texte". Les apprenantes soulignent de nombreux aspects positifs et une fierté d'avoir pu réaliser ce travail ensemble, malgré quelques difficultés de collaboration dans le choix du texte (garder les aspects généraux uniquement ou entrer dans les détails de chaque procédure), ce qui montre également les limites d'un support unique.

Le ressenti des participant-es vis-à-vis du support est positif. Malgré certaines craintes des formateurs, qui n'ont pas pour habitude de "déléguer" ce travail, responsabiliser les apprenant-es pour le réaliser a été très productif et leur a permis de reprendre leurs apprentissages. La démarche de co-construction a créé des petites tensions dans le choix de la manière d'écrire le texte, mais elles étaient heureuses de pouvoir partir avec un document fait par elles-mêmes et de voir leurs apprentissages ainsi formalisés. Parmi les personnes interrogées un mois après le cours, personne n'avait réutilisé le support. Leur aisance dans les démarches leur a permis de refaire les procédures de manière autonome sans avoir besoin de reprendre le document. Pour certaines démarches spécifiques à venir, des personnes prévoient de l'ouvrir lorsqu'elles ont des doutes. Il est donc possible d'émettre l'hypothèse que la plus grande plus-value de cette démarche est représentée par la création du support plutôt que le support lui-même, puisqu'elle permet – du moins aux deux apprenantes impliquées – de mobiliser plusieurs compétences transversales et langagières (prise de note, capacité à identifier les points importants et à résumer, structurer un discours, négocier le choix des contenus, etc.) ainsi que numérique (l'utilisation du traitement de texte pour les deux personnes qui l'ont rédigé).

Le lien construit entre deux cours ("paiements, même pas peur" et "traitement de texte") représente également une plus-value de la démarche. Cette synergie a permis la mise en pratique dans le cours de "traitement de texte" pour une démarche réelle, la valorisation des compétences des personnes qui l'ont réalisé ainsi que la valorisation de la complémentarité entre les deux cours.

Objectif 5 : S'exprimer sur ses besoins et ses apprentissages réalisés

Laisser émerger les besoins et les objectifs en début et tout au long du cours amène *de facto* une approche participative et a soutenu la dynamique de groupe. Le recours aux supports numériques personnels (*Bring Your Own Device*) a soutenu l'expression et le partage des expériences individuelles.

La durée du focus group a été plus importante que prévu, mais ce moment a été très riche parce qu'il a permis à chaque participant-e de partager des savoirs et des capacités dont ils et elles n'étaient pas forcément conscient-es. En effet, les formateurs ont porté une attention particulière pour demander et valoriser ce que les gens savent déjà faire. Une participante a exprimé des besoins plus axés sur son travail en entreprise, les autres avaient des besoins plus orientés vers les tâches quotidiennes. Il y a eu beaucoup d'échanges autour des trajets en général, soit en ville, soit pour des destinations plus lointaines notamment pour des personnes dont la famille est à l'étranger.

Pendant le focus groups, des images aux contenus proches ont été choisies, menant à une certaine redondance dans les propos des personnes (principalement axé sur les paiements de billets de transports de commun), ce qui a limité les discussions sur des thématiques plus larges, surtout parce que le cours est déjà très ciblé au niveau des paiements. Les objectifs du cours ont donc orienté une partie de la discussion pendant le focus group.

Pendant tout le reste du cours, les formateurs ont été attentifs aux questions et aux besoins des apprenantes. Chaque participant-e a pu être accompagné-e dans ses objectifs et cela a été rendu possible par la petite taille du groupe et par la coanimation par deux formateurs. Les témoignages des apprenant-es montrent qu'elles sont reconnaissantes de ces espaces de questions et d'expression, qui leur ont permis de poser leurs questions et d'être rassurées par rapport à leurs démarches. Le cours a ainsi répondu à une majorité des besoins. Les besoins non couverts concernent notamment certains aspects techniques (procédure d'installation d'application, recherche de codes d'accès) et les paiements avec des montants plus élevés (achat de billets d'avion, paiement par carte de crédit en ligne, paiement de factures électroniques, gestion de budget).

Conclusion

Les témoignages des apprenant-es montrent que les objectifs initiaux ont été entendus et atteints au travers de ce cours pilote sur les procédures paiements.

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

Sur la base des éléments précédents, les points forts du dispositif peuvent être résumés ainsi :

- Les contenus et les objectifs du cours en lien avec les paiements répondent à un vrai besoin, ils permettent un transfert dans les pratiques quotidiennes et un renforcement important de l'autonomie des participant-es dans l'usage du numérique dans La vie de tous les jours. Sur le plan de la conception pédagogique, les points suivants sont à souligner :
 - La construction des contenus du cours *in itinere*, ce qui a permis rester flexible et de s'adapter aux besoins des participant-es qui ont émergé.
 - Une durée de cours adaptée, qui a permis d'atteindre les objectifs, mais qui pourrait être légèrement augmentée (voir "recommandations" ci-dessous).
 - La pause au milieu de cours pour permettre la mise en pratique.
- Très peu de théorie avant la pratique : chaque élément théorique a émergé des questions et des pratiques des apprenant-es, dans une logique inductive. Avec cet enseignement à partir de la pratique, les formateurs ont réussi à inscrire les éléments abstraits dans des pratiques concrètes en soutenant le sens de la théorie, ce qui a permis de réduire les appréhensions et renforcer la confiance en soi des apprenant-es.
- La complémentarité entre les contenus portant sur l'acquisition d'une culture numérique (vocabulaire, concepts, etc.), la découverte d'applications (potentiel du numérique) et les pratiques concrètes, qui concourent à soutenir l'acquisition de compétences solides.
- La posture des formateurs, qui ont laissé beaucoup de place pour les échanges et qui ne répondaient pas directement aux questions mais qui poussaient le groupe à chercher les réponses, tout en canalisant les discussions pour éviter la dispersion. Cette posture a permis de renforcer la participation active des participant-es et la dynamique de groupe.
- La place laissée à des moments de pratique individuelle ou collective, qui permettent aux participant-es de s'exercer sans pression de temps, à leur rythme, en prenant progressivement confiance dans l'usage des applications diverses sur le téléphone.
- Le recrutement auprès d'autres cours et la connaissance préalable entre certain-es participant-es permet de soutenir la dynamique de groupe. L'ambiance générale était agréable et constructive.
- La capacité des formateurs à créer (ou maintenir) une relation de confiance permettant de travailler avec des données sensibles (comptes bancaires, factures et données personnelles, gestion des mots de passe des participant-es, etc.), ce qui est probablement en lien avec le recrutement réalisé dans les cours du CEFIL.
- Les mises en situation concrètes : "twinter" une petite somme d'argent à chaque participant-e ou réaliser des paiements en ville, en situation réelle et accompagnée, mais avec des risques minimales sur le plan financier, grâce au budget à disposition de chaque participant-e (20 francs).
- Les deux formateurs complémentaires dans leurs compétences (cours d'informatique pour l'un et cours de lutte contre l'illettrisme pour l'autre), issus de deux institutions avec des offres et des pratiques pédagogiques différentes.
- La présence de deux formateurs, indispensable pour permettre le suivi des apprenant-es dans leurs difficultés individuelles, notamment en lien avec les obstacles techniques. Un formateur peut répondre aux besoins individuels pendant que l'autre s'occupe du reste du groupe pour avancer dans l'activité, avec un bon équilibre entre dynamique de groupe et soutien individuel.

- Les très bonnes connaissances numériques des deux formateurs, qui sont à l'aise avec les démarches de paiement en général et la résolution de problèmes techniques.
- La taille réduite du groupe, qui favorise une bonne dynamique permettant à chacun-e de s'exprimer, en soutenant la réponse aux besoins individuels (très difficile avec un groupe élargi) et la négociation des contenus entre participant-es.
- Le moment "pause-café" d'environ 15 minutes qui a lieu à la fin de chaque rencontre, où les participant-es discutent sans les formateurs, pour revenir sur la rencontre du jour, les acquis et les compétences développées et pour se donner les moyens d'exprimer les objectifs et les attentes pour la suite. L'absence des formateurs contribue à renforcer la responsabilisation des apprenant-es, leur participation active et l'expression des attentes et des besoins.
- La création d'un support ou des traces sur les contenus importants pour les apprenant-es (procédures, capture d'écran, etc.), qui soutient la capacité d'abstraction, la formalisation des apprentissages et des procédures numériques et la négociation et les échanges entre participant-es.
- L'orientation vers des ressources ou prestations externes en lien avec les contenus, par exemple les brochures et/ou le site "Parlons cash" ou le cours "Gérer son budget" de l'Association CORREF. Les formateurs ont également insisté sur le support client des différentes entreprises concernées (banques, twint, etc.) comme source mobilisable en cas de problèmes ou blocages individuels.
- Les activités métacognitives en lien avec l'autonomisation, la compréhension des démarches et les étapes à passer pour réaliser des paiements a permis d'inciter les apprenant-es à garder des traces sous la forme qui leur convient le mieux, comme des photos ou des captures d'écran.

Points forts mentionnés par les apprenant-es

Ce paragraphe vise à valoriser la parole des apprenant-es sur les points les plus importants et leurs propositions, indépendamment du point de vue des formateurs ou de l'équipe de recherche.

Lors du bilan, les apprenant-es ont partagé leur fierté d'avoir appris beaucoup de choses grâce à ce cours. Ils et elles sont content-es de leurs apprentissages, d'avoir découvert le monde des paiements avec le numérique et cela les a aussi motivé-es à utiliser davantage ces outils et approfondir leurs compétences. Elles sont toutes impatientes de pouvoir s'inscrire à un niveau 2 pour continuer d'approfondir ces démarches financières.

Les points forts qu'elles ont identifiés sont les suivants :

- Garder ce cours car c'est un besoin réel qui répond bien aux demandes.
- Continuer de prévoir des espaces pour la mise en pratique.
- Être deux formateurs pour accompagner au plus près des besoins individuels.
- Être un petit groupe pour favoriser une bonne dynamique et une écoute.

Recommandations : points d'amélioration et changements possibles

Sur la base des éléments qui précèdent, l'évaluation permet d'identifier les recommandations de changements suivantes :

- Améliorer la formalisation des prérequis, prévoir des moments individuels plus importants en amont du cours pour vérifier ces prérequis. Il est indispensable de vérifier que toutes les conditions soient réunies pour pouvoir travailler sur les paiements bancaires (par exemple : avoir un compte à leur nom, avoir accès à leur application bancaire, avoir connaissance de leurs codes d'accès, avoir un abonnement mobile).
- Reconduire cette offre de formation qui répond à un besoin avéré, qui permet de transférer les apprentissages dans les pratiques de la vie quotidienne et qui soutient l'autonomisation des personnes concernées dans le domaine des paiements numériques.
- Envisager la possibilité d'organiser une ou des rencontres supplémentaires pour permettre une mise en pratique individuelle, voire une rencontre consacrée aux paiements de fin de mois, afin de mettre en pratique avec des montants plus importants, tout en étant accompagné-e.

- Renforcer les démarches de la phase d'inscription en amont du cours pour vérifier la mise en place des prérequis (avoir une boîte mail, disposer des identifiants d'accès, pouvoir y accéder sur son smartphone, etc.). Compléter le questionnaire d'inscription (voir annexes) sur la base de cette première expérience.
- Prévoir des activités *a priori* (dans la programmation), par exemple pour soutenir la cohésion du groupe et l'échange entre participant-es, tout en étant conscient qu'en fonction du groupe en formation (niveau des apprenant-es et dynamique de groupe) celles-ci ne seront peut-être pas nécessairement mobilisées.
- Envisager la création de supports pédagogiques individuels (eu lieu d'un support collectif), quitte à prévoir des formats plus simples et moins exigeants dans la mise en forme (par exemple des photos prises par les participant-es, imprimées et annotées à la main).
- Le cours a constitué une première étape mais il n'a pas pu répondre à tous les besoins, il reste des besoins non-couverts dans le domaine des paiements numériques, comme :
 - La gestion du budget individuel et la gestion administrative (classer et retrouver ses factures par exemple).
 - Utiliser une carte de crédit pour des achats en ligne, par exemple pour l'app CFF pour acheter des billets.
 - Réalisé des paiements avec des montants importants (achat de billet d'avion, paiement des factures de loyer, d'assurance ou d'électricité par exemple).
- Il est nécessaire de prévoir systématiquement un moment théorique sur les prérequis techniques de connexion nécessaire pour faire des paiements numériques (réseaux auxquels les appareils se connectent pour accéder à internet et aux paiements).
- Il serait intéressant de prévoir une commande par internet (payable par Twint) à un moment du cours pour pratiquer et montrer l'utilisation conjointe du téléphone portable et de l'ordinateur.
- Être attentif au cas où une personne changerait d'appareil durant le cours, car plusieurs procédures de transfert sont compliquées. Formaliser, dans un support, les démarches techniques réalisés par les formateurs pour que les apprenantes repartent avec ces procédures, en leur permettant ainsi de faire les démarches techniques par eux-mêmes (appels, codes d'activation, etc.). Le cours permet d'acquérir des compétences sur les situations récurrentes comme les paiements, mais d'autres opérations tout aussi indispensables pour l'autonomie individuelle sont difficilement praticables dans un cours, comme les démarches à réaliser en cas de changement de téléphone portable. Il est donc recommandé de prévoir des prestations de soutien individuel ponctuel en dehors des cours, par exemple via une permanence informatique.
- Envisager une durée plus longue du cours, ou proposer des cours supplémentaires (niveau 2 ?) permettant d'aller plus loin dans la réponse aux besoins dans le domaine des paiement numériques. Le second module pourrait par exemple être axé sur le paiement par carte de crédit (paiement sur l'application CFF, achat de billets d'avion) ou toucher plus à la gestion des factures en général (factures électroniques, paiement E-Bill).
- Renforcer le travail autour des activités métacognitives pour renforcer l'autonomisation individuelle et travailler plus sur l'usage en dehors du cours des supports et autres traces des apprenant-es sur les acquis et les contenus importants (par exemple étapes de sécurité).
- Porter une attention particulière à la dynamique de groupe, notamment en cas de recrutement auprès de diverses associations et donc de personnes qui ne se connaissent pas encore, afin de soutenir l'entraide et le partage entre participant-es.

Conclusion générale de l'évaluation

Le cours pilote « Paiements, même pas peur » a répondu à des besoins réels, et il a permis aux apprenant-es de réaliser des apprentissages importants dans le domaine des paiements et du numérique, tant au niveau de la culture numérique générale (comme le lexique ou le potentiel des outils) que des compétences concrètement transférables dans leur vie de tous les jours. L'impact du cours sur la vie de ces personnes a

été important et il a permis d'augmenter leur niveau d'autonomie et de réduire certaines situations de dépendance (vis-à-vis de l'enfant d'une participante par exemple). Le cours a également permis de renforcer la confiance en soi des personnes dans l'usage des outils numériques.

La durée du cours n'a pas permis de répondre à tous les besoins mais permet d'initier une démarche d'apprentissage fondamentale. La présence de deux formateurs est nécessaire afin de soutenir la dynamique du groupe (nécessaire pour réduire les peurs, le soutien entre participant-es, l'engagement en formation, le renforcement de la confiance en soi, etc.) tout en accompagnant les individus dans leurs besoins et supports spécifiques, très pointus (exigences techniques) dans le cadre des paiements numériques.

Les témoignages des personnes en fin de cours montrent un impact fort de celui-ci sur leur niveau d'autonomie numérique et des gains réels en matière de pouvoir d'agir individuel. De plus, les principes dégagés par DORA (version 1) sont très utiles et opérants, mais pour les respecter il faut s'en donner les moyens (ressources financières, compétences des formateurs, etc.).

Certains aspects du cours restent à consolider et à améliorer (cf. recommandations ci-dessus), mais cette évaluation permet de confirmer qu'il serait pertinent - voire nécessaire - de poursuivre avec cette offre de cours voire de la renforcer.

Annexes

Annexe 1 : Fiche de présentation du cours

Formation : Paiements, même pas peur

OBJECTIFS
Apprendre à faire les paiements avec son téléphone ou son ordinateur, par exemple :

- Comment utiliser mon application bancaire ?
- Comment faire un paiement avec TWINT ?
- Comment payer avec une QR-Facture ?
- Comment payer un billet de transport avec mon téléphone ?
- Comment me connecter au wifi à l'extérieur de la maison ?

DATES ET HORAIRES
Les mardis après-midi de 14h à 17h
26 novembre, 3 décembre, 10 décembre, 17 décembre, 7 janvier, 14 janvier

LIEU
CEFIL – Lausanne (Avenue Sévelin 36, 1004 Lausanne) au 4ème étage

PRE-REQUIS DE PARTICIPATION

- Niveau d'oral B1 minimum
- Cours accessible pour des personnes en difficulté en lecture et écriture, mais avec des compétences suffisantes pour comprendre des phrases/consignes à l'écran
- Avoir déjà un compte bancaire en Suisse en son nom
- Avoir accès à suffisamment d'argent pour faire des paiements
- Avoir un smartphone ou un ordinateur (selon le support souhaité) et pouvoir l'amener en cours

ISSU D'UN PROJET DE L'UNIVERSITE DE GENEVE
Ce module est soutenu par le projet de recherche DORA : Défis et Opportunités du numérique en formation de base des adultes. Si vous avez suivi au moins 5 cours, nous vous donnerons une attestation.

DELAI D'INSCRIPTION : 1 NOVEMBRE 2024
Si vous êtes intéressés à suivre la formation, contactez-nous :

AVENUE DE SÉVELIN 36 • 1004 LAUSANNE
T : 021 661 22 00 • cefil-lausanne@relais.ch

En cas de non-réponse, veuillez appeler :

Association Lire et Ecrire : Région Lausanne
T : 021 329 04 48



Annexe 2 : Exemple du canevas d'entretien d'accueil

Canevas d'entretien

Données personnelles	
Titre	
Nom	
Prénom	
Adresse	
Téléphone	
Mail	
Année de naissance	
Appareils	
Quel téléphone utilisez-vous ?	
Est-ce que vous avez un ordinateur ?	
Si oui est-ce un portable ? (Car vous pouvez venir avec)	
Comptes	
Est-ce que vous avez une adresse mail	
Adresse mail :	
Connaissez-vous votre mot de passes	
Banque	
Est-ce que vous avez un compte en banque ?	
Dans quelle banque ?	
Ce compte est-il dans le positif ?	
Est-ce que vous avez Twint ?	
Avec quelle banque ?	
Est-ce que vous utilisez une carte à prépaiement / carte de crédit ?	
Avez-vous vos identifiants et mot de passe ?	
Niveau de lecture	
Lisez le texte suivant autant de fois que nécessaire.	Ce matin, je me suis levé tôt. J'ai préparé ma valise et je l'ai laissée à côté de la porte. J'ai déjeuné rapidement. J'ai embrassé mon chat. J'ai fermé la porte et je suis parti. Le taxi est arrivé. Et quand je suis arrivé à l'aéroport, je me suis rendu compte que ma valise était toujours à côté de la porte.
Racontez un peu l'histoire.	
Lisez le texte à voix haute.	

Annexe 3 : Formulaire d'engagements respectifs concernant l'accès à des données sensibles



Suivi du cours "Payment: même pas peur"

Engagements respectifs

Parties : ce document est signé entre le ou la participant-e au cours

et

les deux formateurs/animateurs du cours, Marc Borgeaud et Arnaud Thénevet

Engagements respectifs :

- en participant au cours "Payments: même pas peur" le ou la participant-e confirme rester entièrement responsable de l'accès à son compte bancaire ainsi que de toutes les opérations financières qu'il/elle réalise avec celui-ci, que ça soit pendant le cours ou en dehors; il/elle s'engage à faire tout son possible pour ne pas transmettre aux formateurs et autres participant-es les informations d'accès à son compte et à toute autre information d'accès numérique, par exemple à son mail (comme le nom utilisateur, le mot de passe et toutes les autres clés de sécurité)
- les formateurs s'engagent à ne pas visionner, copier ou de manière générale enregistrer ni utiliser les informations d'accès au compte bancaire ni d'autres informations d'accès personnelles de ou de la participant-e; ils s'engagent également à ne pas accéder aux comptes de ou de la participant-es ni à réaliser d'opération financières avec ceux-ci

Prénom Nom

Marc Borgeaud

Arnaud Thénevet

Signature

Lieu et date :

Prénom Nom

Signature

Lieu et date :

Annexe 4 : Planification du cours pilote

Activités formatives pratiques et concrètes avec une alternance entre individuel et collectif :

- Choix collectif de sujets axés sur le smartphone selon les besoins identifiés par les focus groups. Exemple de questions ci-dessous.
- Accompagnement individualisé, avec des activités en individuel sans crainte par rapport au partage de données confidentielles (par exemple montant sur son propre compte bancaire).
- Activités de groupe pour se déplacer en ville de Lausanne pour découvrir et exercer les moyens de paiements par téléphone (caisse automatique de magasin, borne CFF, arrêt de bus, magasin, bar).
- Création de supports de cours avec et par les participant-es, pour garder une trace des étapes à suivre et des points d'attention pour réaliser des paiements avec des supports numériques.

Les sujets abordés seront les suivants :

- Comment j'utilise TWINT pour envoyer de l'argent ou pour payer mon parking ?
- Comment je paie une QR facture ?
- Comment je gère mon application bancaire ?
- Comment je sécurise et mémorise mes mots de passe ?
- Comment on se connecte à un wifi public et à quoi je dois faire attention ?
- Comment je paie mon billet de bus ou train avec mon téléphone (appli, site) ?
- Comment je prends mon billet de bus ou train à la borne ?
- Comment j'achète et je paie dans un magasin avec mon téléphone ?

Jour 1 : Partir des photos pour récolter les impressions des personnes

Temps 1 : introduction du cours (bienvenue, explication, fonctionnement interinstitutionnel, projet DORA)

Temps 2 : entretien et questionnaire d'accueil rempli ensemble

Temps 3 -1h : focus group photolangage pour récolter les besoins et briser les peurs face au numérique

Temps 4 : explication de la planification de cours

Temps 5 : bilan du premier cours

Objectif de la rencontre : discussion autour des pratiques/usages/représentations/envies et besoins

Format :

- Choix des sujets principaux et discussion avec les photos : focus group photolangage
- Les besoins des personnes émergent selon les photos et les discussions
- On aimerait tirer les avantages des aspects de groupe : entraide, briser les peurs

Finalité : on retient tous les éléments principaux et on propose le module lié à ça avec un focus sur les moyens de paiements et l'utilisation du smartphone, on définit des objectifs à atteindre à la fin du module.

Jour 2 : sécurité et accès aux applications du téléphone

Objectif de la rencontre : Comprendre les termes et les concepts qui seront abordés dans le cours

Temps 1 : accueil et intro

Temps 2 : théorie :

- Comment on se connecte au wifi ? Pratique : se connecter au wifi du CEFIL
- Comprendre un QR Code ? Différence entre QR Code et Twint.

Temps 3 : pratique QR Code

- Tester un QR Code, Comment réagit le téléphone par rapport au QR Code
- Regarder l'image pour comprendre ce qui est demandé

- Scanner avec le QR Code c'est pas la même chose qu'avec l'application TWINT
- Souvent sur les modes de paiements, c'est écrit les choses

Temps 4 : Comprendre les notions de sécurité de base, la sécurité est un sujet qu'il faut travailler

- Kahoot sur la sécurité (https://kahoot.it/challenge/008881726?challenge-id=30e3e2be-fea4-4b2a-8d2c-59e09a33bff3_1731926986965)
- On parle des exemples qui peuvent être complotistes et de ce que représente un cadenas sur un site internet

Temps 5 : support de cours (rétrospective des apprentissages, temps pour avancer dans le support)

- Exemple : vous croisez une personne et vous devez expliquer pour que la personne comprenne
- Garder en tête les formats : photo, dessin, vidéo, gif, phrase, note sur téléphone, Word, texte

Temps 6 : clôture de la rencontre (retour collectif + laisser la place pour recentrer les besoins)

Jour 3 : les démarches de paiements par téléphone

Objectif de la rencontre : Connaitre les démarches de paiements par téléphone (sur application d'abord).

Temps 1 : intro et accueil

Temps 2 : temps collectif

- Montrer les démos de paiements
 - o 123 Digit : photos avec La Poste
 - o PostFinance : gestion de la plateforme fictive
 - o BCV : vidéo de démo mais pas pratiquer
 - o Faire des sous-groupes par rapport aux opérateurs et aux comptes des gens
- Voir le site internet, Mettre une adresse de site internet (attention bien regarder)
- Téléchargement d'une application, mettre son mot de passe

Temps 3 : temps individuel

- Une heure d'accompagnement individualisé pour vérifier les démarches de paiements
- Quand on est en individuel, on demande s'ils ont besoin d'aide pour faire ses propres paiements

Temps 4 : support de cours (rétrospective des apprentissages, temps pour avancer dans le support)

Temps 5 : clôture de la rencontre (retour collectif + laisser la place pour recentrer les besoins)

Jour 4 : Cours pratique (juste avant les fêtes de fin d'année)

Objectif de la rencontre : mise en pratique directe dans les situations réelles (café, billet, marché, magasin).

Les coûts seraient à leurs frais, mais ils reçoivent l'argent (20.-) pour compenser les frais réalisés.

Temps 1 : intro et accueil

Temps 2 : sensibilisation de Twint

Temps 3 : déplacement au centre-ville et réalisation d'activités pratiques diverses selon les besoins

- On prend le métro pour y aller (prendre le billet avec son téléphone ou avec une borne)
- On va au restaurant ou au marché de Noël
 - o Se payer un verre dans un resto via Twint
 - o Se connecter au wifi du resto
- Faire un paiement pour un parking par Twint (faire un paiement de 10centimes)
- Aller à la BCV et la Poste pour aller faire un paiement (souvent les procédures sont communes pour les différentes banques et des différents téléphones)

Temps 4 : retour au CEFIL

Temps 5 : support de cours (rétrospective des apprentissages, temps pour avancer dans le support)

Temps 6 : clôture du cours (laisser la place pour recentrer les besoins)

Jour 5 : après 2 semaines de pause de vacances de fin d'année

Objectif de la rencontre : rétrospective des apprentissages réalisés et réponse aux besoins supplémentaires

Temps 1 : intro et accueil

Temps 2 : Se souvenir des démarches réalisées : exercice pratique

Temps 3 : Avancer son support de cours

Temps 4 : Nouveaux objectifs et besoins

Temps 5 : support de cours (rétrospective des apprentissages, temps pour avancer dans le support)

Temps 6 : clôture du cours (laisser la place pour recentrer les besoins)

Jour 6 : évaluation du cours, des apprentissages

Objectif de la rencontre : dernière activité avec un bilan collectif et individuel, qui reprend les objectifs définis au départ, avec une évaluation formatrice sur le parcours du module

Temps 1 : intro et accueil

Temps 2 : Finalisation, relecture et validation du support de cours

Temps 3 : Évaluation du cours (focus group en reprenant les photos choisies lors du premier cours)

Temps 4 : clôture du cours

Annexe 5 : compte rendu du focus group et de la première séance (cours novembre)

Nombre de personnes présentes : 6 personnes

Nombre absentes : 3 personnes absentes (1 a commencé la semaine suivante)

Musique de fond pour l'accueil et pour le cours.

Structure du cours

14h – 14h20 : accueil et présentation de chacun

14h20 – 14h40 : remplissage de la fiche prérequis

14h40-15h : présentation accord coordonnées bancaires

15h-15h15 : choix des photos pour focus group

15h15-15h30 : pause

15h30-16h45 : focus group

16h45-17h : temps d'apprentissage et réflexion (début du support)

Expression des peurs et des ressources des participantes

Lors de l'explication de la feuille sur les données personnelles (annexe 2), plusieurs apprenantes ont apporté des questionnements par rapport aux craintes liées aux données bancaires. Plusieurs apprenantes expliquent que c'est difficile de trouver des personnes de confiance pour leur expliquer comment faire les paiements parce qu'après ils ont accès aux informations. Une ressource importante c'est l'entraide car en parlant avec les gens, les personnes se rendent compte des choses qui existent.

Focus group

Ce moment commence par la distribution des photos sur la table pour le focus groupe. Les formateurs demandent aux apprenants de regarder les photos en prenant bien le temps de voir ce qu'ils veulent choisir. Chacun choisit 1 ou 2 photos par rapport à leur vision du numérique et leurs besoins pour le cours. Plusieurs apprenant-es choisissent 2 photos.

Photo numéro 2 : une personne avec une téléphone et une facture.

La personne explique qu'elle a peur de faire des paiements et qu'on lui vole tous ses sous. Elle fait quelques paiements, et les paiements partent tout seul mais elle ne comprend pas tout le temps comment ça fonctionne. Déjà elle a dû faire les démarches pour avoir accès : elle a appelé la poste et ça fonctionne bien pour les explications. Elle peut maintenant faire le paiement avec la facture par code QR, mais sur l'application, il y a trop de choses et elle se sent coincée car elle ne sait pas quoi faire et quoi noter où.

Réactions des camarades : les avis sont divergents, pour la moitié, cela leur amène également de la peur, mais deux ou trois apprenantes n'ont pas peur de payer des factures. Elles soulignent ne pas avoir peurs, car elles n'ont pas encore essayé. Ensemble, elles ont envie d'apprendre, car à la maison, il n'y a pas la possibilité d'apprendre en ayant des personnes qui expliquent bien les démarches. Quelques phrases des apprenantes :

- « Ça fait peur quand on ne comprend pas »
- « On a peur de faire car on n'a jamais appris à faire et on n'est pas dedans »
- « Il faut suivre les instructions et c'est bon »

Photo numéro 14 : comptabilité avec un budget sur Excel.

Cette personne est indépendante (au niveau professionnel) et elle doit gérer ses coûts avec Excel. Elle aimerait faire ses paiements et elle a envie de savoir bien utiliser Excel, ce qui va aider pour tenir les comptes et faire des budgets.

Réactions des camarades : la question de la gestion de l'argent survient dans le groupe. Chaque personne a une manière différente de gérer son argent.

- Une personne utilise une application « gestion de budget » pour mettre quand il dépense de l'argent. C'est une application qui n'est pas payante et qui permet de voir ce qu'il a dépensé chaque jour, chaque mois ou chaque année. La découverte d'application de budget est un besoin émergé de la part des apprenants. Au cours suivant, il présentera l'application aux autres.
- Une personne a un carnet et elle écrit sur papier tout ce qu'elle dépense pour tenir son budget.
- Une personne sort l'argent qu'elle peut dépenser en cash jusqu'à ce qu'il n'y a plus de cash.
- Quand elle reçoit son salaire, elle paie toutes ses factures et ensuite elle voit ce qui lui reste sur son application bancaire. Elle a une curatrice qui s'occupe de suivre l'ensemble des comptes.

Photo numéro 42 : paiement de billets de transport

Cette personne est actuellement capable de faire des transactions sur son téléphone quand il arrive, mais il a toujours besoin d'avoir la carte de sa femme et l'application de sa femme pour terminer le paiement. Il a le plus petit budget (comparé au salaire de sa femme) alors il ne peut pas finaliser les paiements « c'est mon rêve de pouvoir finaliser les paiements ». Sa femme est tout le temps avec lui quand il se déplace pour prendre le bus, le train ou le métro, et faire des achats en magasins, mais il souhaite être indépendant pour ses achats et ses déplacements.

Réactions des camarades : certains ont déjà acheté des billets de bus ou de tram ou de métro, avec l'application du téléphone ou la borne mais pas tout le monde. Le groupe souhaite apprendre à acheter son billet en ligne avec l'application CFF (les billets de train, de bus) et/ou le site CFF (savoir transférer un billet de l'ordinateur au téléphone) ; apprendre que pour faire une même chose, y'a plusieurs manières de faire.

Photo numéro 28 : application CFF

Cette personne souhaite découvrir le fonctionnement spécifiquement de l'application CFF : savoir comment acheter un billet, comment chercher un horaire, comment avoir un billet dégriffé et découvrir d'autres possibilités pour faire des voyages qui peuvent être intéressantes.

Réactions des camarades : le groupe soutient l'importance de découvrir et vérifier les horaires et les billets et de faire attention de prendre les billets aux bonnes heures pour que ce soit juste.

Photo numéro : CFF borne

Elle aimerait apprendre et se sentir plus relaxe quand elle veut faire les paiements à une borne. Elle aimerait pouvoir prendre un billet avec son téléphone et pouvoir le montrer au contrôleur sur le téléphone. Elle aimerait comprendre la différence entre le paiement à une borne et avec un téléphone pour les transports.

Réactions des camarades : une discussion a lieu sur la démarche de création de bornes numériques, car ça enlève des emplois et ils ressentent une difficulté pour eux et leur entourage vis-à-vis de l'emploi et de la numérisation de tout ; les personnes font sur leur téléphone et les guichets ferment (fermeture des postes, Migros caisses, guichets CFF).

Photo numéro 10 : un écran de téléphone avec plusieurs applications

Elle sait qu'elle peut faire beaucoup de choses avec le téléphone mais elle ne sait pas quoi ni comment. Elle a envie de découvrir les différentes choses qu'on peut faire le téléphone et de comprendre les fonctionnalités du téléphone pour voir comment ça marche, avec toutes les applications qui existent. Elle sait qu'elle peut aller sur YouTube mais elle a peur d'y aller et elle aimerait suivre des conférences en ligne.

Réactions des camarades :

- Elle utilise que WhatsApp pour envoyer des messages mais les autres choses sont là sur le téléphone, elle a peur de toucher et donc elle ne touche pas les autres applications. Ses enfants lui demandent à quoi ça sert d'avoir un téléphone si elle ne l'utilise pas donc elle aimerait savoir ce qu'elle peut utiliser et comment les applications peuvent être utiles et servir pour son usage quotidien.
- Une personne ne sait pas comment faire pour comprendre le but de l'application, comprendre comment naviguer, car « parfois on peut aller sur les sites et c'est payant, sans se rendre compte ».

- Elle utilise son téléphone pour aller sur Dictionnaire et Traduction, elle va aussi sur l'application 20Minutes. Certains ont envie de découvrir le 20Minutes avec des sites internet.
- Une personne parle d'une arnaque qu'elle a reçu par rapport à l'inscription et la participation à une conférence à laquelle elle voulait participer. Elle a reçu une confirmation par mail et cela lui a fait peur car elle ne comprenait pas de quoi il s'agissait.

Photo numéro 39 : paiement par twint

Cette apprenante entend parler depuis longtemps de l'application TWINT. Elle a l'application mais elle n'ose pas l'utiliser. Une fois, elle a essayé de l'utiliser, et elle a une personne qui l'a aidé pour qu'elle l'utilise cette fois-là, mais ensuite elle ne connaissait pas les mouvements et ne comprenait pas comment ça marche, avec le transfert avec la carte. Elle ne sait pas comment ça fonctionne, car c'est l'argent de la carte et ne comprend pas le lien entre l'argent sur la carte, sur le téléphone et dans la banque.

Réactions des camarades : une seule personne du cours utilise l'application TWINT et c'est principalement pour envoyer de l'argent à sa fille. Elle l'utilise pour payer à d'autres personnes l'argent et aussi une fois quand elle n'avait pas sa carte.

Photo numéro 21 : photo QR Code

D'un jour à l'autre, ils ont averti qu'il n'y aura plus de facture par bulletin de versement et tout le monde a dû s'adapter. C'est très difficile de comprendre comment ça fonctionne par soi-même. Le groupe souhaite apprendre ce que c'est les QR code et comment payer une facture avec un QR Code.

Photo numéro 13 : billets d'avion

Une personne souhaite apprendre comment acheter des billets d'avion (plateforme, site, fonctionnement, application, étapes) et notamment trouver les billets les moins chers.

Photo numéro 6 : google

Une personne souhaite découvrir Google et voir les choses qu'on peut faire avec ça, notamment comment chercher les informations.

Photo numéro 46 : concilier le téléphone et l'ordinateur

Une personne aimerait coordonner son ordinateur et son téléphone pour organiser et dater les paiements. Elle aimerait mettre dans le calendrier les paiements, dire quand ça va partir et faire des paiements automatiques par rapport aux mois, faire des ordres permanents. De manière générale, il s'agit de comprendre comment faire les paiements par ordinateur ou par téléphone.

Photo numéro 48 : paiements par e-banking

Une personne souhaite apprendre à faire des paiements et organiser une partie de ses factures.

Annexe 6 : fiche de QR Code (pratique)

On s’amuse avec les codes QR

<p>Le wifi du CEFIL</p> 	<p>Vous êtes ici</p> 
<p>Le numéro du secrétariat</p> 	<p>Envoyer un mail à Arnaud</p> 
<p>Testez ce que vous savez déjà</p> 	<p>Une opportunité de gagner un prix</p> 

Annexe 7 : rétrospective des formateurs par rencontre sur les principes de conception pédagogique

Cette rétrospective met en avant le travail réalisé par les formateurs après chaque rencontre. À la fin de chaque rencontre, ils ont rempli un tableau leur permettant de visualiser quels principes avaient été mis en œuvre dans la rencontre. Cela a permis d'avoir un suivi et de réaliser une synthèse en fin de cours et de prendre en compte leur perspective. Le tableau a été résumé avec les éléments principaux ci-dessous.

Principe 1 : Laisser émerger les besoins tout au long du processus de formation

Les demandes des apprenantes ont été les suivantes :

- Le groupe a amené un besoin de comprendre les différents types de codes QR, de factures, comment gérer la gestion des fichiers dématérialisés pour soi-même (tri de factures, etc.).
- Beaucoup de questions ont également émergé autour de la différence entre une facture papier et une facture dématérialisée, et par exemple, aussi entre un billet de transport dématérialisé et réel.
- Une grande discussion a émergé sur les avantages/inconvénients entre e-bill et facture réelle, ordres permanents et prélèvements automatiques.
- De nombreuses questions ont émergé lors de la pratique par rapport à l'utilisation de l'application TWINT et son fonctionnement.
- Des questions sur les étapes techniques d'installation des applications diverses en lien avec les paiements et les accès au travers des codes et des identifiants.
- Le Kahoot sur la sécurité a fait émerger beaucoup de questions sur le vocabulaire technique qui demande de donner plus d'infos sur les termes et de mettre ces termes en contexte réel.
- Une ou deux personnes ont redemandé des explications sur les termes de sécurité par rapport à l'activité proposée avec Kahoot.
- Une personne a évoqué les crypto-monnaies, qui ont été discutées et clarifiées sans entrer dans un débat ou une polémique.
- Le surendettement a aussi été évoqué et plusieurs questions ont émergé sur les paiements internationaux.

Principe 2 : Viser une approche participative et de mise en pratique

La séance 2 a permis, avec ces informations, que chacun-e des participant-es se sentent libre de choisir ce qui lui convient le mieux. L'approche participative a permis de dédramatiser les dangers du numérique en montrant que beaucoup de personnes, formateurs comme participant-es, utilisent les différents moyens de paiement discutés à *leur* manière et se décident comme ils-elles le peuvent.

La séance 3 a plus été consacrée à la pratique et à l'entraînement sur les sujets ayant émergé précédemment avec beaucoup d'auto-animation après les démonstrations préalables de Twint. Un peu de théorie a été amenée concernant les canaux de mouvement bancaire.

La séance 4 a été axée principalement sur la pratique en conditions réelles. Chacun a réalisé un paiement avec Twint au marché de Noël. Des billets de transports en commun ont été achetés par plusieurs personnes (mais l'automate à cette station ne proposait pas de paiement par Twint).

Principe 3 : Viser l'autonomie dans les accès aux applications et au fonctionnement du téléphone

La séance 1 a ouvert un partage sur les applications du téléphone. Une application utilisée par un participant a été présentée aux apprenant-es, ayant vu l'intérêt de l'utilisation de cette application.

La séance 2 a amené une discussion sur la manière d'installer les applications. L'installation des différentes applications de paiement a été l'occasion de présenter les différentes manières d'accomplir les mêmes tâches sur des supports différents. Pour certaines personnes, la possibilité d'utiliser un NATEL ou ordinateur a permis de montrer qu'il était possible de choisir les outils qui conviennent le mieux. La recherche et connexion de chacun avec leurs identifiants personnels a aussi mis en lumière la complexité des procédures. La séance 3 a laissé beaucoup de temps pour accompagner les participant.e.s à obtenir leurs accès. Une heure a été dévolue (pour les deux formateurs) à des accompagnements en tête-à-tête. Les formateurs soulignent l'importance de prévoir du temps en individuel pour les participant.e.s n'étant pas préalablement

équipées avec leurs ID de compte, Twint, etc. Les absences à un cours ont un impact particulièrement fort sur la suite. La récupération est très difficile et nécessite un accompagnement individuel intense.

La séance 4 s'est centrée autour des choix des banques. Au niveau des paiements de factures, le choix est conditionné par la banque, donc cela a montré peu d'impact de la part des formateurs, qui ont choisi Twint de manière assez unilatérale. Le contact avec les banques des participant-es ayant eu besoin de les contacter s'est fait de manière efficace et sympathique (mais avec beaucoup d'attente).

La séance 5 a été centrée sur la question des différences entre les shops en ligne. Lors d'un achat en ligne par une des participantes, la question des hard discounters a été évoquée. Les formateurs ont alors encouragé à privilégier des sites locaux. Le groupe a aussi évoqué la question des hard discounters comme Shein et Temu, tout en identifiant une difficulté d'orienter les équilibres entre éthique et précarité.

La dernière séance a mis en valeur qu'à force de parler des applications, les participant-es ont acquis un vocabulaire concernant les sujets (différence entre "Payer" et "Envoyer de l'argent", etc.). Hormis l'installation des applis, aujourd'hui, certain-es participant-es se sentiraient capables d'aider quelqu'un d'autre avec ses paiements (à condition de bénéficier d'un support).

Principe 5 : Soutenir les accès sécurisés et la vision critique du numérique dans les usages

La seconde rencontre a permis de discuter autour de la connexion aux comptes et d'échanger autour de l'exemple sur les arnaques avec le code QR.

La troisième séance a encouragé les apprenant-es à apprendre sur les différentes méthodes à choisir. Lors de la présentation de la fausse arnaque, personne n'a fourni ses informations personnelles. Le côté financier autour duquel tourne l'entier du cours pilote a probablement induit une plus grande prudence.

Lors de la quatrième rencontre, une partie a été consacrée à la présentation d'achats en ligne. Nous avons passé du temps à sensibiliser les participant-es à réfléchir à l'immédiateté des achats et à la réflexion autour de cette dernière. Les formateurs ont observé très peu de critique plus large autour de l'économie en général.

La cinquième séance a évoqué plusieurs fois le fait que les paiements en ligne sont transparents, mais que l'argent sort quand même du compte comme si c'était payé avec du cash.

Annexe 8 : compte rendu du focus group et dernière séance de bilan

Une musique d'ambiance permet d'accueillir les participants. À 14h, heure du début du cours, uniquement 2 apprenantes sont présentes. Une apprenante appelle ses amies pour savoir où elles sont. Les personnes arrivent dans les 20 minutes qui suivent, permettant de répondre aux questions et besoins individuels, mais également de récolter des témoignages d'utilisations.

Déroulé du cours :

14h-14h30 accueil et questions individuelles

14h30-15h15 relecture support de cours, modification et discussion

15h15-15h30 pause

15h30-16h30 bilan focus group avec les participantes par Jessica

16h30-17h clôture du cours par les formateurs

Témoignages lors de l'accueil :

- Une apprenante parle d'une expérience avec TWINT à la Coop, au sous-sol. Le manque de connexion a fait que ça n'a pas fonctionné, et elle ne savait pas comment faire et a eu peur. Rentrée à la maison, elle a envoyé de l'argent à son fils et ça a marché, ce qui l'a rendue fière. Elle explique « *J'aimerais répéter encore une fois, pour les paiements... je vais demander quelqu'un pour donner du cash et payer avec TWINT (...) maintenant j'ai moins peur* », « *il faut que je fasse encore un peu, que je continue* »
- Une apprenante a l'habitude de laisser ses cartes à la maison pour éviter de faire trop de achats, mais maintenant avec TWINT, elle peut continuer à faire des achats. Maintenant dès qu'elle oublie ses cartes, elle dépense plus avec TWINT. Elle explique qu'avec ces outils, il faut faire attention à ne pas faire trop de paiements « *maintenant, si on s'y met, tout de suite sur internet on regarde, le portable maintenant ça devient un danger parce qu'on peut tout faire avec* ».
- Une apprenante souligne un changement dans sa manière de payer ses factures « *Maintenant je fais mes factures avec e banking, ça je fais maintenant, je fais bien, c'est fini d'aller à la poste chaque mois* »
- Une personne raconte le changement de gérance, et ils ont demandé de payer pour les deux mois avec la même facture, donc elle a payé les deux fois avec le même QR Code, mais sans prendre la facture de sa voisine, elle s'est rendu compte que ce serait différent « *je peux payer avec le QR code* »
- Une apprenante exprime une déception vis-à-vis du service de paiement de facture à la poste « *les gens ils se rendent pas compte qu'on n'est pas tous à la poste (...) la dame a dû je vais à la poste (...) j'ai demandé la poste, ils ont pris mes coordonnées pour faire un cours, mais jusqu'à maintenant ils n'ont pas rappelé (...) les personnes qui ont 80 ans, qui habitent seules (...) il faut une personne qui aide* ».

Discussion sur le support de cours :

Le support de cours a été précédemment réalisé par 2 apprenantes, entre le 5 et 6^{ème} cours dans leur cours de traitement de texte (2h30 de temps de cours pour mettre ensemble). Elles racontent leur témoignage d'avoir réalisé ce travail mais aussi des recommandations.

- En amont de ce cours de traitement de texte, elles ont chacune préparé certaines parties « *à la maison j'ai mis comment faire (...) c'est tout ce que j'avais dans mon cahier* »
- Le travail collaboratif n'était pas évident pour ces deux apprenantes « *c'était pas évident car elle travaille une manière et moi une autre, mais (...) si on avait eu plus de temps, on aurait développé plus et mis plus d'explications* » alors que pour l'autre « *pour moi, c'était le contraire, je voulais garder simple* »
- Elles apportent également des recommandations pour la prochaine session « *si vous refaites, il faut dire qu'il faut prendre des notes (...) ce sera intéressant de prendre (...) les autres elles ont pas pris des notes (...) j'ai dû me retrouver dans mes notes, les mettre au propre (...) il faut faire un tri de tout ce qu'on a* ».
- Cette démarche a été utile pour elle car elle a pu apprendre et réviser les éléments vus pendant le cours « *moi j'avais déjà fait le brouillon ici, c'est sûr que c'est plus clair si tu révises les choses, que tu écris et que tu écris* ». Le réflexe de prendre des notes et de les remettre au propre c'est vraiment une bonne chose pour apprendre, mais est également un réel apprentissage.

Ensuite, un temps est pris pour échanger avec le groupe sur le support de cours. Arnaud prend des notes pour modifier directement sur le support sur l'ordinateur, chacune a le support devant ses yeux et disent ce qu'ils pourraient ajouter. Ceux qui avaient fait le support ont plusieurs choses qu'elles auraient fait différemment avec un peu plus de temps. Et ensuite, celles qui n'avaient pas fait ce travail ont ajouté des compléments par rapport à leurs notes. Des échanges ont eu lieu par rapport aux modifications apportées, mais aussi par rapport aux apprentissages réalisés.

Temps de focus group :

Le focus group dure une heure et permet de revenir sur les thématiques identifiées en amont du cours, pour voir les apprentissages réalisés par les apprenantes et les besoins restants, mais également d'aborder le format de cours, pour qu'elles donnent les éléments forts et les points d'amélioration de leur point de vue.

Retour sur la méthodologie de cours :

- Retour global : *« moi j'ai bien aimé ce cours parce qu'on a appris beaucoup de choses, et puis on a pu mettre en pratique certaines choses et on a pu chacune avec notre problématique, chacune pouvait dire moi j'ai des difficultés avec ça, et on a pu partager aussi, on se retrouve avec les problématiques des autres aussi » (...)* *« merci parce que c'est pas un cours qu'on trouve ailleurs, ça tombait à pique, on nous a proposé et tout de suite on a dit oui et beaucoup de personnes dans les autres cours nous demandent ah mais vous faites quoi »*
- Pratique : *« Ce qui est intéressant, c'est qu'on a quand même bien pratiqué. On a apporté des factures à payer ici, on a pratiqué ici, on a pratiqué à faire des achats à l'achat en ligne, comme elle avec son chapeau. Alors c'est ça qui qui c'était bien parce qu'on a pratiqué en réel. On a fait des virements twint de 2 francs, 1 franc... Chacun a pu pratiquer, quand on a été en ville aussi, là, au marché, on a payé dehors avec twint tout le monde. »*
 - o Réactions des camarades : *« je pense que la pratique nous aide aussi pour avoir moins peur, et il faut faire plus souvent et c'était un vrai site Internet, c'est pas fake ou quelque chose comme ça »*
- Adaptation aux apprenants : *« Après qu'on a fait beaucoup de pratique, c'était aussi que chacun peut aller à son rythme donc il y en a qui étaient embrouillés avec son twint, l'autre qui était embrouillé avec son achat ou l'autre qui était... Et puis moi, comme j'avais mes installations et tout, j'ai pu avancer d'autres choses aussi, donc ça je trouvais génial parce que chacun allait à son rythme. Je pense que pour vous aussi, vous avez trouvé quand même quelque chose que vous avez convenu donc... On n'était pas coincé par rapport à une situation des autres, on a tous trouvé notre compte, moi je peux voir d'autres choses, ça c'était positif, on était à l'aise pour aller à notre rythme »*
 - o Réactions : *« le fait de sortir le fait de faire des billets, moi je n'avais pas par exemple twint pour payer le chocolat chaud, mais eux ils m'ont dit bon écoute, ils ont donné leur téléphone, j'ai pratiqué aussi avec le sien donc ils ont mis ça en place pour moi »*
- Être deux formateurs : *« Et puis le fait qu'il soit 2 personnes parce que pendant qu'elle était avec un prof, l'autre prof il était avec nous et il nous expliquait, il nous aidait, donc le fait qu'il soit 2 c'était bien, à un formateur, ça n'aurait pas été possible d'être un peu un peu partout avec chacune avec sa problématique, c'était complémentaire »*
- Création de support de cours : *« On a créé nous 2, on a fait parce qu'en effet j'ai pris les notes. Mais disons que au début, c'était difficile de nous mettre d'accord. Parce qu'elle avait commencé, moi aussi. Et après mettre les 2 choses en même temps, ça a été un petit peu compliqué, les 10 premiers minutes et après c'était bon. Et puis comme comme on a dit c'était bien moi j'ai écrit sur une feuille à la main parce que j'ai pas d'ordi. Et j'ai fait un planning pour lui proposer et puis voilà après on s'est mis d'accord sur quoi et puis après elle a écrit, moi j'ai écrit, on a choisi ensemble les images, c'était sympa, c'est bien fait, c'était une nouvelle expérience, enfin puis elle, elle, elle a déjà fait le TT3 donc » (...)* *« et puis à la fois, j'ai aussi fait ça, ça nous a encore appris, parce que là on se dit, Ah mais ça c'était ça, il fallait réfléchir, ouais, c'était ça, non, c'était ça, ça rentrait, twint, dans la tête... Après, c'est clair ce qu'elles ont de plus, c'est la situation twint parce que comme elle a dit c'était elle a fait depuis le début, ça c'est bien. Si c'était peut-être son installation du Banque, là l'application banque, ça serait autre chose qui serait sorti de plus. S'il y avait d'autres notes par exemple avec d'autres choses, il y aurait plus d'informations qui seraient sorties » (...)* *« Oui mais disons qu'il y a que moi qui ai pris des notes, voilà donc c'est pour ça, c'est ma plus problématique » (...)* *« Vous vous étiez plus dans leur installation bancaire, peut-être que ça n'a pas sorti d'autre chose de plus que ça parce que voilà mais le twint c'était très bien parce qu'elle avait tout depuis le début »*
- Support de cours : *« Maintenant le support nous accompagne. Moi ça me va, ça va beaucoup m'accompagner. »*
 - o Réactions des camarades : *« C'est relire et pour pouvoir faire à la maison... Payer, se permettre de payer une facture » (...)* *« Oui, parce qu'on va payer. On peut prendre le support, lire... Oui, si on oublie quelque chose. Voilà, tout est là pour moi, pour montrer comment faire... Oui, la marche à suivre. »*

Les apprentissages réalisés pendant le cours :

- Prendre un billet avec TL *« pour moi, j'ai appris pour acheter billets pour le TL maintenant je peux faire par le téléphone, c'est plus pratique et plus simple, c'est bien pour gagner le temps aussi des fois j'ai pas l'argent dans mon porte-monnaie, je suis contente, j'ai appris ça »*
 - o Réactions des camarades : *« déjà pour le bus oui, mais aussi pour le train, car souvent on peut faire avec twint, prendre le billet au CFF, je suis contente d'avoir appris ».*
- Paiement par Twint en magasin (photo 39) : *« au cas où j'ai pas d'argent, je prends l'application twint, je suis contente d'avoir appris à payer par twint, maintenant je fais à la Migros, c'est pratique et ça va vite »*
 - o Réactions des camarades : *« avant moi aussi j'arrive pas à payer avec twint, tu connais pas comment faire pour le twint tout ça, maintenant j'arrive faire, je suis très contente »*
- Accès, connaissance et confiance : *« j'ai eu seulement mes accès le cours avant, il faut des codes et le e-banking, je suis contente parce que je l'ai et je peux commencer à envoyer des sous, je sais comment l'utiliser, et c'est vrai qu'on perd un peu la peur, on se sent plus rassurées (...) Ça veut dire qu'on a maintenant les supports ou les ressources, oui ils nous ont expliqué et moi j'ai maintenant le compte E-banking pour pouvoir faire... Ils nous ont expliqué comment le faire et c'est sûr que si je dois le faire je vais pas trembler. Je serai plus tranquille pour le faire »*
 - o Réactions des camarades : *« le internet banking, j'ai appris ça ici, mais je n'ai plus peur, comme parce que avant j'avais peur, je tremblais, je pouvais même pas penser... Mais maintenant, j'ai fait avec votre collègue, là, pour l'achat du chapeau que j'ai là, alors je suis un peu rassurée, et puis la peur s'en va »*
- Rassurée pour les paiements (photo 2) : *« j'ai appris à être plus rassurée à faire des paiements à la maison par QR code, par application e-banking, par application bancaire et maintenant je vois plus clair, maintenant j'ai pu enlever tous mes doutes, je me sens plus rassurée quoi, je ne suis plus perdue, je comprends comment ça marche »*
 - o Réactions des camarades : *« c'est quelque chose aussi que j'ai appris, donc faire les paiements et puis twint aussi j'avais pas, j'utilisais pas, maintenant je l'ai donc je suis contente de les 2 choses donc les paiement par facture QR et Twint »*
- La sécurité et les QR Codes : *« ils ont donné des consignes, quand on va faire des achats il faut bien regarder si c'est un site Suisse. Il faut regarder si quand même, s'il y a quelque chose qui ne peut pas nous nous mettre des doutes, quand on va sur pour faire l'achat et tout ça, ça nous a assuré quand même, je trouve aussi intéressant qu'il nous a fait voir plusieurs QR codes et puis là il nous a dit que toutes les informations sont là-dedans... Et c'est ça, c'est intéressant quand même parce que quand on fait les paiements, on voit que toutes les informations sont là-dedans, c'est des petites choses comme ça qui rassurent de comprendre ce qui a là-dedans, maintenant je sais qu'un QR code c'est pas n'importe quoi, c'est des informations précises pour ces choses-là et moi je peux pas donner ma facture de loyer à ma voisine pour payer parce que il y a mes informations là-dedans, si on voit pas, si on connaît pas le profond on reste un peu comme ça mais on sait pas tout, on comprend pour pouvoir se rassurer ».*

Transferts réalisés après le cours :

- Peur enlevée petit à petit : *« la peur est partie pour moi très vite... c'est bon, mais pour le paiement, c'est se débrouiller, peut être essayer petit à petit mais petit montant, 1CHF, 20CHF. La semaine passée, on a déjà essayé et ça marche, mais je ne suis encore sûre sûre 100% »*
- Rassurée pour la sécurité : *« ça m'a rassuré dans le sens où ils disent qu'il faut des codes pour site, des codes pour ça, qu'ils peuvent pas rentrer facilement dans twint par exemple, il faut quand même deux codes que toi tu connais, ça ça te rassure aussi, oui le fait qu'ils disent qu'il faut se déconnecter ici, savoir où appuyer »*
- Diminution du niveau de crainte : *« si on met le degré de crainte à 10, pour moi par exemple, je suis déjà diminué et je suis à 6 »*
- Réalisation d'un achat de théâtre après le cours : *« payer ticket par exemple pour aller au théâtre... Première fois après le cours par la twint... C'est bien parce que je vais arrêter avec ma ma carte visa c'est l'autre crédit carte. Je finis avec crédit card... so c'est pas possible de payer internet quelque chose... mais avec twint, ça marche bien »*
- Achat de billet d'avion : *« Moi c'était faire des achats en ligne, surtout des grands achats comme j'ai acheté mon billet d'avion parce que c'est des des achats que on a peur... Maintenant, après ça j'étais faire mon achat, j'ai acheté le billet, ma place de siège, le valise, tout... je fais tout seul ça après le cours »*
- Paiement de factures depuis l'étranger : *« Payer les factures, mais je ne me suis pas encore mise... ça me fait plaisir d'avoir appris ça parce que n'importe où où je pourrais aller si j'ai la carte, même si je suis pas en Suisse, je peux payer mes factures... C'est ça c'est très important pour moi »*
- Pas de mise en pratique : *« pour moi, faire des billets, j'ai pas fait encore, je laisse à ma fille »*

Besoins restants :

- Procédures et démarches d'accès : « *Moi j'aurais aimé apprendre à faire, ce que eux, ils ont fait. Quand la banque elle me donne le code pour ouvrir twint, faire le procédé des twint, comment je fais pour ? Voilà j'ouvre l'application et après mettre les codes qu'ils m'ont donnés à la banque, pour mettre en marche le twint, j'aimerais encore apprendre comment le faire. Je l'ai maintenant, mais si je dois passer de nouveau par-là, je dois chercher quelqu'un qui puisse m'aider pour ouvrir une procédure, le téléphone, le contrat, numéro de contrat et code d'activation qui m'ont donné la banque, ça je sais mais après qu'est-ce que je fais avec ça, les étapes pour l'installation de twint* »
 - o Réactions des camarades : « *moi aussi, c'est ma fille qui m'a installé avant le cours* »
- E-Banking et ses fonctionnalités : « *j'aimerais un petit peu plus E-Banking et dedans... et tout simplement je veux plus pour voir quelqu'un... payer ou quelque chose... Imprimer une information from E-banking.* »
- Achats de réservations conséquentes : « *s'il y a un autre cours, j'aimerais bien apprendre à faire les réservations par Internet, avion et tout ça, j'ai ça, je n'ai pas fait, je n'ai pas essayé non plus. Donc ça, c'est une chose qui reste en suspens, c'est des acheter des billets... et tout ça, on a, je pense qu'elle est moins craintif, on dit peut-être, c'est pour ça que tu y vas, tu cherches et tout ça... Moi j'ai encore un peu peur pour acheter des billets, de me lancer, aller acheter un billet d'avion par Internet, réserver je sais pas une chambre des choses comme ça, il y a beaucoup d'informations, beaucoup de numéros et le numéro de cartes* »
 - o Réactions des camarades : « *moi aussi je j'aimerais aussi capable pour le billet d'avion, je peux même pas oser parce que je ne sais pas, j'ai peur encore pour les choses comme le billet d'avion, j'ai peur, j'ai peur parce que je risque de mettre des grands prix, c'est-à-dire me me tromper... si c'est quelque chose à plus de 1000€ ou bien 1000 CHF je sais pas est-ce que j'ai bien mis le 0... est-ce que j'ai bien mis le 0 alors que quelque chose qui n'a que 2 chiffres, je peux pas me tromper, c'est difficile de me tromper* »
- Autonomie dans les impôts par internet et aspects techniques : « *ce que j'aimerais, ce serait être voilà plus approfondi un peu comme elle a dit quoi là on a vu un peu superficiel, ça veut dire, quelque chose de plus, installer les applications, remplir les impôts par exemple sur Internet... retirer les documents de la banque pour préparer les impôts, pour des choses comme ça, oui, et tout ce qui est ces choses plus profondes que voilà quoi, pour se mettre à la page comme ils disent... nous on vient, être à l'aise justement remplir les impôts par internet, chercher les documents comme les autres font quoi, (...) avoir un cours même, que ce soit court comme celle-là, mais plus dans ces techniques, d'une manière où on arrive à être autonome... dès qu'on y a quelque chose à faire, on arrive à arriver et puis installer et puis pouvoir être autonome, autonome là-dessus, pas être toujours bloqué* »
 - o Réactions des camarades : « *Si une fois on peut avoir pour cours pour remplir les impôts c'est quand même bien... C'est ça que c'est quand même important pour tout le monde, mais c'est un exemple, mais il y a d'autres choses aussi qu'on doit faire dans le quotidien que on n'arrive pas* » (...) « *Ça moi aussi j'arrive pas à remplir les impôts tout ça j'arrive pas, si on peut nous faire nous-mêmes, c'est quand même bien parce que on peut savoir... si pas besoin personne nous aider, c'est nous qui débrouille la vie de quotidien, c'est quand même bien* » (...) *pour installer une application, comme ça, comme le twint, nous, on avait de la peine, donc c'est pour apprendre vraiment des choses techniques pour après être à l'aise de faire si c'est twint, si c'est impôts, si c'est QR code aussi, ça c'est quelque chose pour être à l'aise sur ça, des choses comme ça je pense, en cours technique quoi, pour voir tout ensemble comme ça on a une idée comment ça marche, installation, remplir formulaire... On voit ces choses techniques là pour être plus à l'aise, à la page comme on dit, pouvoir être à la maison tout seul et pas besoin de demander... pouvoir être autonome* »
- Gérer son argent : « *gérer notre argent, par exemple le loyer, l'alimentation et tout ça, savoir ce qu'il reste et ce qu'il reste pas aussi à la fin du mois, le budget, c'est ça, ça serait bien pour savoir où j'en suis, pour le faire sur l'ordinateur ou sur une application* »

Suggestions d'amélioration :

- Position d'apprenant et nombre de séances : « *Moi, par exemple, je ne peux pas oser critiquer. Quand je dis critiquer, c'est pas en tant que tel, c'est à dire selon ce que vous venez de poser la question, c'est l'encadreur qui connaît tout selon moi, qui connaît, moi je peux pas me mettre à sa place donc ce que lui il me propose, je vais pas lui dire que non, il faut aller commencer là-bas ou commencer ici. Non, lui ayant déjà quelque chose de plus que moi, je n'ai pas. Donc il me propose selon lui ce qui va m'arranger, moi qui démarre, qui commence à utiliser le numérique et tout, donc je ne peux pas dire quelque chose contre le programme que l'encadreur a établi... La seule chose que je peux suggérer, si c'est possible qu'on nous fasse des exercices encore, même si c'est 2 séances ou 3 séances comme ça on s'entraîne plus parce que là on a fait, on amène une facture, on le fait... la première fois, on ne peut pas dire qu'on a tout compris, qu'on peut vraiment se jeter dans l'eau vrai vrai, parce que dans toute société, avec des gens qui captent* »

très vite et d'autres, chacun s'envole de son son petit niveau... si on peut encore nous programmer, je suggère parce que tout ça marche aussi avec un peu d'argent. »

- Réactions des camarades : *« Je pense que y a différents niveaux aussi. Il y a des gens qui sont comme elle, un peu plus pratique, qu'elle se lance ou peut-être qu'elle est plus courageuse, qui connaît un peu plus mais on n'a pas tous le même niveau de connaissances ou de peurs » (...)* *« oui, plus de pratique peut-être, mais on n'a pas eu le temps dans ces cours, parce que le fait que on a différents niveaux, disons, voilà, on apprend les unes des autres aussi, c'est le but de ce cours aussi. Donc ça, ça prend du temps aussi, et jusqu'à ce qu'on se connaisse, qu'on se fasse confiance, voilà parce qu'au début on se connaît pas, on est toutes comme ça et après voilà, une fois qu'on se connaît, ça marche mieux. Et puis on peut dialoguer et puis dire un petit peu les choses, ce qu'on a appris, ce qu'on a pas appris et puis ce qu'on aimerait apprendre. Donc ça ça prend du temps de comme on dit que le groupe se homogénéise, je sais pas comment dire »*
- Soutien technique en amont : *« Mais moi ce qu'il faudrait je pense améliorer ou faire attention, c'est par rapport à mon expérience, moi, elle, elles avaient déjà ses codes, tout ce qu'ils demandaient, moi je l'avais pas... Je ne savais pas non plus qu'il fallait par exemple un téléphone avec une carte Sim, donc ça a mis longtemps. Je suis allée chercher le code à la Banque, je suis revenue le mardi d'après et voilà l'autre mardi, non, ça ne marchait pas. Non, c'était ma carte Sim et je la connaissais pas non plus donc ça a mis long... peut être de dire au début ce qu'il faut un petit peu pour installation du twint. Qu'est-ce qu'il faut ? Il faut que ça, ça, ça, si vous l'avez autrement il faut le chercher comme ça ça démarre un peu un peu plus vite »*
- Support de cours individuel et collectif : *« ce cours c'est pour tout le monde, il y a d'autres personnes, de nos âges, qui ont besoin de ce cours, ou de différents âges (...) dans le temps, les personnes ils ont les mêmes problèmes que nous, y'a aussi des gens qui ne savent pas que ça existe, donc avoir un support personnel n'arrangerait pas, à moins que ce support on le lie ensemble et que ça forme un support qu'on donne à tout le monde avec les problématiques individuelles » (...)* *« c'est bien d'avoir un support pour tout le monde, des généralités, et que chacun prenne des notes de sa problématique, moi j'ai pris note de twint, j'ai pris pour me dire de ce quoi j'ai besoin, donc chacun prend des notes et ensuite on fait un support pour tout le monde »*
 - Réactions des camarades : *« Pour twint, on a bien expliqué les détails, mais pour les autres choses on n'a pas mis les explications, j'aurai mieux expliqué comment on aurait fait et le paiement par ordinateur » (...)* *« parce que y'a des gens qui ne viennent pas là, si nous on est là, disposé à apprendre, plus d'informations on a, plus on va transmettre aussi, à la voisine ou à ma sœur, on ne peut plus échapper au numérique, et tout ce système enlève beaucoup d'emplois »*

Annexe 9 : Transfert des apprentissages à la suite au cours

Dans cette partie, il s'agit de présenter les témoignages des apprenantes un mois après le cours, avec un retour sur les apprentissages retenus un mois après le cours, l'atteinte des objectifs et les changements de pratiques numériques.

Changement de pratiques et transferts de 1 - P

La première apprenante interrogée est très contente de cette expérience de cours car cela lui a amené beaucoup de clarté par rapport à la gestion financière sur son téléphone. Elle remercie la démarche de « *faire simple pour les étrangers, des fois c'est trop difficile on sait pas comment faire bien... si on est âgé, on ne peut pas aller nous-mêmes (...)* merci pour donner la vie plus simple pour nous ».

Si on reprend les 5 objectifs du cours, on voit :

- Au niveau de la réalisation de paiements, les notions et les démarches sont plus claires pour elle et elle a appris à réaliser des paiements avec des petites sommes (pas des grandes sommes) avec la sécurité nécessaire « *c'est plus clair pour moi, je peux quand même utiliser envoyer de l'argent avec le twint et puis payer le twint, payer les factures... maintenant je peux faire, avant je connais pas... c'est quand même plus pratique et la vie quotidienne aussi c'est plus simple (...)* maintenant c'est clair dans ma tête, je sais sécurité »
- Le cours lui a amené de la clarté et l'a amené à ne plus avoir peur de réaliser des démarches financières avec le téléphone « *c'est pas comme avant parce que avant j'ai peur que quelqu'un prend l'argent dans mon compte, mais je vois non l'argent il reste, maintenant j'ai pas peur, c'est mieux, c'est plus clair, c'est facile* »
- Au niveau de la pratique de lecture, elle se sent plus à l'aise pour comprendre les messages et éléments écrits dans les applications « *pour moi c'est plus clair que avant et il faut faire pratiquer aussi* »
- Le support de cours n'a pas encore été utilisé, mais elle n'en identifie pas le besoin car elle connaît les démarches qui sont claires « *j'ai pas encore utilisé mais j'ai déjà pratiqué avec les paiements* »
- Le cours lui a permis l'expression de certains besoins qui ont été répondus, mais certains besoins restants n'ont pas été répondu par le cours ; par exemple acheter le billet de train, acheter le billet d'avion et faire les démarches d'impôts. Elle voudrait aussi apprendre comment utiliser Excel pour gérer ses budgets en tant qu'indépendante et cela n'a pas été abordé entièrement pendant le cours.

Beaucoup de choses ont changé dans sa vie quotidienne depuis la fin du cours ; maintenant elle paie avec twint lorsqu'elle se retrouve dans des magasins, des cafés ou dans les transports publics. Elle paie également ses factures depuis la maison et elle commande en ligne. Toutes ces choses ont été faites depuis la fin du cours alors qu'elle n'avait jamais fait ça avant le cours « *le twint maintenant c'est facile, c'est simple pour utiliser* ».

Pour elle, une difficulté a été « *pour installer les codes mais ils ont aidé pour expliquer et maintenant c'est bon* ». Elle souligne aussi que c'est important d'avoir de l'argent dans le compte et de faire attention au réseau du téléphone pour faire les paiements avec l'application.

Changement de pratiques et transferts de 2 – K

Pour cette apprenante, le cours s'est très bien passé et était très utile, car cela l'a aidée dans son quotidien. Elle s'était inscrite pour apprendre à faire des paiements « *j'étais inscrite à ce cours, car je ne savais pas tellement utiliser les formes de paiements (...)* je ne savais pas tellement comment faire tout ça ». Son processus d'apprentissage montre une grande évolution autant dans les apprentissages réalisés que dans les émotions ressenties face au numérique et aux démarches financières en ligne.

Si on reprend les 5 objectifs du cours, on voit :

- La pratique répétitive des démarches de paiement lui a permis de réaliser de nombreux apprentissages, car elle continue d'utiliser ces applications dans sa vie tous les jours « *ça reste dans mes habitudes quotidiennes, surtout de payer avec Twint, ça reste dans mes habitudes* ».
- La participation au cours lui a permis de réduire ses peurs face aux démarches de paiements numérique, lui permettant aujourd'hui de se sentir plus à l'aise : « *ça a enlevé les peurs dans le quotidien (...)* je me sens plus à l'aise, ça va mieux pour le faire (...) y'a plus de mystère, et y'a plus de peurs ».
- La compréhension de la lecture sur les applications du téléphone n'est pas atteinte à 100% pour cette apprenante. Elle va bientôt changer de téléphone et elle est hésitante par rapport à ces

compétences *« je pense que je vais être capable mais j'ai pas encore fait »*. Elle ne se sent pas à l'aise de réinstaller toutes les applications *« est-ce que je vais être capable ? comment je vais faire ? »*.

- Le support du cours co-créé n'a pas encore été utilisé mais elle souligne qu'elle utilisera le support quand elle va changer d'appareil, ce qui lui permettra de suivre les étapes *« je vais devoir installer des choses, là je prendrai le support »*.
- Elle a posé beaucoup de questions par rapport aux paiements avec les applications, et elle a reçu des réponses directement après le cours *« j'ai pu poser mes questions, réduire mes doutes »*. Elle a pu exprimer ses besoins au travers de questions sur les achats en ligne et sur les factures électroniques *« les achats en ligne je continue à faire mais les factures électroniques, je n'ai pas encore utilisé mais c'est quelque chose que j'avais demandé et je vais devoir mettre en place ça »*.

Un besoin restant est de poursuivre dans l'apprentissage et la pratique de paiements de facture électroniques. Le cours étant très court, il y a encore des choses à apprendre car *« la technologie va plus vite que nous (...) maintenant on envoie plus de factures par papier, il faut faire avec l'application mais je pense que ce serait bien de payer avec e-bill, la facture électronique car ils vont plus envoyer les factures papier... ça je suis pas encore à l'aise, j'ai posé des questions mais j'ai pas encore pratiqué dans mon quotidien et je suis pas sûre si je suis au point »*.

Changement de pratiques et transferts de 3 – A

Pour cette apprenante, le cours a été un lieu qui l'a beaucoup rassurée au niveau des peurs qu'elle pouvait avoir du numérique et qui l'a aidée dans les démarches bancaires en ligne. N'ayant personne pour l'aider à la maison, ce cours était très important pour elle *« je suis contente car j'ai appris, ça m'a rassuré, j'ai pris des notes, ça m'a aidé beaucoup (...) j'apprends quelque chose que personne ne peut m'apprendre dans ma famille et dans mon entourage (...) c'était vraiment quelque chose qu'il me fallait, vraiment quelque chose dont je vais utiliser donc comme je vous dis être plus rassurée et ne plus avoir peur (...) j'espère que ce ne sera pas un projet pilote seulement, que ça va démarrer dans d'autres choses car nous sommes beaucoup à avoir besoin d'un cours comme ça »*.

Le premier objectif mis en avant par l'apprenante est une grande évolution au niveau de la peur :

- Avant le cours, elle vivait dans une grande crainte face aux démarches de paiement en ligne, mais le cours l'a rassurée et a enlevé sa peur, autant dans le fait de faire les démarches que dans la demande d'aide : *« avant j'ai toujours eu peur de faire des paiements comme vols, je savais pas comment ouvrir, comment faire déjà et j'avais pas l'application donc moi je me suis dit quand j'ai su le cours, je me suis tout de suite inscrite même pas peur les paiements, c'est pour moi (...) maintenant ça a bien évolué parce que j'ai les applications, j'ai le compte twint, le compte e-banking et disons que je n'ai pas peur (...) ça me fait pas peur d'envoyer par twint maintenant, je peux rentrer, je peux faire tout ce qu'il faut pour envoyer des sous »*.
- Elle se sent aussi à l'aise d'aller demander de l'aide, en sachant utiliser les mots pour poser des questions adéquates : *« j'ai moins peur aussi d'aller à la banque demander (...) maintenant je me suis dit s'il y a quoi que ce soit j'irai à la banque (...) le cours ça m'a permis une possibilité de me dire, j'ai pas honte d'aller à la banque et demander, dire je ne sais pas, qu'est-ce que ça veut dire ça, pourquoi vous m'avez envoyé ça (...) c'est là que je me sens plus rassurée, je me dis je vais à la banque, je vais demander, il y a une ouverture je sais un petit peu ce que je dois demander, je me sens moins bête disons, je me sens de l'utiliser maintenant, pas avant »*.

De plus, suite au cours, elle pratique des paiements et se sent plus à l'aise dans la lecture des informations :

- À la suite du cours, elle a envoyé de l'argent à son fils avec des petites sommes, mais s'est retrouvée bloquée avec une grande somme car elle avait atteint son plafond *« j'ai mon fils qui est à l'étranger donc je lui ai dit on va essayer je t'envoie 1CHF, j'ai envoyé 1CHF et il m'a dit c'est arrivé et j'ai essayé après d'envoyer un montant de 800 CHF et je ne sais pas si y'avait pas assez de sous (...) quand il aura besoin, je vais essayer d'envoyer »*.
- Après ses tentatives de grandes sommes, la banque lui a envoyé un papier pour demander une dernière confirmation de la création du compte bancaire. Son réflexe a été de venir demander de l'aide au CEFIL mais elle n'a pas trouvé le formateur. Rentrée à la maison, son mari l'a encouragée et elle a fait les démarches par elle-même *« je me suis sentie... j'ai eu un petit peu peur mais je l'ai quand même fait et après c'était écrit « terminé » donc je me suis dit c'est bon »*.
- Son autonomie dans la lecture a grandi grâce au cours ; elle sait où sont écrits les mots et à quoi être attentive en utilisant les applications ou les sites internet : *« je me sens rassurée et je peux payer e-banking aussi, c'est pas la même chose que twint (...) je sais que je peux l'utiliser quand je veux (...) je me sens à l'aise, je sais où me connecter et où me déconnecter (...) ils nous ont rassurée de bien lire et bien regarder, alors ça rassure »*.
- Le support permet de guider *« je me sens tranquille car j'ai aussi le petit cahier pour me guider »*.

Finalement, la démarche participative avec émerge de besoins a permis à cette apprenante d'être rassurée en posant ses questions au fur et à mesure et de se sentir plus à l'aise. L'opportunité de poser des questions était très rassurante : *« pendant le cours ça te rassure parce qu'il y a les profs que tu peux tout de suite poser une question (...) j'ai posé je sais pas combien de fois des questions que je ne comprenais pas pour payer sur twint ou bien payer les factures (...) c'était bien qu'ils nous expliquent, comprendre ce qui est mieux et ce qui est moins bon. Ça c'était bien pour qu'on comprend. C'était un peu plus claire pour moi »*

Ses besoins restants sont en lien surtout avec les démarches techniques liées au téléchargement d'applications et aux codes d'identification, mais également par rapport aux paiements plus conséquents.

- Elle a surtout posé des questions avec twint *« moi ce qui me faisait peur c'était comment faire les démarches avant d'avoir l'application. Une fois que tu l'as, tu peux aller et tu peux envoyer des sous... mais c'est l'avant, ce qu'on a pas vu, comment faire les pas pour demander à la banque, c'est pas moi qui a ouvert les comptes, si je dois faire ça comment je dois demander »*
- Plusieurs démarches n'ont pas été pratiquées et donc elle se sent moins à l'aise de les refaire à la maison, tout en ayant aussi confiance en elle : *« pour les autres choses je n'ai pas ouvert, pour faire des achats, je n'ai pas fait, pour moi c'était difficile car je n'avais pas la carte sim (...) acheter un billet d'avion, c'est des montants plus gros aussi (...) je pense que je pourrai le faire quand je vais partir dans mon pays ».*

Changement de pratiques et transferts de 4 – R

Cette apprenante a trouvé que *« le cours il était bien, il y avait tout ce qu'on avait demandé sur le twint, le paiement, comment il faut faire sur internet, c'était court mais c'était bien (...) on était tous au même rythme, les formateurs ils ont bien expliqué, ils étaient bien (...) je pense qu'on a vu les choses les plus importante (...) le cours il était intéressant, on était une bonne équipe, on était tous au même niveau et on voulait tous apprendre (...) on a appris ce qu'il fallait mais avec deux ou trois cours en plus ce serait bien »*

Au niveau des objectifs, elle retient :

- Le cours lui a permis d'apprendre grâce à la mise en pratique régulière *« c'était chouette de sortir aussi pour pratiquer avec notre natel, moi j'ai trouvé très intéressant (...) le twint, comment payer dans un magasin et comment payer des factures par twint (...) le twint j'envoie à ma fille l'argent, mais je vais refaire temps en temps les factures si j'ai du retard (...) je vais payer, j'en ai déjà fait 1 ou 2, c'est chouette, ça facilite, j'ai pas besoin d'aller à la poste pour attendre, tout est sur mon téléphone ».*
- Grâce au cours, elle se sent également moins paniquée lors qu'elle se retrouve sans ses cartes bancaires étant donné qu'elle peut aussi faire le paiement par téléphone *« payer avec twint ça m'aide, ça peut dépanner, ça a changé ma vie, ça a apporté quelque chose de plus, de savoir faire avec le twint, avant je faisais pas parce que j'osais pas faire »*
- Le support de cours n'a pas été réutilisé depuis la fin du cours *« je l'ai mis de côté mais je sais que je vais le reprendre pour au cas où, mais ce qu'elles ont fait c'est bien parce que après quelques temps on peut oublier »*
- Elle était plutôt dans une posture d'écoute sans poser des questions, mais elle se sent plus à l'aise et plus autonome dans ses démarches personnelles *« je me sens plus à l'aise, je ne suis pas obligée de demander à ma fille pour comprendre le texte, il faudrait peut-être que je reprenne le support pour les paiements éventuellement »*

Son besoin serait d'avoir une suite du cours, étant donné qu'il était très court et que le domaine est très vaste : *« là on a vu le plus important mais je pense que y'a d'autres choses que je ne sais pas vraiment faire dans le natel, que je ne sais pas le faire, par exemple faire un billet par exemple pour les CFF avec l'application, on avait appris pour faire mais voilà (...) on ne connaît pas tout »*