

GUIDE DE FORMATION



# Guide de formation aux outils numériques pour personnes âgées



## Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
Comment commencer une activité	4
Atelier brise-glace	5
<b>Découvrir Facebook</b>	<b>7</b>
1.1. Premiers pas avec Facebook	8
1.2. Ressources supplémentaires	15
<b>Découvrir Messenger</b>	<b>16</b>
2.1. Premiers pas avec Messenger	17
2.2. Ressources supplémentaires	24
<b>Découvrir Zoom</b>	<b>25</b>
3.1. Activités	26
3.2. Ressources supplémentaires	41
<b>Faire un paiement en ligne</b>	<b>42</b>
4.1. Faire une transaction bancaire avec Desjardins	43
4.2. Avant de faire un paiement	47
4.3. Étude de cas : simons.ca	52
4.4. Ressources supplémentaires	57
<b>Annexes</b>	<b>58</b>
<b>Références</b>	<b>62</b>



# Introduction

Comment commencer une activité  
Atelier brise-glace

4  
5



Le présent manuel de formation a été créé à l'intention de toute personne intervenant auprès des personnes âgées. Ce manuel vise à outiller ces intervenantes et intervenants en leur donnant l'information dont ils ont besoin afin qu'ils puissent offrir des ateliers de formation aux outils numériques auprès de leur clientèle.

L'objectif de notre démarche, qui s'inscrit dans l'enjeu d'une appropriation des compétences numériques et des outils technologiques par les personnes âgées, est de permettre à ces dernières d'utiliser efficacement les outils numériques actuels afin d'entrer en contact avec leurs proches et ainsi contribuer à briser leur isolement et à développer leur résilience.

Ce manuel, créé dans le cadre d'un financement octroyé par les Fondations philanthropiques Canada, est une initiative du comité Action âgés Fonds COVID Québec, qui réunit des acteurs communautaires et municipaux soucieux du vieillissement inclusif des personnes âgées. Ce comité est composé de représentants des tables de quartier (Solidarité Ahuntsic – CLIC), des tables de concertation des âgés (Table concertation des âgés de Bordeaux-Cartierville et Table de concertation et d'action pour les âgés d'Ahuntsic), du CIUSSS NIM et de l'Arrondissement Ahuntsic-Cartierville.

Le comité a confié la réalisation du manuel au Centre d'appui aux communautés immigrantes (CACI). La diffusion à l'ensemble des intervenantes et intervenants de l'arrondissement qui travaillent auprès des personnes âgées est assurée par les instances de concertation locales.

## Comment commencer une activité

- Présentez-vous en tant qu'animatrice ou animateur.
- Si le clavardage est ouvert, expliquez comment il sera utilisé.
- Précisez comment se fera la prise de parole.
- Présentez les participants avec une activité brise-glace.
- Assurez-vous que tous les participants ont des écouteurs avec un micro ou un ordinateur avec un micro et des haut-parleurs intégrés.
- Laissez dans le clavardage un numéro de téléphone où les participants peuvent joindre l'animateur s'ils éprouvent des difficultés.
- Invitez les participants à ouvrir leur caméra, à couper leur micro en attendant que l'activité commence et à s'installer confortablement.



### Information

Contrôle des participants lors d'une réunion Zoom



### [En savoir plus](#)



## Atelier brise-glace

### Fiche technique

**Nombre de participants** 10 ou moins

**Durée** 10 minutes

L'avantage le plus connu d'une activité brise-glace est d'aider les participants à se détendre avant que la rencontre ne commence et de les encourager à participer. Les personnes qui se sentent engagées dès le début de la rencontre sont plus susceptibles de participer tout au long de l'atelier. Cela vous permettra aussi d'évaluer le niveau des participants et d'adapter la rencontre en conséquence.

Libre à vous, en tant que formatrice ou formateur, de choisir une activité brise-glace qui vous convient et correspond au style d'animation et à l'ambiance que vous souhaitez créer. Voici quelques idées :

### Atelier : Photo-langage

**Objectif :** se présenter et s'exprimer librement

**Matériel :** le formateur doit préparer différentes images (photos, illustrations, symboles...) sur un même document. Les images doivent être simples et neutres, afin de permettre à chaque participant(e) d'y voir ce qu'il souhaite et d'avoir sa propre représentation. Le formateur peut également y inclure une question comme « comment vous sentez-vous, aujourd'hui ? »

#### Déroulement :

1. Le formateur partage son écran et invite les participantes et participants à prendre connaissance des images et de la question (la question est optionnelle).
2. Chaque participant(e) choisit une image parmi celles présentées.
3. À tour de rôle, chacun dit son prénom et montre son image en expliquant son choix : parce qu'elle me touche personnellement, parce qu'elle me rappelle un souvenir, parce que je la trouve jolie, etc.
4. Toutes les raisons sont bonnes. Cette animation permet aux participantes et aux participants de se présenter autrement et de parler d'eux indirectement.



Le formateur doit s'assurer que tout le monde puisse prendre la parole.

Exemple :



### Autres supports pour réaliser un atelier brise-glace



Il est possible de faire un sondage avec Zoom

→ [Apprendre à créer un sondage avec Zoom](#)

On peut utiliser une application en ligne comme AhaSlides (jusqu'à 7 participants)

→ [En savoir plus](#)

## CHAPITRE 1



Découvrir

# Facebook

- 1.1. Premiers pas avec Facebook
- 1.2. Ressources supplémentaires

8  
15



## 1.1. Premiers pas avec Facebook

### Fiche technique

#### Objectifs

- a. Créer un compte
- b. Créer un nom d'utilisateur
- c. Créer un identifiant utilisateur
- d. Connaître le fonctionnement du fil d'actualité
- e. Aimer des publications et y réagir
- f. Publier des photos et des vidéos
- g. Effectuer une recherche
- h. Interpréter les résultats de recherche

---

<b>Nombre de participants</b>	10
-------------------------------	----

---

<b>Durée</b>	1 h
--------------	-----

---

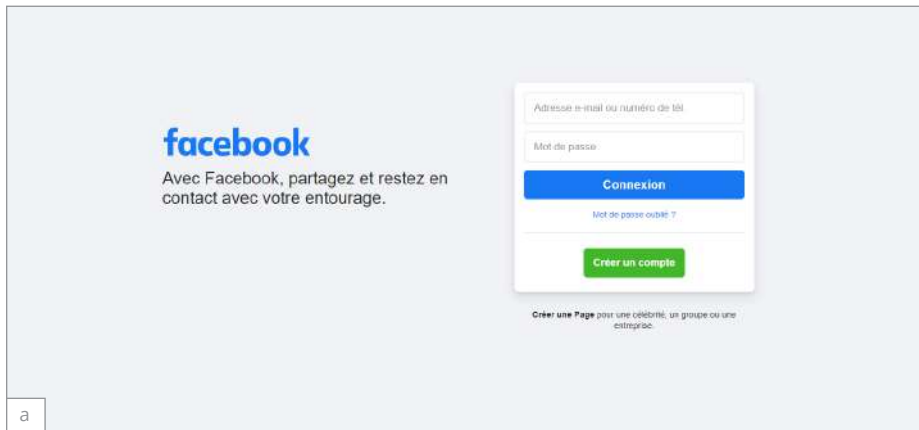
<b>Matériel requis</b>	Une connexion Internet haute vitesse Un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette Une adresse courriel
------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---



## a. Créer un compte

1. Accédez à [facebook.com](https://www.facebook.com) et cliquez sur **Créer un compte** (a).

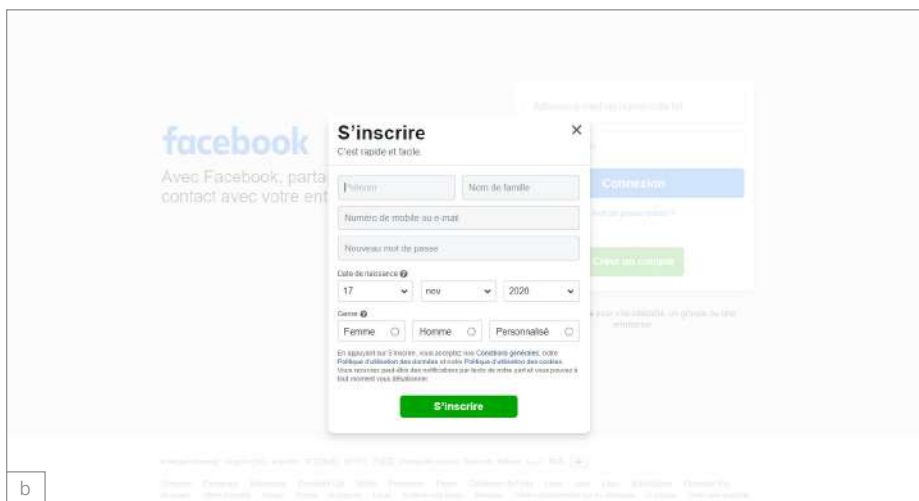


### Note

Si vous utilisez la version mobile, consultez cette section :

→ [Information](#)

2. Remplissez les champs correspondant à votre nom, votre adresse courriel ou votre numéro de cellulaire, votre mot de passe, votre date de naissance et votre sexe.
3. Cliquez sur **Inscription** (b).



4. Pour finaliser la création de votre compte, [vous devez confirmer votre adresse courriel ou votre numéro de cellulaire.](#)



## b. Créer un nom d'utilisateur

Les noms et les identifiants d'utilisateur font partie de votre profil public, et vos amis peuvent s'en servir pour vous trouver sur Facebook. Le nom d'utilisateur correspond à l'adresse Web de votre profil ou de votre page (ex. : Facebook.com/votrenom). [Découvrez comment créer un nom d'utilisateur](#).

Votre nom d'utilisateur correspond généralement à une variante de votre nom, comme jeanne.laure33 ou jeannelaure3. Vous pouvez créer votre propre nom d'utilisateur ou choisir l'un des noms d'utilisateur suggérés par Facebook.

Les noms d'utilisateur ont plusieurs utilités :

- Créer un lien personnalisé associé à votre profil, que vous pouvez partager avec vos amis ou publier sur des sites Web externes.
- Accéder aux informations d'une personne sur Facebook. Par exemple, si votre nom d'utilisateur est jeannelaure3 vos amis peuvent accéder à l'adresse « facebook.com/jeannelaure3 » pour consulter votre profil et vos [informations publiques](#).

Vous pouvez choisir les informations que vous partagez publiquement. Découvrez comment [définir les informations que les personnes peuvent voir sur votre profil](#).

## c. Créer un identifiant utilisateur

Votre identifiant utilisateur se compose d'une chaîne de chiffres qui ne permet pas de vous identifier personnellement, mais qui est associée à votre profil Facebook. Vous disposez automatiquement d'un identifiant utilisateur, que vous décidiez de créer un nom d'utilisateur ou non. Découvrez [comment trouver votre identifiant utilisateur](#).

L'identifiant utilisateur a plusieurs utilités :

- Permettre à une personne connaissant votre identifiant de consulter votre profil, notamment vos informations publiques. Découvrez [comment définir les informations que les personnes peuvent voir sur votre profil](#).
- Permettre aux applications externes de se connecter à votre compte Facebook afin de vous proposer une expérience personnalisée. Lorsque vous autorisez des applications à se connecter à votre compte Facebook, elles peuvent utiliser votre identifiant utilisateur pour consulter vos informations publiques, comme votre profil public et votre liste d'amis.



### Note

Pour plus d'information sur les noms et les identifiants :



### [Information](#)



Découvrez comment ajouter vos informations de profil et les modifier.

→ [En savoir plus](#)

Apprenez-en plus sur la gestion de votre photo de profil et de votre photo de couverture.

→ [En savoir plus](#)

- En cas de problème avec votre application ou votre jeu, votre identifiant utilisateur peut aider le développeur à étudier le problème plus en détail afin de le comprendre et de le résoudre.

#### d. Connaître le fonctionnement du fil d'actualité

Le fil d'actualité est la liste d'actualités constamment mise à jour au milieu de votre page d'accueil. Le fil d'actualité contient des mises à jour de statut, des photos, des vidéos, des liens, des activités dans des applications et des mentions J'aime des utilisateurs, Pages et Groupes auxquels vous êtes abonné(e) sur Facebook.

Les publications qui s'affichent dans votre [fil d'actualité](#) vous permettent de suivre les nouvelles des personnes, des lieux et des contenus qui vous tiennent à cœur, à commencer par vos amis et votre famille.

Les publications qui s'affichent en premier dépendent de votre activité et de vos contacts sur Facebook. Une actualité peut également apparaître plus haut dans votre fil d'actualité en fonction du nombre de commentaires, de mentions J'aime et de réactions qu'elle reçoit, ainsi que de sa nature (par exemple, s'il s'agit d'une photo, d'une vidéo ou d'un statut).

Voici quelques types de publications susceptibles de s'afficher en premier :

- Un ami ou un membre de la famille commente ou aime la photo ou le statut d'un de ses amis.
- Une personne réagit à une publication d'un éditeur partagée par un(e) ami(e).
- Plusieurs personnes se répondent mutuellement dans les commentaires d'une vidéo qu'elles ont regardée ou d'un article qu'elles ont lu dans le fil d'actualité.

N'oubliez pas que vous pouvez modifier [vos paramètres](#) si vous avez l'impression que vous ne voyez pas toutes les publications que vous aimeriez voir ou que vous voyez dans votre fil d'actualité des publications qui ne vous intéressent pas.



#### Note

Pour plus d'information sur le fil d'actualité :

→ [Information](#)



## e. Aimer des publications et y réagir

Le fait de cliquer sur **J'aime** sous une publication sur Facebook vous permet d'indiquer que vous l'appréciez, sans avoir à laisser de commentaire. Tout comme pour les commentaires, toute personne ayant accès à la publication peut voir que vous l'avez aimée.







Par exemple, voici ce qui se passe lorsque vous cliquez sur **J'aime** sous la vidéo d'un(e) ami(e) :

- Les personnes ayant accès à la vidéo pourront voir que vous l'avez aimée.
- La personne ayant publié la vidéo recevra une notification indiquant que vous avez aimé cette vidéo.

## f. Publier des photos et des vidéos

Vous pouvez utiliser Facebook pour partager des photos et des vidéos avec des amis et des membres de votre famille.

Pour partager des photos sur Facebook :

1. En haut de votre fil d'actualité ou de votre journal, cliquez sur  **Photo/Vidéo**.
2. Sélectionnez les photos que vous souhaitez partager.
3. Si vous le souhaitez, vous pouvez :
  - Cliquer sur  pour ajouter d'autres photos.
  - Cliquer sur  pour identifier des amis.
  - Cliquer sur  pour ajouter un lieu.
  - Cliquer sur **...**, puis sur  **Humeur/Activité** pour indiquer comment vous vous sentez ou ce que vous faites.
  - Survoler votre photo, puis cliquer sur  **Modifier** pour la modifier.
4. Sélectionnez votre audience, puis cliquez sur **Publier**.

### Pour aller plus loin :

- [Créer des albums](#) consacrés à un lieu ou un événement spécial
- [Choisir qui peut voir vos photos](#), vos vidéos et vos albums
- [Gérer les identifications](#) sur vos photos et vos vidéos



### Note

Pour plus d'information sur cette fonctionnalité :

 [Information](#)



### Note

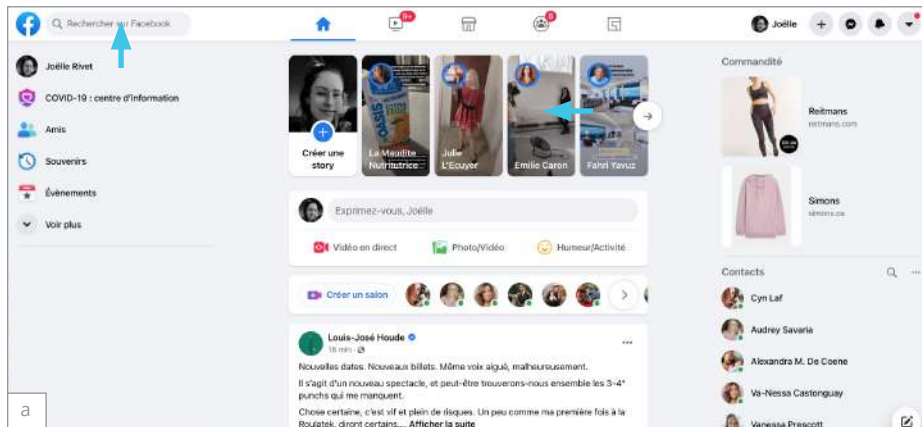
En savoir plus sur l'ajout de [photos à un album](#) ou sur le [partage de photos dans votre story](#)



## g. Effectuer une recherche

Pour effectuer une recherche :

1. Cliquez sur la **barre de recherche** en haut de n'importe quelle page Facebook (a).



### Note

Pour plus d'information sur la recherche :

→ [Information](#)

2. Saisissez l'objet de votre recherche et sélectionnez un résultat.

Lorsque vous saisissez quelque chose, des suggestions de recherche peuvent apparaître. Si l'élément que vous recherchez s'affiche dans ces suggestions, cliquez dessus pour gagner du temps.

### Pour filtrer vos résultats de recherche :

- Saisissez du texte dans la **barre de recherche** située en haut de n'importe quelle page Facebook ou sélectionnez une suggestion de recherche.
- Cliquez sur **un filtre** en haut (par exemple : Personnes, Photos) pour affiner votre recherche.

### Pour utiliser des mots-clés dans une recherche :

La recherche prend en charge les mots-clés pour vous aider à trouver ce que vous cherchez sur Facebook. Lorsque vous lancez une recherche par mot-clé (par ex. : mariage de Caroline ou recette de biscuits Lisa), vous voyez apparaître des résultats que vous pouvez filtrer.

Vous pouvez également sélectionner l'une des suggestions de recherche pour afficher la liste complète des options de recherche pour cette suggestion.



## h . Interpréter les résultats de recherche

Facebook vous offre la possibilité de rechercher des personnes, des publications, des photos, des vidéos, des lieux, des pages, des groupes, des applications, des liens, des événements et plus encore. Les résultats de recherche Facebook sont fondés sur votre activité Facebook et ne sont pas influencés par l'activité en dehors de Facebook.

Vos résultats de recherche Facebook se basent par exemple sur :

- Ce que vous pouvez voir sur Facebook, notamment ce que vos amis partagent avec vous ;
- Les publications de vos amis ;
- Les lieux où vous avez été identifié(e) ou des lieux analogues à ces derniers ;
- Les choses que vous aimez (par exemple, les pages auxquelles vous êtes abonné(e) ou les champs d'intérêt indiqués dans votre profil) ;
- Les groupes dont vous êtes membre ;
- Les événements que vous avez aimés ou qui vous intéressent ;
- Les précédentes recherches que vous avez effectuées ;
- Le contenu avec lequel vous avez interagi dans le fil d'actualité.

Il tiennent également compte de sur votre activité Facebook au sein de la communauté :

- La popularité du contenu d'un terme de recherche en particulier ;
- Le caractère récent d'une publication.

Il se peut également que vous voyiez des résultats associés à des personnes qui ne figurent pas dans votre liste d'amis, car vous faites partie de l'audience de la publication. Gardez à l'esprit que les publications publiques sont visibles par tout le monde, même par les personnes qui ne sont pas inscrites sur Facebook.



## 1.2. Ressources supplémentaires

### Utilisation générale de Facebook

- [Comment le réinitialiser](#)  
Si vous ne parvenez pas à vous connecter, découvrez la [marche à suivre](#)
- [Ajout d'amis](#)
- [Votre page d'accueil](#)
- [Messagerie](#)
- [Marketplace](#)
- [Vos photos et vidéos](#)
- [Vidéos sur Watch](#)
- [Pages](#)
- [Groupes](#)
- [Évènements](#)
- [Accessibilité](#)
- [Applications](#)
- [Traduire le fil d'actualité](#)
- [Souvenirs](#)

### Gestion de votre compte Facebook

- [Paramètres du compte](#)
- [Connexion et mot de passe](#)
- [Votre profil et vos paramètres](#)
- [Noms sur Facebook](#)
- [Notifications](#)

- [Désactivation ou suppression de votre compte](#)
- [Confidentialité](#)
- [Contrôler ce qui s'affiche dans le fil d'actualité](#)
- [Partager et gérer des publications sur votre journal](#)

### Mobile : Créer un compte Facebook

- [Pour navigateur mobile](#)
- [Aide du navigateur du cellulaire](#)
- [Application Android](#)
- [Application iPhone](#)
- [Application iPad](#)



Pour plus d'information  
sur Facebook :

 [Page d'aide Facebook](#)

## CHAPITRE 2



Découvrir

# Messenger

2.1. Premiers pas avec Messenger	17
2.2. Ressources supplémentaires	24



## 2.1. Premiers pas avec Messenger

### Fiche technique

**Objectifs**

- a. Installer l'application Messenger pour ordinateur
- b. Découvrir l'application
- c. Transmettre une invitation Messenger
- d. Comprendre le statut des messages
- e. Définir les paramètres pour les appels audio ou vidéo

---

**Nombre de participants** 10

---

**Durée** 1 h**Matériel requis**

Une connexion Internet haute vitesse  
Un ordinateur, un téléphone intelligent  
ou une tablette  
Un compte Facebook et une adresse courriel

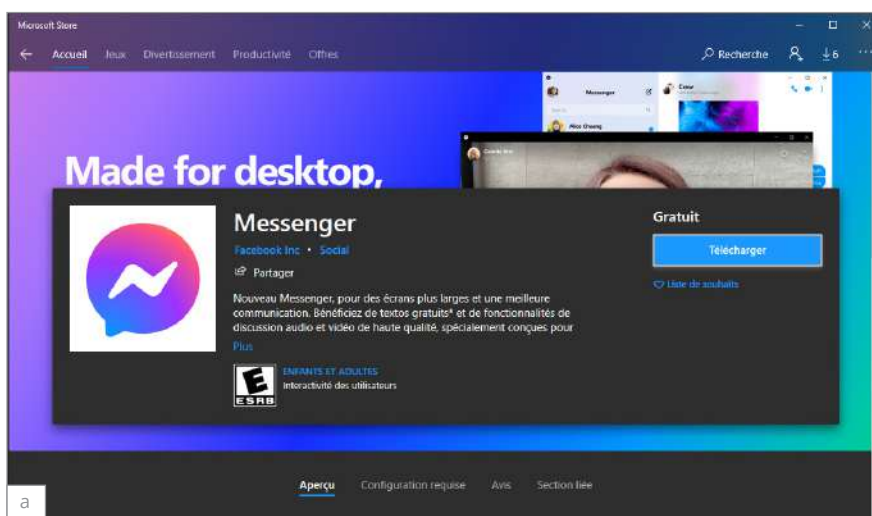
---



## a. Installer l'application Messenger pour ordinateur

Pour installer l'application de bureau :

1. Ouvrez **Microsoft Store**.
2. Cherchez **Messenger** dans Microsoft Store (a).
3. Installez l'application.

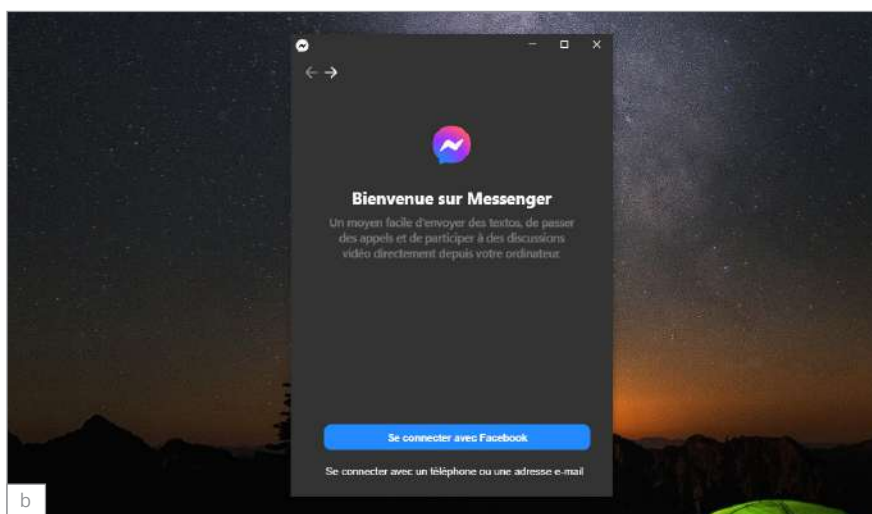


### Note

Si vous ne pouvez pas installer Messenger, utilisez la version Web :

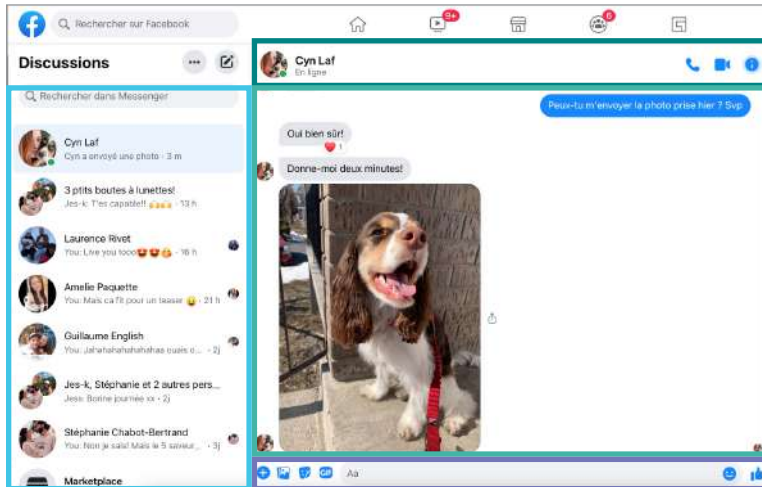
➔ [Messenger](#)

4. Ouvrez ensuite l'application (b), puis connectez-vous à l'aide de vos identifiants.





## b. Découvrir l'application



- ← Les informations de votre contact :
  - Son nom et son statut
  - Faire un appel audio ou vidéo
  - Des paramètres supplémentaires qui ne s'appliquent qu'à cette conversation
- ← Les messages s'affichent dans cette zone
- ← Zone de saisie de texte

↑ Vous trouverez vos conversations actives ici.

Pour envoyer un message ou faire un appel vidéo :

1. Cliquez sur pour envoyer un message ou sur pour faire un appel vidéo.
2. Saisissez ou sélectionnez le nom d'un contact.
3. Saisissez votre message dans la zone de texte en bas.
4. Cliquez sur .

Dans un message, appuyez sur à côté de la zone de texte pour avoir des options supplémentaires, par exemple :

- |                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| Prendre une photo     | Choisir un GIF       |
| Jouer à un jeu        | Choisir un sticker   |
| Envoyer de l'argent   | Ajouter des fichiers |
| Envoyer un clip vocal | Choisir un emoji     |



**Note**

Pour plus d'information sur l'envoi de messages, photos et vidéos :

[Information](#)



Vous pouvez envoyer des messages à des contacts qui possèdent un compte Facebook ou Instagram, mais qui n'ont pas installé l'application Messenger sur leur téléphone. Toutefois, ils ne pourront voir vos messages ou vos appels qu'en se connectant à Facebook sur un ordinateur.

Pour permettre aux personnes ayant votre numéro de cellulaire de vous envoyer un message, confirmez votre numéro de téléphone sur Messenger.

Pour confirmer votre numéro sur l'application :

1. Ouvrez votre application Messenger.
2. Dans **Discussions**, appuyez sur votre photo de profil en haut à gauche.
3. Appuyez sur **Ajouter un numéro de mobile**.
4. Saisissez votre numéro de téléphone.
5. Appuyez sur **Suivant**.

### c. Transmettre une invitation Messenger

Un contact Messenger est un utilisateur avec qui vous avez communiqué dans l'application Messenger.

Quand vous répondez à une invitation par message, l'émetteur devient un contact Messenger. Découvrez [comment consulter vos invitations message](#), ou [comment bloquer les messages et les invitations par message](#) sur Messenger. Les messages de vos amis Facebook vont directement dans votre liste de discussions ou votre boîte de réception sur Messenger.

Les contacts Messenger peuvent :

- Discuter avec vous sur Messenger ou sur Facebook ;
- Vous passer un appel vocal ou vidéo sur Messenger ;
- Rejoindre un salon Messenger auquel vous participez ;
- Voir votre story sur Facebook, si vous les y autorisez dans vos paramètres de story.



#### Note

Pour plus d'information sur les contacts :

 [Information](#)



#### Note

Pour plus d'information sur une story :

 [Information](#)



Pour consulter vos demandes de contact :

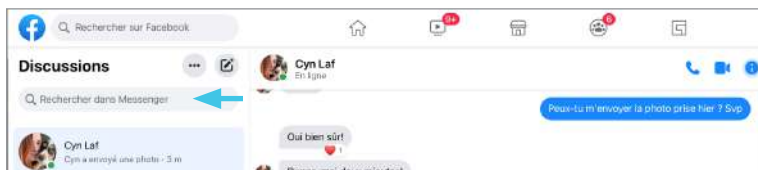
1. Ouvrez **Messenger**.
2. Cliquez sur votre **photo de profil** en haut à gauche.
3. Cliquez sur **Invitations par message**. Dans Invitations par message, vous pouvez :
  - **Répondre** pour ouvrir la conversation et vous connecter avec la personne;
  - Cliquer sur **Supprimer** pour supprimer la demande;
  - Cliquer sur **Bloquer** pour bloquer la personne;
  - Dans le cas d'une invitation de groupe, vous pouvez sélectionner **Supprimer** ou **Quitter le groupe**.

Pour envoyer une invitation ou trouver un contact

- Avec facebook.com :
  1. Allez sur la page de profil de la personne à contacter;
  2. Cliquez sur **Envoyer un message**, pour envoyer une invitation ou envoyer un message à ce contact (a).



- Dans l'application Messenger :
  1. Cliquez sur la **barre de recherche**, puis entrez l'identifiant de la personne à contacter.




2. Sélectionnez le résultat recherché.



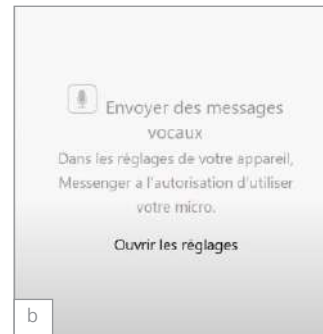
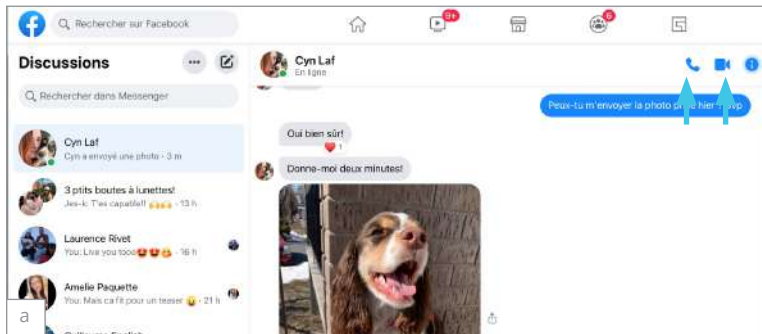
### d. Comprendre le statut des messages

Messenger utilise différentes icônes pour vous faire savoir si vos messages ont été envoyés, remis et lus. Elles apparaissent à droite du message :

- Un cercle bleu signifie que votre message est en cours d'envoi;
- Un cercle bleu avec un crochet signifie que votre message a été envoyé;
- Un rond plein avec un crochet signifie que votre message a été remis;
-  La photo en miniature de votre ami(e) ou de votre contact s'affiche en dessous du message lorsque ce dernier a été lu.

### e. Définir les paramètres pour les appels audio ou vidéo

Lors de votre premier appel audio ou vidéo (a), il est possible que votre caméra et votre microphone soient désactivés (b).



Cliquez sur **Ouvrir les réglages** pour ouvrir les paramètres de Windows. Puis, cliquez sur le menu **Confidentialité** (c).

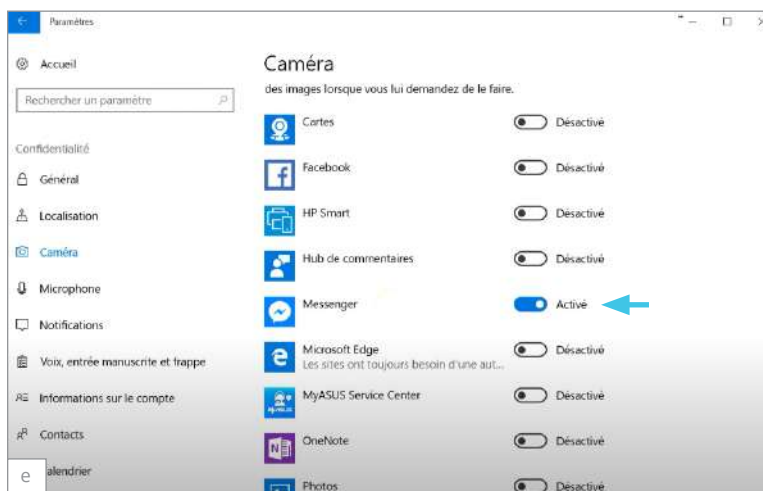




Dans le menu de gauche, sélectionnez **Caméra**, sous **Autoriser les applications à utiliser ma caméra**, et cochez **Activé** (d).



Puis, sélectionnez l'application à activer (e).



Répétez la même opération avec le microphone.  
N'oubliez pas d'activer aussi l'**Enregistreur vocal** en plus de l'application **Messenger**.



## 2.2. Ressources supplémentaires

### Utilisation générale de Messenger

- [Gestion de votre compte](#)
- [Signaler un problème](#)
- [Ma journée](#)
- [Messenger Kids](#)
- [Puis-je me déconnecter de Messenger ?](#)
- [Conversations secrètes](#)

### Mobile : notions de base sur les messages

- [Messages sur Android](#)
- [Messages sur iPhone](#)
- [Messages sur iPad](#)

### Mobile : contacts Messenger

- [Contacts sur Android](#)
- [Contacts sur iPhone](#)
- [Contacts sur iPad](#)

### Mobile : tenir une discussion vidéo avec une personne ou un groupe

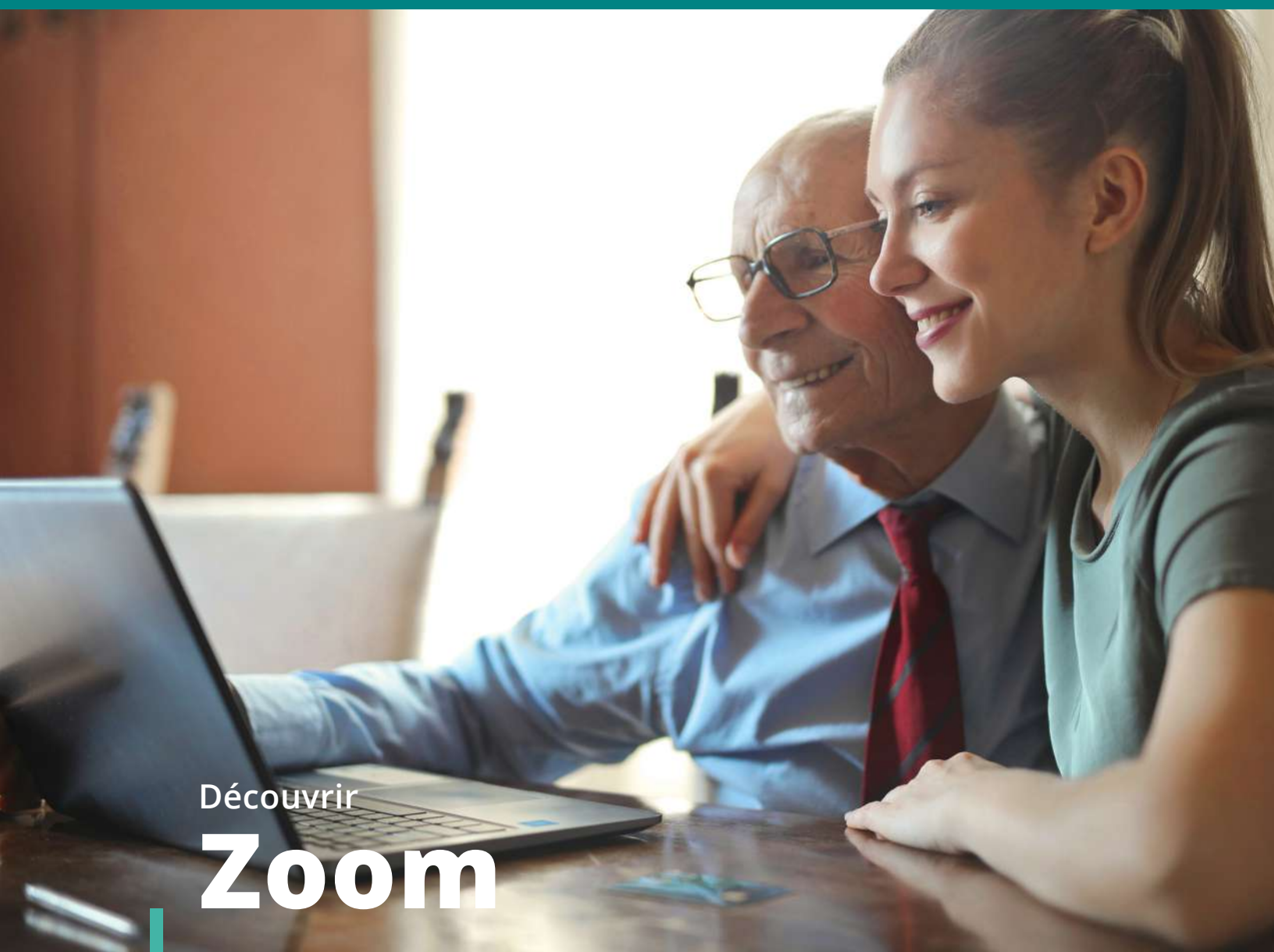
- [Android](#)
- [iPhone](#)
- [iPad](#)



Pour plus d'information  
sur Messenger :

[➔ Page d'aide Messenger](#)

## CHAPITRE 3



Découvrir  
**Zoom**

3.1. Activités	26
3.2. Ressources supplémentaires	41



## 3.1. Activités

### Fiche technique

#### Objectifs

- a. Créer un compte
- b. Installer l'application
- c. Accéder au menu de l'application
- d. Obtenir une vue d'ensemble de l'interface en tant que participant
- e. Obtenir une vue d'ensemble de l'interface en tant qu'animateur
- f. Régler le microphone
- g. Régler la caméra
- h. Accéder à Zoom par le navigateur Web

---

**Nombre de participants** 10

---

**Durée** 1 h

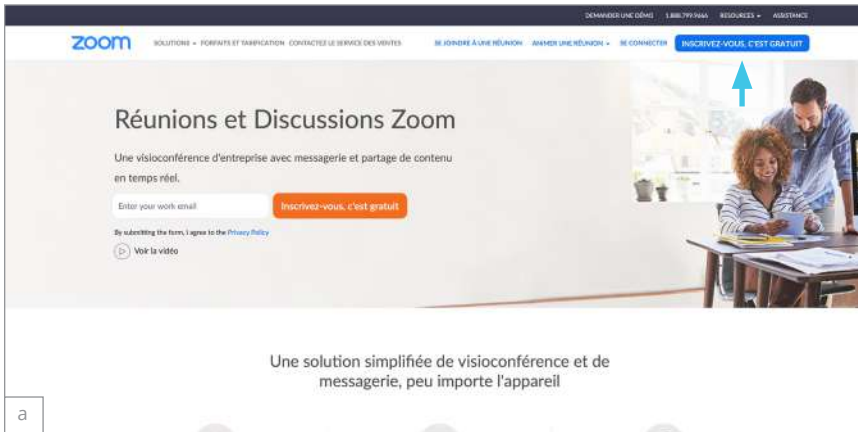
---

**Matériel requis** Une connexion Internet haute vitesse  
Un microphone  
Une webcam  
Des haut-parleurs ou un casque audio  
Un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette.

---

### a. Créer son compte

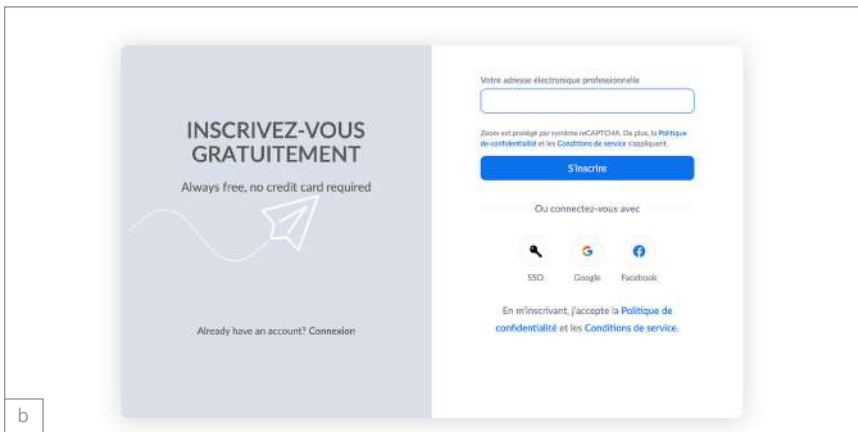
1. Ouvrez la page zoom.us (a) et cliquez sur le bouton **Inscrivez-vous**.



**Note**

En tant qu'animateur ou animatrice, vous devez posséder un compte Zoom. Les participants ne sont pas obligés d'avoir un compte.

2. Entrez votre adresse courriel, puis cliquez sur le bouton **S'inscrire** (b).



3. Suivez les étapes du processus d'inscription :

- Un message de confirmation s'affichera, cliquez sur **Confirmer**.
- Vous recevrez ensuite un courriel d'activation, cliquez sur **Valider**.
- Remplissez le formulaire pour finaliser votre inscription. Lorsque vous cliquez sur **Continuer**, le compte gratuit est activé.

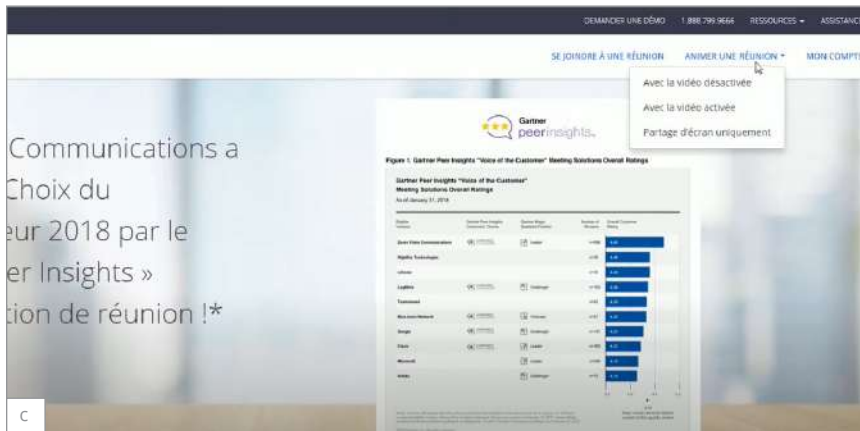


**Note**

Les comptes gratuits sont limités à des conférences de 40 minutes.

## b. Installer l'application

1. Sur Zoom.us, cliquez sur **Animer une réunion** pour lancer l'installation de l'application (c). Dans le cas où le téléchargement ne fonctionne pas, allez dans le menu **Ressources** pour lancer l'installation manuellement.

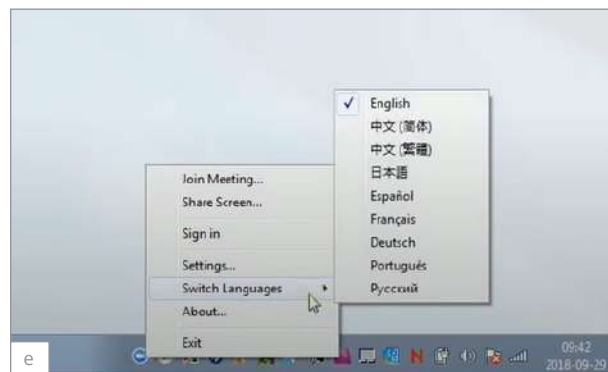
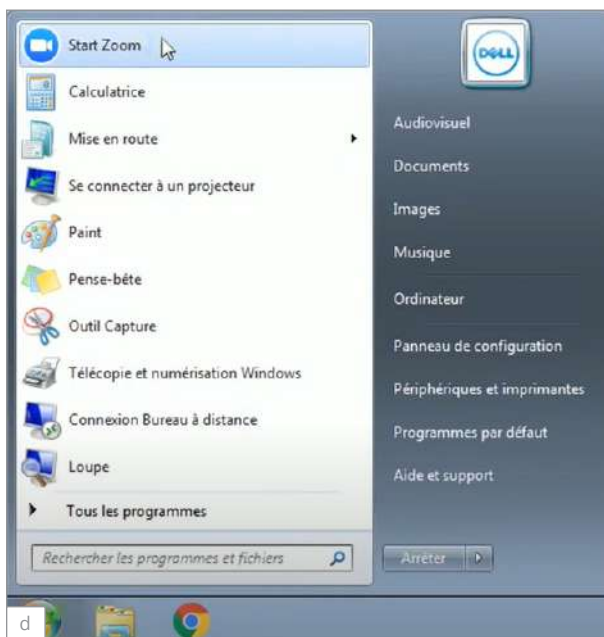


**Note**

Didacticiel vidéo Zoom :

 [Voir la vidéo](#)

2. Une fois l'installation terminée, ouvrez-la (d). Si la langue n'est pas la bonne, vous pouvez la changer dans le menu contextuel de l'application dans la barre des tâches (e).

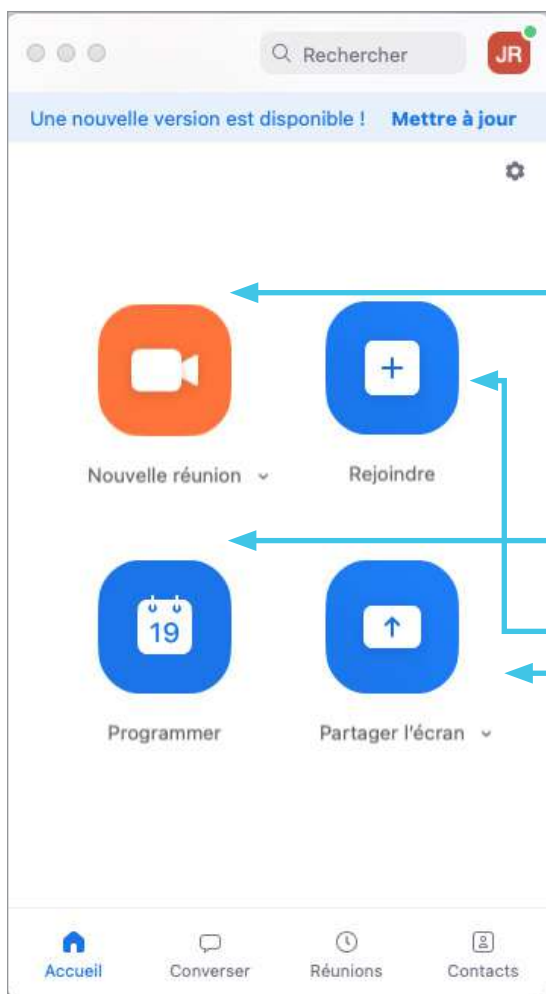




3. Entrez vos informations, puis connectez-vous (f).



**c. Accéder au menu de l'application**



**Accueil**

Vos options en tant qu'animateur ou animatrice :

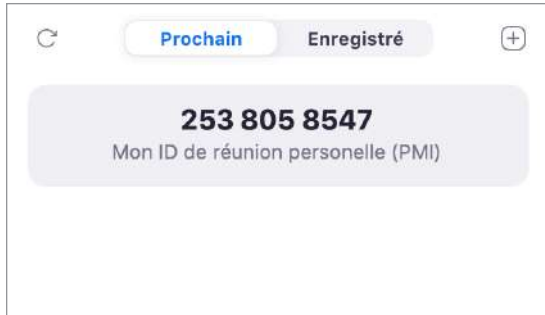
Lancer une vidéo

Programmer une rencontre

Vos options en tant que participant ou participante :

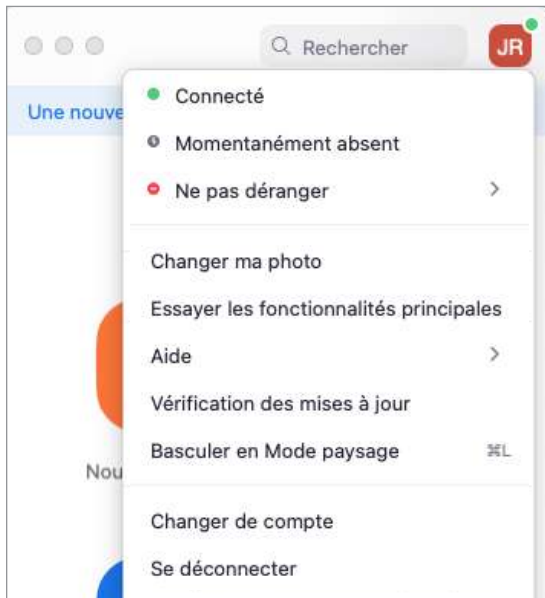
Rejoindre

Partager votre écran



### Réunions

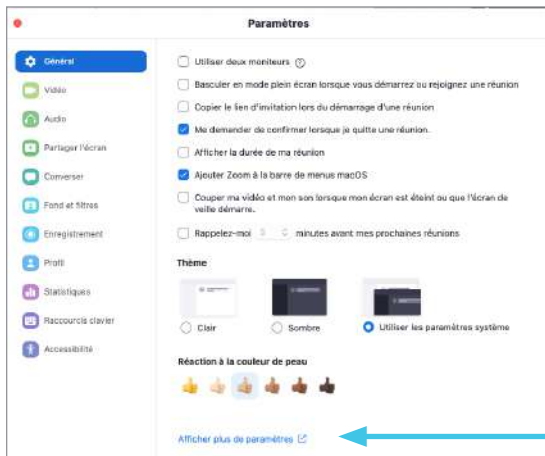
Vous y trouverez votre numéro unique Zoom, ainsi que les enregistrements et la possibilité de gérer les réunions à venir.



### Menu déroulant sur la page d'accueil

Vous trouverez les options pour :

- Modifier votre disponibilité
- Vous déconnecter de l'application
- Mettre à jour l'application



### Menu Paramètres

Vous trouverez toutes les options générales de l'application.

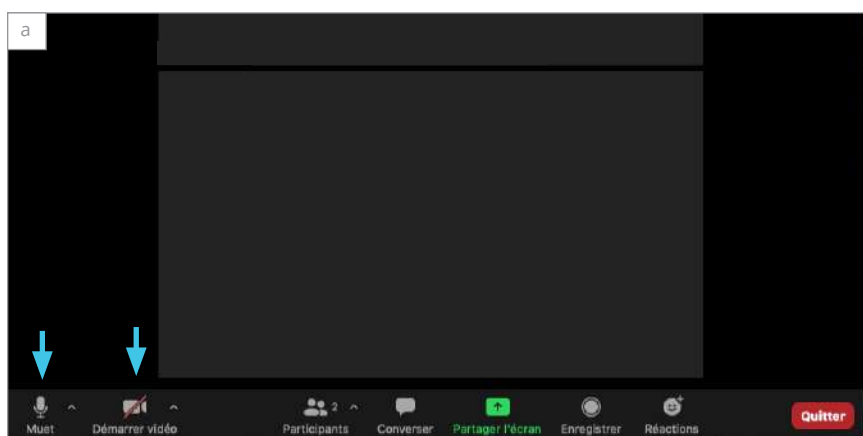
En cliquant sur **Afficher plus de paramètres**, vous trouverez les paramètres de votre compte. Vous serez redirigé(e) vers la version Web de l'application.



#### d. Obtenir une vue d'ensemble de l'interface en tant que participant(e)

Lorsque vous vous joignez à une rencontre en tant que participant(e), différentes options s'offrent à vous.

Vous pouvez sélectionner l'icône du microphone située dans le coin inférieur gauche pour désactiver ou activer votre microphone. À droite de l'icône du microphone, vous trouverez celle pour la gestion de la caméra (a).

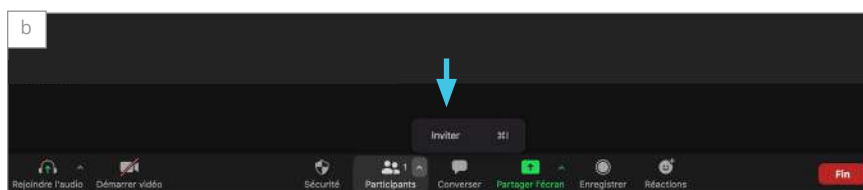


#### Note

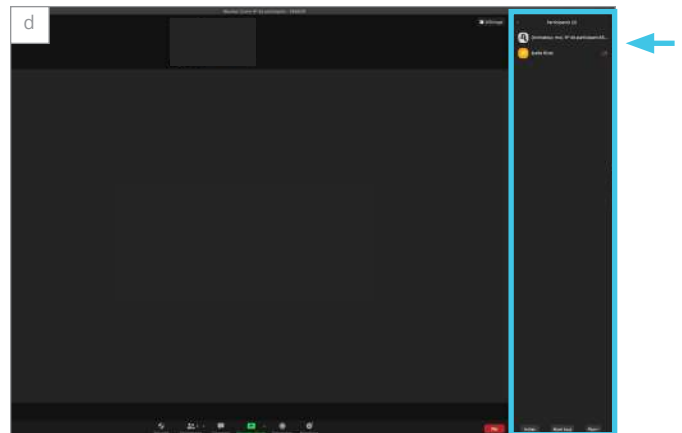
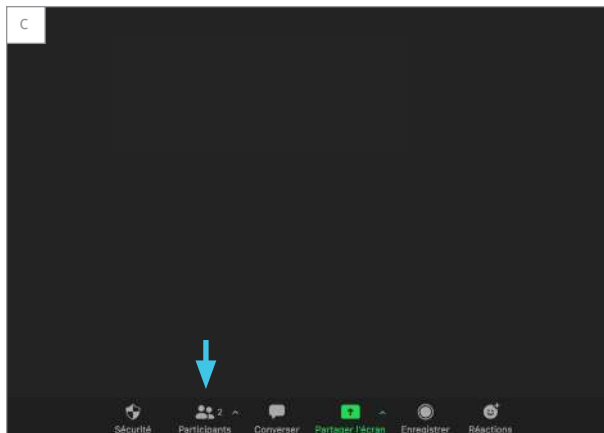
Comment démarrer une réunion

[→ Voir la vidéo](#)

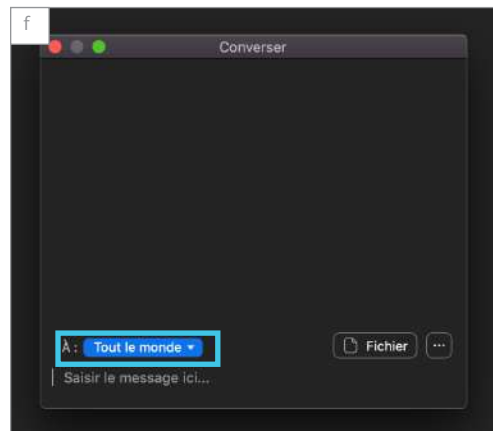
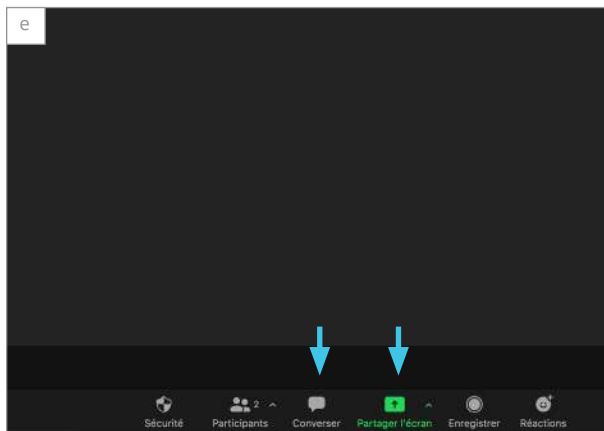
Cliquez sur l'icône **Inviter** (b), dans la partie droite de la barre d'option, pour envoyer une invitation par courriel à d'autres personnes.



Vous pouvez voir les autres participants présents dans la rencontre en cliquant sur l'icône **Participants** (c). Une nouvelle fenêtre s'ouvrira, dans laquelle vous pouvez contrôler l'état de votre microphone, renommer votre identifiant et utiliser des émoticônes (d).



Si l'animateur de la rencontre a autorisé ces options, vous pourrez partager le contenu de votre écran. Pour clavarder avec les autres participants, cliquez sur l'icône **Converser** (e). Vous pouvez envoyer un message à tous ou à un participant en particulier (f).



Au besoin, vous pouvez fusionner la fenêtre de conversation avec celle de la rencontre à partir du menu **Plus**. Cependant, si vous passez en mode plein écran, la colonne de droite disparaîtra. En cliquant à nouveau sur les icônes, les boîtes réapparaîtront, mais elles seront flottantes.

En cliquant sur l'icône **Enregistrer** (g), vous pouvez lancer l'enregistrement de la rencontre, si l'animateur de la rencontre a autorisé cette option.

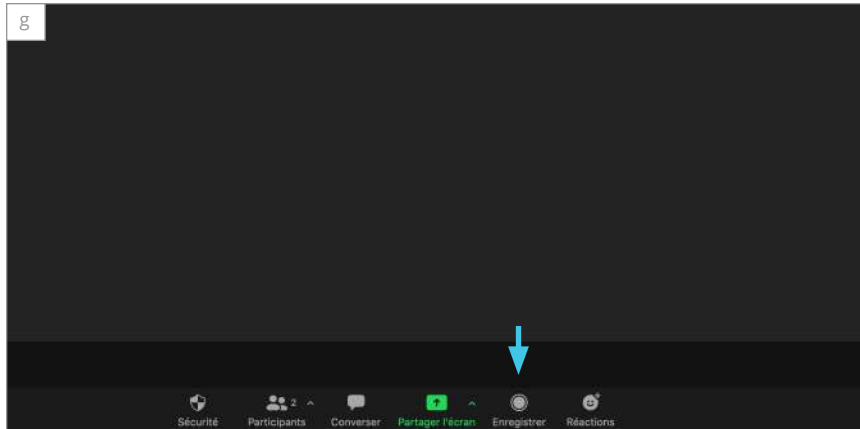


### Note

Découvrez comment partager votre écran.



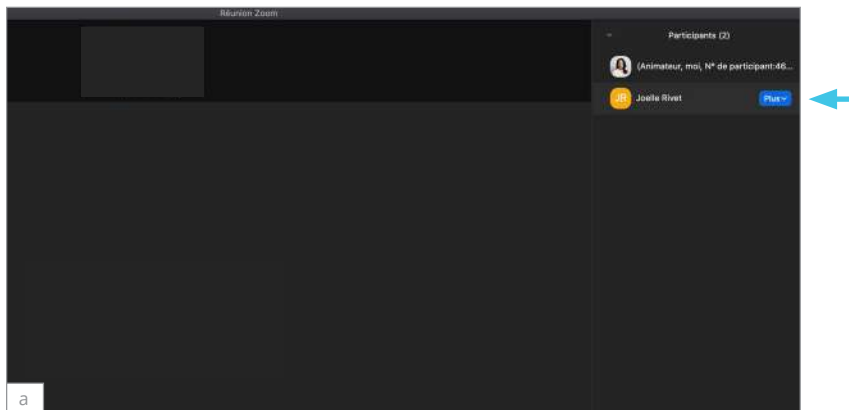
[En savoir plus](#)



Chaque participant peut adapter son affichage comme bon lui semble. Dans le coin supérieur droit de la fenêtre, vous trouverez l'option pour passer en mode plein écran. Vous pouvez faire de même en double-cliquant dans la fenêtre vidéo. Pour l'affichage des caméras, vous pouvez choisir entre deux modes : l'affichage galerie, qui permet de voir jusqu'à 25 participants à la fois, ou l'affichage intervenants, qui affiche le participant ayant utilisé son microphone en dernier.

### e. Obtenir une vue d'ensemble de l'interface en tant qu'animateur ou animatrice

En tant qu'animateur, vous avez des options de gestion supplémentaires par rapport aux participants. À la droite d'un participant, les icônes de microphone ou de caméra vous permettent de modifier l'état du participant (a). Si vous coupez la caméra d'un participant, par exemple, celui-ci ne pourra pas la réactiver sans votre autorisation. Pour cela, cliquez sur **Démarrer la vidéo**. Un message sera envoyé au participant lui notifiant qu'il peut à nouveau activer sa caméra.



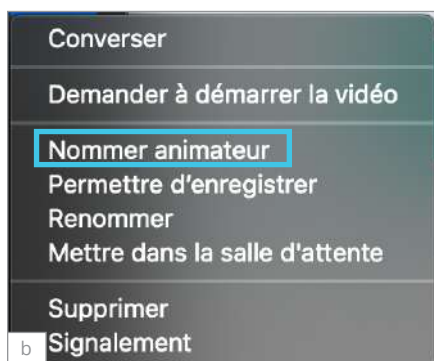
#### Note

Vous pouvez aussi couper le micro des participants.

➔ [En savoir plus](#)



En cliquant sur **Plus**, vous aurez des options supplémentaires ; l'option nommer un animateur définit un participant comme nouvel animateur pour la réunion. Tous les participants verront celui-ci en premier plan (b).



Pour récupérer le contrôle de la rencontre, cliquez sur **Réclamer la permission de l'hôte** en bas à droite de la fenêtre des participants.

Si vous supprimez un participant d'une rencontre, il ne pourra plus se connecter à la rencontre. Il faudra créer une nouvelle rencontre.

**Note**

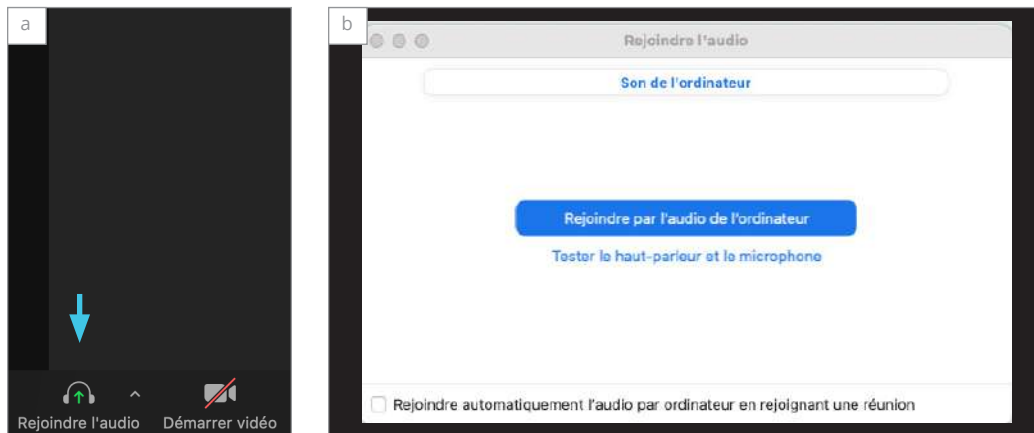
Dans une rencontre, il ne peut y avoir qu'un seul animateur.

## f. Régler le microphone

Pour joindre l'audio à une rencontre, il existe 2 options :

- Avec le microphone et les haut-parleurs de votre ordinateur ou de votre casque audio ;
- Avec une ligne téléphonique.

Commencez par cliquer sur l'icône **Rejoindre l'audio** (a), dans le coin inférieur gauche de la fenêtre. Dans la nouvelle fenêtre, cliquez sur **Rejoindre l'audio par ordinateur** (b).



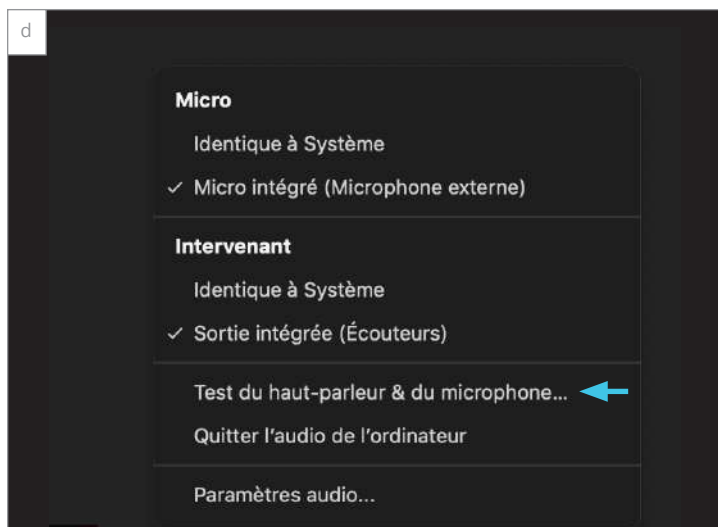
Ensuite, vous pourrez valider le fonctionnement de votre microphone.

Si des problèmes sonores surviennent, ouvrez le menu du microphone, cliquez sur **Paramètres audio** (c) ou **Test du haut-parleur & du microphone** (d).

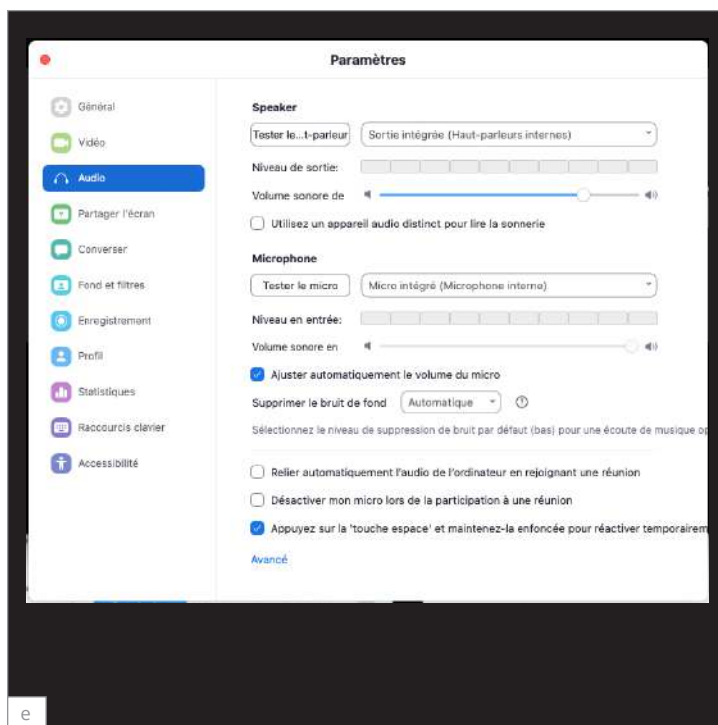


### Note

Si vous n'utilisez pas de microphone, vous devez quand même rejoindre l'audio pour entendre les participants.

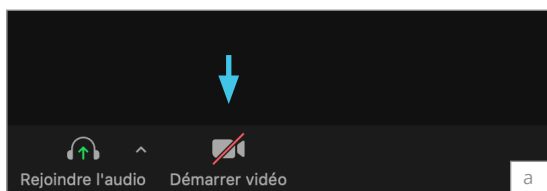


Dans les paramètres (e), vous pourrez sélectionner et tester les bons périphériques.

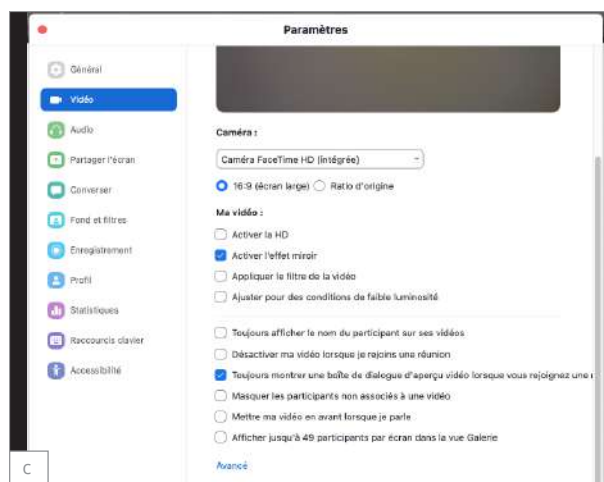
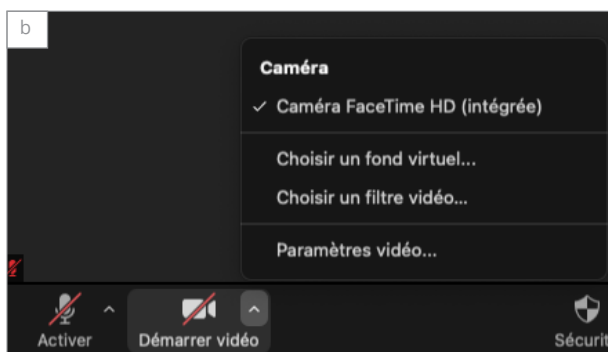


## g. Régler la caméra

Pour activer la caméra lors d'une rencontre, cliquez sur **Démarrer une vidéo** (a).



Pour changer ou modifier la caméra, cliquez sur le menu de la caméra (b).



Si vous êtes invité à participer à une réunion Zoom à partir de votre téléphone :

→ [Suivre les instructions](#)



## h. Accéder à Zoom par le navigateur Web

### Google Chrome

1. Ouvrez Chrome.
2. Allez sur [join.zoom.us](https://join.zoom.us).
3. Saisissez le [n° de réunion](#) qui vous a été fourni par l'hôte (a).



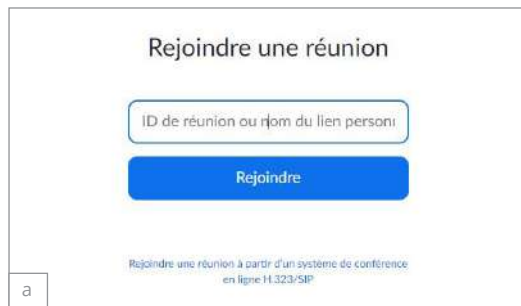
4. Cliquez sur **Rejoindre**.
  - Si vous participez à une réunion à partir de Google Chrome pour la première fois, le système vous invitera à ouvrir le client Zoom.
  - Vous pouvez cocher l'option **Toujours ouvrir ces types de liens dans l'application associée** pour ignorer cette étape à l'avenir.
  - Cliquez sur **Ouvrir Zoom** (b).





### Microsoft Edge ou Internet Explorer

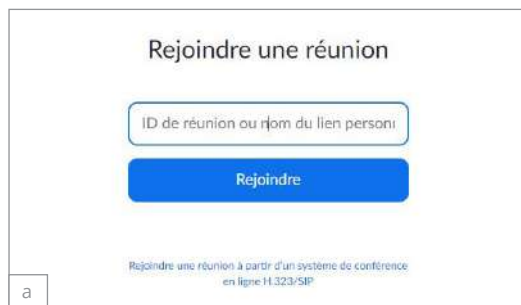
1. Ouvrez Edge ou Internet Explorer.
2. Allez sur **join.zoom.us**.
3. Saisissez le n° de réunion qui vous a été fourni par l'hôte (a).



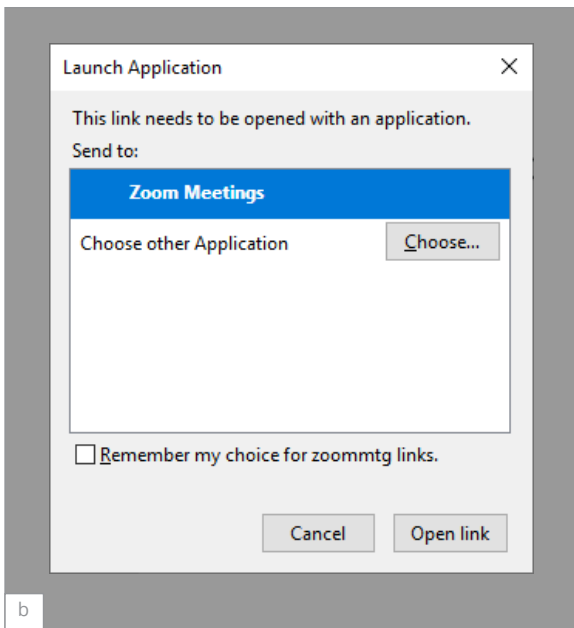
4. Cliquez sur **Rejoindre**.

### Mozilla Firefox

1. Ouvrez Firefox.
2. Allez sur **join.zoom.us**.
3. Saisissez le n° de réunion qui vous a été fourni par l'hôte (a).



4. Cliquez sur **Rejoindre**.
  - Si vous rejoignez un événement à partir de Firefox pour la première fois, le système vous invitera peut-être à ouvrir Zoom ou le logiciel de Zoom.
  - Pour ignorer cette étape à l'avenir, cochez l'option **Se souvenir de mon choix pour les liens zoommtg**.
  - Cliquez sur **Ouvrir le lien** (b).



**Courriel**

1. Cliquez sur le lien de participation dans votre courriel ou invitation de calendrier (a).



2. En fonction de votre navigateur Web, on vous demandera peut-être d'ouvrir Zoom (b).





## 3.2. Ressources supplémentaires

### Mobile

- [Prise en main avec Android](#)
- [Prise en main avec iOS](#)

### Compte

- [Profil du compte](#)
- [Personnaliser votre profil](#)
- [Comment puis-je modifier le courriel de mon compte ?](#)
- [Guide de démarrage rapide pour les nouveaux utilisateurs](#)

### Audio, vidéo, partage

- [Tester l'audio d'un ordinateur ou d'un appareil](#)
- [L'écho sonore dans une réunion](#)
- [Partager votre écran](#)
- [Mode côte-à-côte du partage d'écran](#)
- [Comment puis-je tester ma vidéo ?](#)
- [Comment modifier le format vidéo ?](#)
- [Comment puis-je trouver mon enregistrement ?](#)
- [Arrière-plan virtuel](#)
- [Messagerie](#)

## CHAPITRE 4



# Faire un paiement en ligne

- 4.1. Faire une transaction bancaire avec Desjardins 43
- 4.2. Avant de faire un paiement 47
- 4.3. Étude de cas : [simons.ca](http://simons.ca) 52
- 4.4. Ressources supplémentaires 57



## 4.1. Faire une transaction bancaire avec Desjardins

Avec l'application AccèsD de Desjardins, vous pouvez gérer vos finances de façon autonome. Vous pouvez utiliser l'application pour accomplir la plupart de vos opérations et accéder à plusieurs services Desjardins en ligne sans avoir à vous rendre en succursale.

### Créer un compte

Gérez vos finances personnelles sur un ordinateur ou un appareil mobile. Vous devez être membre d'une caisse Desjardins, ou détenir une carte de crédit ou une carte prépayée Desjardins pour utiliser ce service.

1. Accédez au site [desjardins.com](http://desjardins.com)
2. Cliquez sur **Se connecter**, puis sur **Entrer** (a).
3. Cliquez sur **S'inscrire à AccèsD** (b).
4. Entrez le numéro de votre carte d'accès, puis cliquez sur **Entrer**.
5. Consultez les conditions d'utilisation.
6. Cochez la case pour les accepter, puis cliquez sur **Commencer**.
7. Sélectionnez une méthode pour vérifier votre identité.
8. Cliquez sur **Continuer**.
9. Saisissez le code de sécurité que vous avez reçu.
10. Cliquez sur **Continuer**.
11. Créez un mot de passe selon les critères de sécurité indiqués.
12. Entrez-le une deuxième fois, puis cliquez sur **Confirmer**.
13. Cliquez sur **Continuer**.
14. Choisissez votre phrase et votre image personnelles.
15. Choisissez vos questions personnelles et répondez-y.
16. Cliquez sur **Confirmer**.
17. Vous êtes maintenant inscrit(e) à AccèsD.

Et en tout temps, obtenez de l'aide avec l'Assistant AccèsD.



#### Note

Pour en savoir plus sur les services en ligne et à distance :

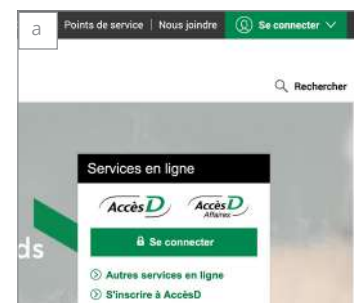
➔ [Information](#)



#### Note

Pour en savoir plus sur les modes d'accès à vos comptes – Internet :

➔ [Information](#)






## Payer et gérer ses factures

Vous pouvez payer vos factures courantes telles que téléphonie, électricité, gaz, câblo-distribution, taxes municipales et scolaires, cartes de crédit, plan de financement Accord D Desjardins et autres grâce aux services en ligne d'AccèsD. De plus, cette façon de faire vous permet de réaliser des économies substantielles sur les frais de service au guichet lors du paiement de factures inscrites à votre dossier.

### Payer vos factures

1. Connectez-vous à votre session sécurisée AccèsD.
2. Cliquez sur **Payer**. 
3. Repérez la facture à payer dans la liste ou sélectionnez l'onglet **Ajouter une facture** (a).
4. Recherchez le fournisseur.
5. Sélectionnez-le, puis cliquez sur **Valider**.
6. Entrez le numéro de référence et un descriptif (b).
7. Cliquez sur **Valider**.
8. Vérifiez les informations, puis cliquez sur **Confirmer**.
9. Entrez le montant et choisissez la fréquence.
10. Au besoin, indiquez la date du paiement.
11. Sélectionnez le compte à débiter, puis cliquez sur **Valider**.
12. Validez les informations, puis cliquez sur **Confirmer**.
13. Le paiement est maintenant confirmé!

Et en tout temps, vous pouvez obtenir de l'aide avec l'Assistant AccèsD.



#### Note

Pour en savoir plus sur le paiement de vos factures :

[→ Information](#)



## Virement Interac avec l'application mobile

Le virement Interac est une façon simple et sécuritaire d'envoyer de l'argent à une autre personne, par texto ou par courriel. Plus besoin de passer au guichet, ni de faire ou de déposer un chèque. De plus, aucun renseignement bancaire n'est requis.

### Comment faire un Virement Interac

1. Quand un virement vous est envoyé, vous recevez un texto ou un courriel provenant d'Interac<sup>MD</sup>.
2. À partir de ce courriel ou de ce texto, appuyez sur le logo de Desjardins.
3. Connectez-vous à votre session sécurisée AccèsD.
4. Répondez à la question de sécurité.
5. Au besoin, contactez l'expéditeur du virement pour connaître la réponse.
6. Appuyez sur **Valider**.
7. Appuyez sur **Accepter**.
8. Sélectionnez le compte dans lequel vous voulez effectuer le dépôt.
9. Appuyez sur **Déposer**.
10. Le dépôt est maintenant effectué dans votre compte!




#### Note

Pour en savoir plus sur le Virement Interac :

→ [Information](#)

## Déposer un chèque avec l'application mobile

Finis les déplacements au guichet ou en caisse! Vous pouvez déposer un chèque, facilement et sécuritairement, avec l'application mobile AccèsD.

1. Connectez-vous à votre session sécurisée AccèsD.
2. Sélectionnez **Dépôt**. 
3. Appuyez sur **Activer**.
4. Prenez connaissance des conditions d'utilisation, puis appuyez sur **J'accepte**.
5. Saisissez le montant du chèque à déposer.
6. Choisissez le compte dans lequel vous souhaitez faire le dépôt.
7. Prenez une photo du recto de votre chèque.



#### Note

Pour en savoir plus sur les modes d'accès à vos comptes – Services mobiles Desjardins :

→ [Information](#)



8. Photographiez ensuite le verso de votre chèque (n'oubliez pas de signer l'endos du chèque avant de le photographier).
9. Vérifiez les informations, puis appuyez sur **Valider**.
10. Votre dépôt de chèque est confirmé!

### Consulter le bilan du compte chèque

Avec les services en ligne Desjardins, vous pouvez obtenir toute l'information sur vos comptes, incluant les opérations passées à vos comptes de caisse, de cartes de crédit ou de cartes prépayées Desjardins, les frais qui y sont liés, vos prêts, vos placements garantis, vos Fonds Desjardins et vos feuillets fiscaux.

- Le relevé de compte est disponible dès le premier jour du mois.
- Il peut être consulté dans AccèsD Internet sous l'icône Relevés et documents du menu de droite, en cliquant sur le lien Comptes dans la section Relevés mensuels.
- Archivage pendant 7 ans :
  - Si vous étiez déjà inscrit au relevé en mai 2013, vos relevés sont cumulés à partir de cette date pour atteindre votre historique de 7 ans.
  - Après mai 2013, le cumul commence à compter du mois suivant le moment où vous vous inscrivez au relevé de compte en ligne.
- Aussi offert en format papier et acheminé par la poste sur demande.



#### Note

Pour en savoir plus sur vos relevés de compte mensuels :



#### [Information](#)



## 4.2. Avant de faire un paiement

### Carte bancaire

C'est un mode de paiement rapide, mais aussi le plus vulnérable. Pour certaines transactions, votre banque peut vous envoyer un texto lorsqu'une demande de prélèvement est effectuée sur votre carte. Ce texto permet de vérifier que vous êtes bien l'auteur du paiement.



#### Attention !

N'utilisez le paiement par carte bancaire que lorsque vous avez fait toutes les vérifications préalables quant au sérieux et à la sécurité du site d'achats. (Voir page suivante)

Lors de l'étape de paiement de votre commande, on vous demandera :

- **Le type de votre carte bancaire :** Visa, Mastercard.
- **Le numéro de la carte :** entrez tous les numéros, sans insérer d'espace.
- **La date d'expiration de la carte :** une vérification supplémentaire.
- **Le cryptogramme visuel :** les trois chiffres situés au verso de votre carte.



#### Attention !

**Ne mettez jamais de photo de votre carte bancaire sur Internet,** ni de vos carnets de chèques. Cela semble tomber sous le sens, mais il est déjà arrivé que certaines personnes se fassent voler leurs données bancaires de cette manière. Si on vous demande d'envoyer une photo de votre carte bancaire par courriel, refusez catégoriquement.



## Le virement bancaire

C'est le mode de paiement le plus sécurisé, mais aussi le plus long en matière de traitement des données. Tous les sites de vente en ligne ne le proposent pas et cela ne veut pas dire qu'ils sont « dangereux » pour autant, mais si cette option vous est proposée, cela peut être rassurant.

En effet, elle consiste à enregistrer le RIB (relevé d'identité bancaire) de votre créancier auprès de votre banque personnelle. Cela s'opère généralement dans les 2 jours ouvrables afin que votre établissement bancaire vérifie et enregistre les données transmises. Une fois le RIB affilié à votre compte bancaire, vous pouvez faire un virement bancaire normal.

L'avantage de cette méthode est que vous ne transmettez aucune de vos informations bancaires au site de votre achat. La présence d'un RIB sous-entend également que les données de paiement sont enregistrées auprès d'établissements bancaires, et donc qu'en cas de problème, il est possible de justifier vos entrées et sorties d'argent.

## Autres méthodes courantes

- **Amazon Cash**, [en savoir plus](#)
- **Compte PayPal**, [en savoir plus](#)
- **Apple Play**, [en savoir plus](#)
- **Google Play**, [en savoir plus](#)

## Sécuriser ses achats

### Reconnaître un site sûr pour effectuer ses achats

Assurez-vous que les mentions générales et les conditions de vente sont accessibles. L'adresse physique de la société doit être clairement indiquée avec un moyen de contact. En cas de problème, vous devez avoir la possibilité de trouver un interlocuteur vous permettant de régler la situation.

### Vous devez pouvoir créer un compte utilisateur

Pour vous envoyer votre facture, le site devra au minimum connaître votre adresse courriel. De plus, vous devrez fournir votre adresse et vos coordonnées pour vous faire livrer vos achats. Le compte utilisateur vous permet de renseigner vos données et de suivre l'état de vos commandes.

**Attention !**

Créer un compte utilisateur ne garantit pas nécessairement le sérieux d'un site Web. Mais si le site ne vous demande aucune information avant de vous faire payer, cela doit être rédhibitoire.

**La page de paiement est une page sécurisée**

Une page sécurisée est une page dont l'URL commence obligatoirement par **https://** et présente un **petit cadenas représentant le verrouillage des données**.

**Protéger ses données bancaires****N'enregistrez jamais vos données bancaires sur un site**

Même si votre achat est parfaitement sécurisé sur le moment, vous ne savez pas si le site sur lequel vous avez effectué vos achats ne sera pas, un jour ou l'autre, la cible de vol de données. Lorsque vous saisissez vos données bancaires, ne cochez pas la case **Se souvenir de mes données**.

**Vérifiez l'état de vos comptes et le suivi de vos transactions**

Suivez l'état de vos comptes bancaires et vérifiez que les montants prélevés correspondent à ceux prévus lors de vos achats. Aucune taxe ultérieure à votre achat ne peut être ajoutée, la facture éditée faisant preuve de paiement.

**Ne rappelez jamais une entreprise qui vous demande des informations pour une chose que vous n'avez jamais demandée**

Certaines arnaques téléphoniques vous demandent de rappeler ou encore de fournir certaines de vos données personnelles pour des raisons plus ou moins obscures. Ne rappelez pas et lorsqu'on vous demande vos informations personnelles, assurez-vous de comprendre la raison pour laquelle on vous les demande, et surtout, à quoi elles vont servir.



### Ayez de bons mots de passe

Changez de mot de passe lors de chaque création de compte utilisateur.

### Comment reconnaître les produits contrefaits ?

Le prix anormalement bas est le premier signal d'alarme par rapport à un produit contrefait. Même durant un déstockage, aucune marque ne peut réaliser de réductions de plus de 70 %. De ce fait, une « promotion » à -80 % ou à -90 % devrait déjà alerter l'internaute. Les sites de ventes privées peuvent parfois réussir à proposer des offres aussi attrayantes, mais seulement sur quelques références. Si tout le catalogue est composé de produits de marque à prix cassé, il faut s'en méfier.

La page Web est aussi un élément déterminant pour éviter les vendeurs de contrefaçon. Il faut se méfier des plateformes de piètre qualité et pleines de fautes ou ayant des extensions différentes de « .ca » ou « .com ». Par ailleurs, les mentions légales permettent de connaître la domiciliation du vendeur. Si la société est basée dans un pays expert en contrefaçon, il est plus prudent de passer son chemin.

### Les délais de livraison dépassés

Lorsque le délai est dépassé, la première chose à faire est de contacter le service après-vente pour vérifier où en est la livraison. Si le colis n'arrive toujours pas, il convient d'envoyer un courrier au vendeur afin de le mettre en demeure de livrer l'article dans un délai raisonnable.

**Toujours rien reçu à l'issue de cette réclamation ?** L'acheteur est en droit d'annuler la commande par courriel ou par courrier recommandé avec accusé de réception. Le marchand est alors tenu de procéder au remboursement.

### **Le vendeur assure avoir expédié la commande alors qu'elle n'arrive pas.**

Dans ce cas, il lui incombe de le prouver et de contacter le transporteur. En l'absence de preuve, une nouvelle expédition ou un remboursement s'impose.

**Quand le produit n'est pas conforme,** l'acheteur doit contacter le service client pour retourner sa commande aux frais du vendeur.



## Virement Interac

Le service Virement Interac est un moyen rapide et sécuritaire d'envoyer de l'argent à toute personne vivant au Canada à l'aide des services bancaires en ligne. La banque ou coopérative de crédit participante vire les fonds en suivant des procédures bancaires sécuritaires bien établies. **Les virements sont immédiats, mais peuvent prendre jusqu'à 30 minutes selon votre banque ou coopérative de crédit.**



### Note

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des virements Interac :



[En savoir plus](#)



### 4.3. Étude de cas : simons.ca

#### Fiche technique

<b>Objectifs</b>	<b>a.</b> Explorer la page d'un produit <b>b.</b> Procéder au paiement
<b>Nombre de participants</b>	10
<b>Durée</b>	1 h
<b>Matériel requis</b>	Une connexion Internet haute vitesse Un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette.



#### Attention !

Préciser que le processus de paiement peut varier d'un site à l'autre.



### a. Explorer la page d'un produit

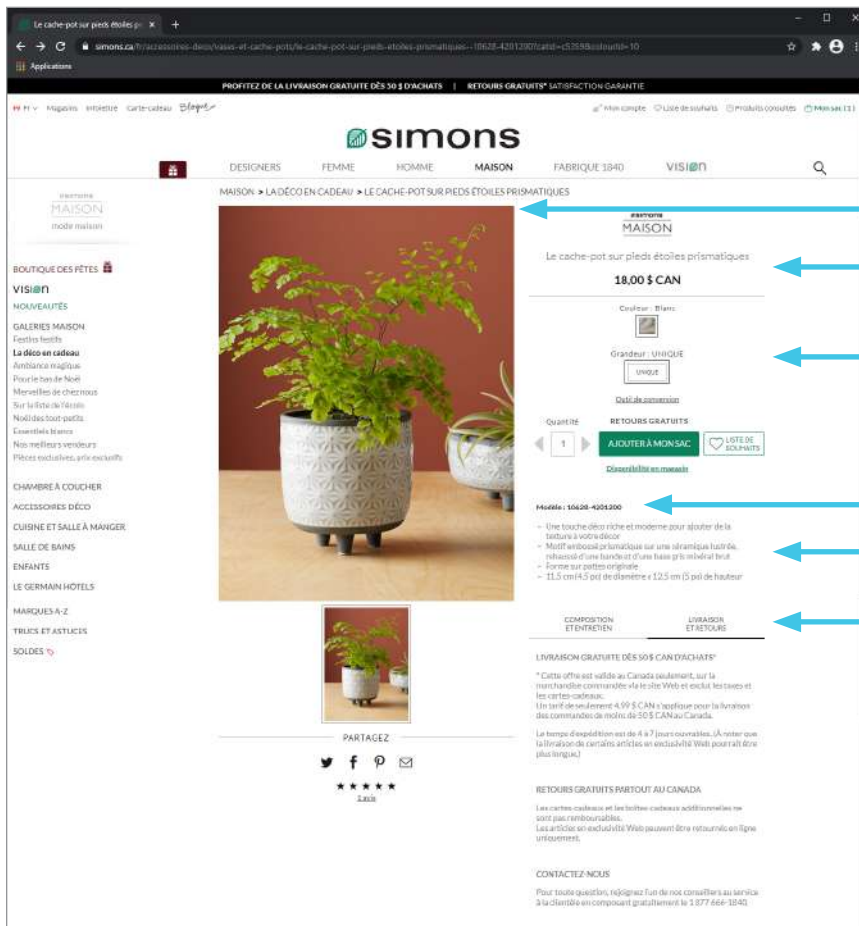
Dans une page de produit, on retrouve généralement :

- Une photo du produit (a) ;
- Le nom, la marque, le numéro de référence et le prix unitaire (b) ;
- Une description (c) ;
- Une liste d'options (couleurs, taille, etc.) (d) ;
- Les conditions de vente, d'envoi, de retour ou de livraison (e).



**Note**

Il est important de prêter attention à ces informations pour éviter les mauvaises commandes ou la fraude.



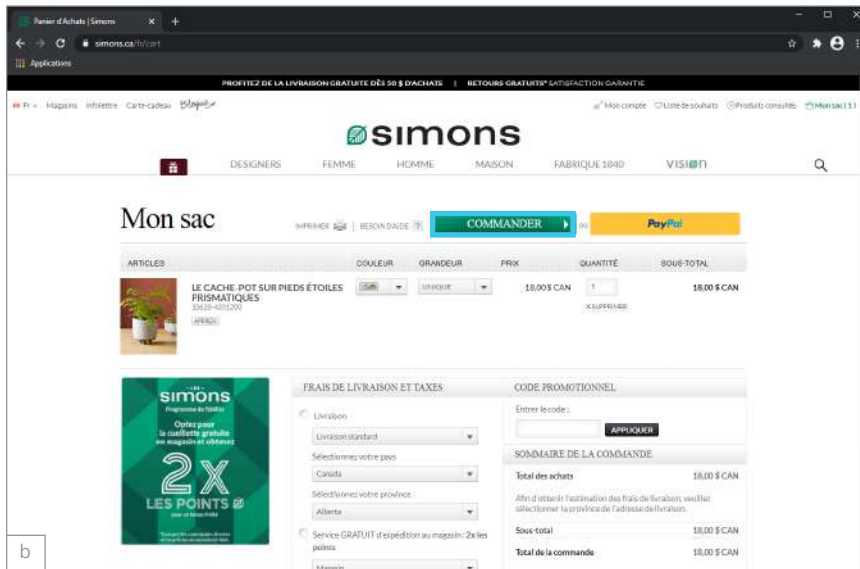


## b. Procéder au paiement

Une fois l'article ajouté au panier, cliquez sur celui-ci (a).



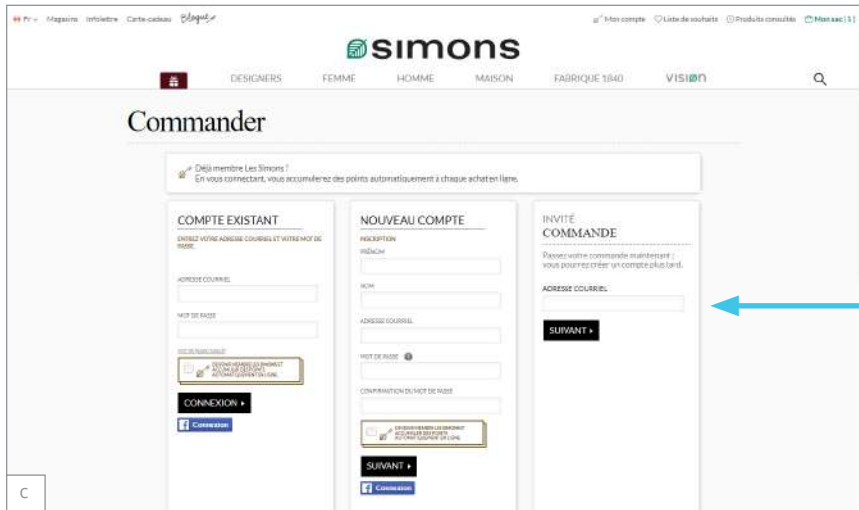
Dans le panier, vous trouverez le détail de vos achats, ainsi que la possibilité de modifier la quantité des articles ou de les supprimer du panier. Si tout est correct, cliquez sur **Commander** pour commencer le processus d'achat (b).





Dans la plupart des cas, la première étape est de vous identifier en créant un compte, en vous connectant si vous avez déjà un compte ou en continuant en tant qu'invité sans créer de compte (c). Utiliser un compte invité n'a aucune influence sur le processus d'achat ou le suivi de la commande.

**Dans l'exemple, vous utiliserez un compte invité.**



Entrez votre adresse courriel. C'est à cette adresse que la facture et la confirmation de la commande seront envoyées.

À cette étape, choisissez les options de livraison, puis entrez vos informations (d).



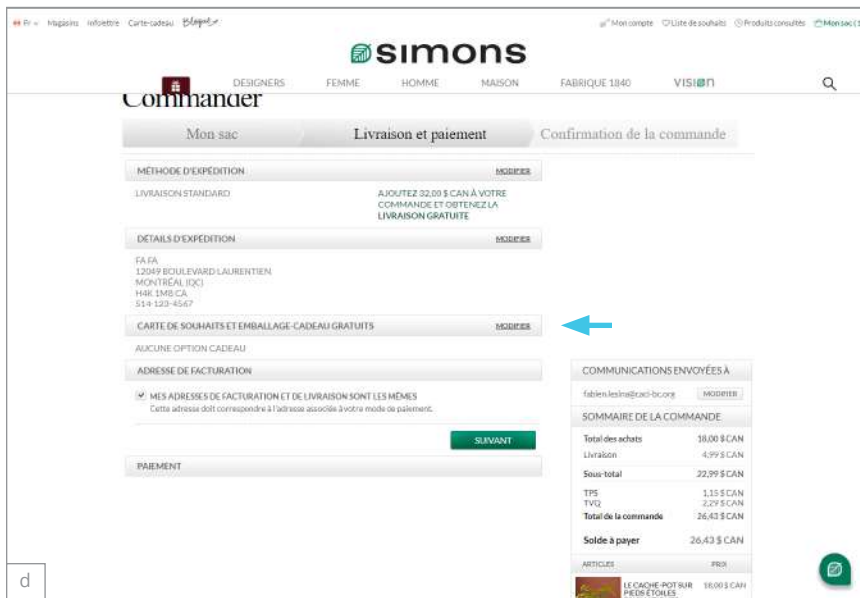
**Note**

Il est possible de modifier des informations ou votre panier à tout moment durant le processus d'achat.

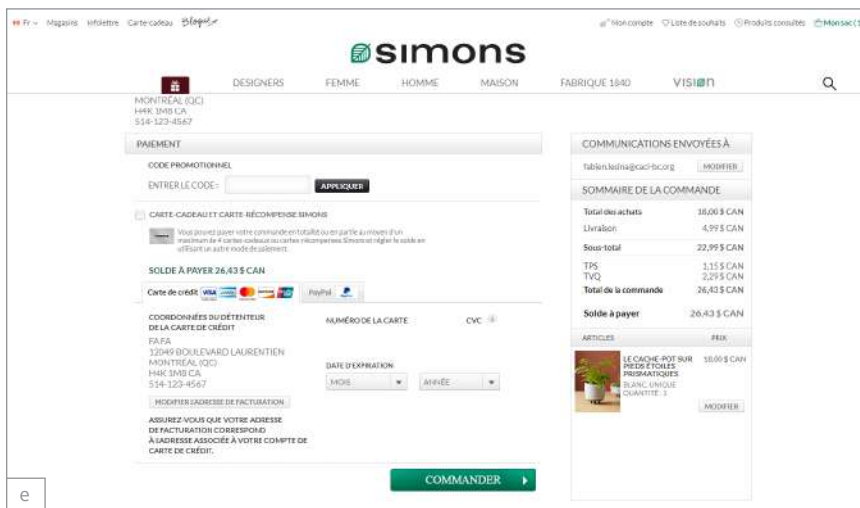


Continuez le processus d’achat, et entrez votre adresse de facturation, qui peut être différente de l’adresse de livraison.

Il est possible, avant cette étape, qu’il y ait des étapes optionnelles comme l’ajout d’un emballage cadeau ou d’une carte. Il est possible que ces étapes ajoutent des frais à votre commande (d).



Ensuite, entrez vos informations de paiement, puis cliquez sur **Commander** pour finaliser la commande (e). On vous redirigera sur une page de confirmation avec un numéro de suivi. Vous recevrez également un courriel de confirmation avec la facture et les informations de livraison.



**Note**

Avant de valider, vérifiez bien vos informations, comme l’adresse de livraison et l’adresse courriel.



## 4.4. Ressources supplémentaires

### Protection du consommateur

- [Office de la protection du consommateur](#)
- [Loi sur la protection du consommateur](#)
- [Educaloi.qc.ca](#)
- [Protegez-vous.ca](#)

### Payer une facture en ligne

- [CIBC](#)
- [Desjardins](#)
- [Banque Scotia](#)
- [RBC](#)
- [TD](#)
- [Banque Nationale](#)



# Annexes

# Questionnaire pour les participants

Guide de formation aux outils numériques

Afin de confirmer votre inscription à l'atelier de formation numérique qui vous intéresse, nous vous invitons à répondre aux questions suivantes. Notre objectif est d'adapter au mieux notre atelier, en fonction de vos besoins.

Merci de remplir ce formulaire et de le renvoyer à la personne auprès de qui vous vous êtes inscrite ou inscrit.

## Informations générales

Votre nom et votre prénom :

Votre numéro de téléphone :

Votre adresse courriel :

## Vous vous identifiez comme...

Une femme  Un homme  Autre

## Quel est votre âge?

50 ans et moins  50-60 ans  60-70 ans  70-80 ans  80 ans et plus

## À quels ateliers êtes-vous inscrit(e)?

Découvrir Facebook  Découvrir Messenger

Découvrir Zoom  Faire un paiement et une transaction bancaire en ligne

## Quel appareil utiliserez-vous pour l'atelier?

Un ordinateur  Une tablette  Un téléphone intelligent

Autre, spécifiez :

Votre ordinateur est-il équipé d'une caméra et d'un micro?

Oui  Non  Ne sais pas

À quelle fréquence utilisez-vous Internet?

Tous les jours  Très souvent   
Peu souvent  Très peu

Pour quelles raisons utilisez-vous Internet, habituellement?

Regarder les actualités/informations

Être en lien avec ma famille/mes amis

Participer à des activités virtuelles

Faire des achats

Autre, spécifiez :

Quelles sont vos attentes par rapport à la formation?

Avez-vous d'autres commentaires à nous communiquer?

Merci!

2

## Évaluation de la formation

Guide de formation aux outils numériques

Vous venez de participer à une séance de formation sur les outils numériques. Nous aimerions connaître votre appréciation en recueillant vos commentaires.

Quelle formation évaluez-vous?

Découvrir Facebook

Découvrir Messenger

Découvrir Zoom

Faire un paiement et une transaction bancaire en ligne

Est-ce que la formation a répondu à vos attentes?

Oui

Non

Comment pourrions-nous mieux répondre à vos attentes?

Quel est votre niveau de satisfaction concernant les éléments suivants :

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)
Mon interaction avec le formateur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le déroulement, le rythme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La durée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ce que vous avez appris	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autres commentaires et précisions.

Merci!



# Références

- <https://bibliooottawalibrary.ca/sites/default/files/PDFs/Plan%20de%20formation%20en%20français%20FINAL-es.pdf>
- [Facebook](#)
- [Zoom](#)
- <https://www.clubic.com/tutoriels/article-892923-1-comment-exploiter-edge.html>
- <https://cours-informatique-gratuit.fr/tutoriels/achats-en-ligne/>
- <https://www.pratique.fr/actu/achat-en-ligne-mefiez-vous-des-contrefacons-3140658.html>
- <https://www.pratique.fr/achat-en-ligne-que-faire-si-je-ne-suis-pas-livre.html>
- <https://www.clubic.com/tutoriels/article-892923-1-comment-exploiter-edge.html>
- <https://www.clubic.com/tutoriels/article-859858-1-windows-10-astuces-conseils-tutoriels.html>
- [https://sites.cegep-ste-foy.qc.ca/fileadmin/documents/socio/repertoire\\_dactivites\\_brise-glaceVF.pdf](https://sites.cegep-ste-foy.qc.ca/fileadmin/documents/socio/repertoire_dactivites_brise-glaceVF.pdf)
- <https://ahaslides.com/fr/blog/virtual-meeting-ice-breakers-tools/>



# Guide de formation aux outils numériques pour personnes âgées

