

L'Atelier du web - EPN de la commune de Saint-Gilles

# Je débute en informatique

Fascicule réalisé à l'aide des fiches outils créées par Interface 3 Namur avec le soutien du Fonds "ING Fund for a more Digital Society", géré par la Fondation Roi Baudouin.



interface3  
namur

St Gilles Gillis 

Nom/Prénom \_\_\_\_\_



interface3  
namur  
St Gilles Gillis 

L'Atelier du web - Commune de Saint-Gilles  
37, rue du Fort - 1060 Saint-Gilles  
02/537.02.68 - info@atelierduweb.be

Editeur responsable : Iammarino, Francesco  
Place M. Van Meenen 39, 1060 Saint-Gilles



# Plan du fascicule



## 1. DÉCOUVERTE PC ET SMARTPHONE



## 2. TRAITEMENT DE TEXTE



## 3. LESE-MAILS



## 4. NAVIGUER SUR LE WEB



## 5. SERVICES PUBLICS EN LIGNE ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



**MES MOTS DE PASSE**  
Identifiants et mots de passe

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_

**Nom :** \_\_\_\_\_

Mail : \_\_\_\_\_

MdP : \_\_\_\_\_



Comment démarrer, verrouiller / déverrouiller et éteindre son PC/ smartphone ?

#### Sur PC

#### Sur smartphone

### 1. Allumer / Activer le PC et le smartphone

Trouvez le bouton d'allumage (voir fiche 1.1.) et appuyez dessus. Lorsque vous démarrez le PC, vous arrivez d'abord sur un écran d'accueil, où apparaît une photo, un visuel.



Pour aller plus loin, bougez la souris ou appuyez sur une touche du clavier, peu importe laquelle. L'écran d'accueil disparaît. Et vous voyez maintenant l'écran de connexion.



Un **identifiant** et un **mot de passe** sont demandés. Encodez-les pour déverrouiller la session sur le PC.



Un PC peut être utilisé par plusieurs personnes, avec pour chacune un espace personnel, auquel les autres n'ont pas accès. Ce sont les sessions ou comptes utilisateurs. On y accède avec l'identifiant et le mot de passe.

Si vous utilisez un PC public ou celui d'une autre personne, demandez quel identifiant vous pouvez utiliser.



Rien ne se passe quand vous appuyez sur le bouton de démarrage? Il se peut que vous n'ayez plus de batterie. Vous pouvez brancher l'alimentation (fiche 1.1). Il y a souvent un voyant lumineux à côté du connecteur vous indiquant qu'il est bien alimenté.

Si votre smartphone est éteint, appuyez longtemps sur le bouton d'allumage.

Au démarrage du smartphone, 2 codes sont demandés pour le déverrouiller :

1. le code **PIN** de la carte SIM
2. le code de **sécurité** ou de verrouillage



Le code **PIN** est lié à la carte SIM, fournie par l'opérateur téléphonique avec le forfait ou l'abonnement. Il est nécessaire pour accéder aux appels, SMS, données mobiles (4G). Il est composé de **4 chiffres**.

Le code PIN de la carte SIM est demandé uniquement au démarrage du smartphone. Si le smartphone était juste verrouillé, apparaît directement l'écran de verrouillage avec le code de sécurité.

## 2. Verrouiller / Déverrouiller le PC et le smartphone

Après une période d'inactivité, le PC se met en veille automatiquement ou vous pouvez le faire manuellement, mais il n'est pas éteint.

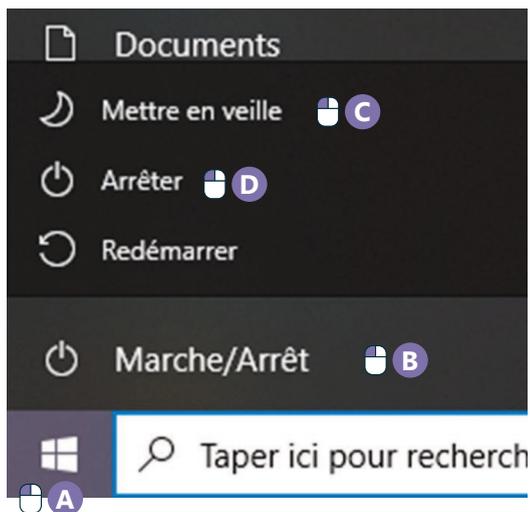
Pour réactiver le PC, appuyez sur **n'importe quelle touche du clavier** ou **bougez la souris**. Vous arriverez ensuite sur l'écran d'accueil.

Appuyez de nouveau sur **n'importe quelle touche** pour accéder à l'écran de connexion.

Pour le déverrouiller, il va demander votre **identifiant** et votre **mot de passe**.

Pour verrouiller le PC, faites un clic gauche  sur...

- A. le menu Windows , en bas à gauche de l'écran
- B. « Marche/Arrêt »,
- C. « Mettre en veille ».



## 3. Eteindre le PC et le smartphone

Il faut toujours éteindre un PC via l'interface du PC. Le bouton physique sert uniquement à allumer le PC. Faites un **clic gauche**  ...

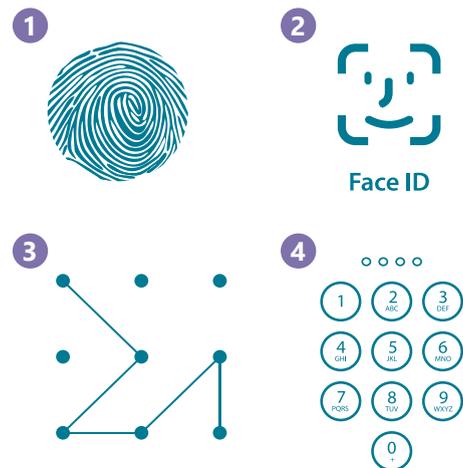
- A. sur le menu Windows ,
- B. sur « Marche/Arrêt »,
- D. et sur « Arrêter ».

Appuyez sur le bouton d'allumage (voir fiche 1.1.) un court instant

Ensuite, il est souvent demandé un code de sécurité pour débloquer le smartphone.

Il peut prendre différentes formes :

1. Empreinte digitale
2. Reconnaissance faciale
3. Un schéma à réaliser
4. Un code à chiffres



**Remarque:** on peut utiliser un smartphone sans carte SIM et ne mettre que le code de verrouillage, mais on ne pourra pas l'utiliser comme un téléphone pour passer, recevoir un appel, un sms.

Appuyez sur le bouton d'allumage (voir fiche 1.1.) jusqu'à ce qu'apparaisse sur l'écran une option pour éteindre le smartphone. Touchez l'icône pour éteindre le smartphone.





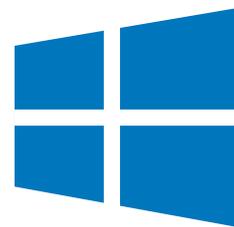
Qu'est-ce que Windows ? Comment se repérer dans l'interface d'un PC sous Windows ? Quels sont les principaux points de repères ? Bureau, barre des tâches, icônes, menu « Démarrer », fenêtres...

## 1. Windows ? Un système d'exploitation

Windows est un système d'exploitation. Il s'agit d'un ensemble de programmes qui effectuent la liaison entre la machine et l'utilisateur. Il est le chef d'orchestre de l'ordinateur et gère les interactions entre les différents composants.

Le système d'exploitation est indispensable pour faire fonctionner un ordinateur. Il est l'interface qui permet d'interagir avec le PC.

Windows est le système d'exploitation le plus utilisé sur PC. Il est développé par l'entreprise Microsoft. C'est celui qui est présenté dans ces fiches.



## 2. Le bureau

Lorsque vous allumez le PC et le déverrouillez (voir fiche 1.2.), vous arrivez sur le bureau. Il est composé de plusieurs éléments comme sur un vrai bureau.

**Les icônes**  
Elles peuvent symboliser des raccourcis pour ouvrir un logiciel ou accéder à une ressource, des dossiers ou des fichiers (Voir fiche 1.9.). Pour ouvrir, faites double clic gauche 2X (Voir fiche 1.6.).

**Les paramètres essentiels**  
Vous pouvez régler certains paramètres depuis la partie droite de la barre des tâches, comme la connexion Internet, le son, la batterie, les notifications, etc.

**La barre des tâches**  
Elle permet d'accéder rapidement à certains programmes "épinglés" et aux programmes en cours d'utilisation. Très pratique pour passer d'une fenêtre à l'autre.

**Les icônes des programmes ouverts**  
s'affichent aussi directement dans la barre des tâches. Une ligne bleue sous l'icône d'un programme indique alors que celui-ci est ouvert.

**Le programme actif**, celui que vous êtes en train d'utiliser, aura le fond de l'icône en un gris plus clair.

**Le menu Démarrer**  
Il est accessible via le bouton Windows situé dans le coin inférieur gauche de l'écran. Il s'ouvre également en appuyant sur la touche Windows du clavier.



Les logiciels vous permettent de faire des actions avec le PC : écrire un document, modifier une image, naviguer sur le Web, regarder une vidéo...



Un fichier contient un type de données particulières (une image, un document texte, une vidéo,...). Dans l'exemple ici, on retrouve un fichier PDF.

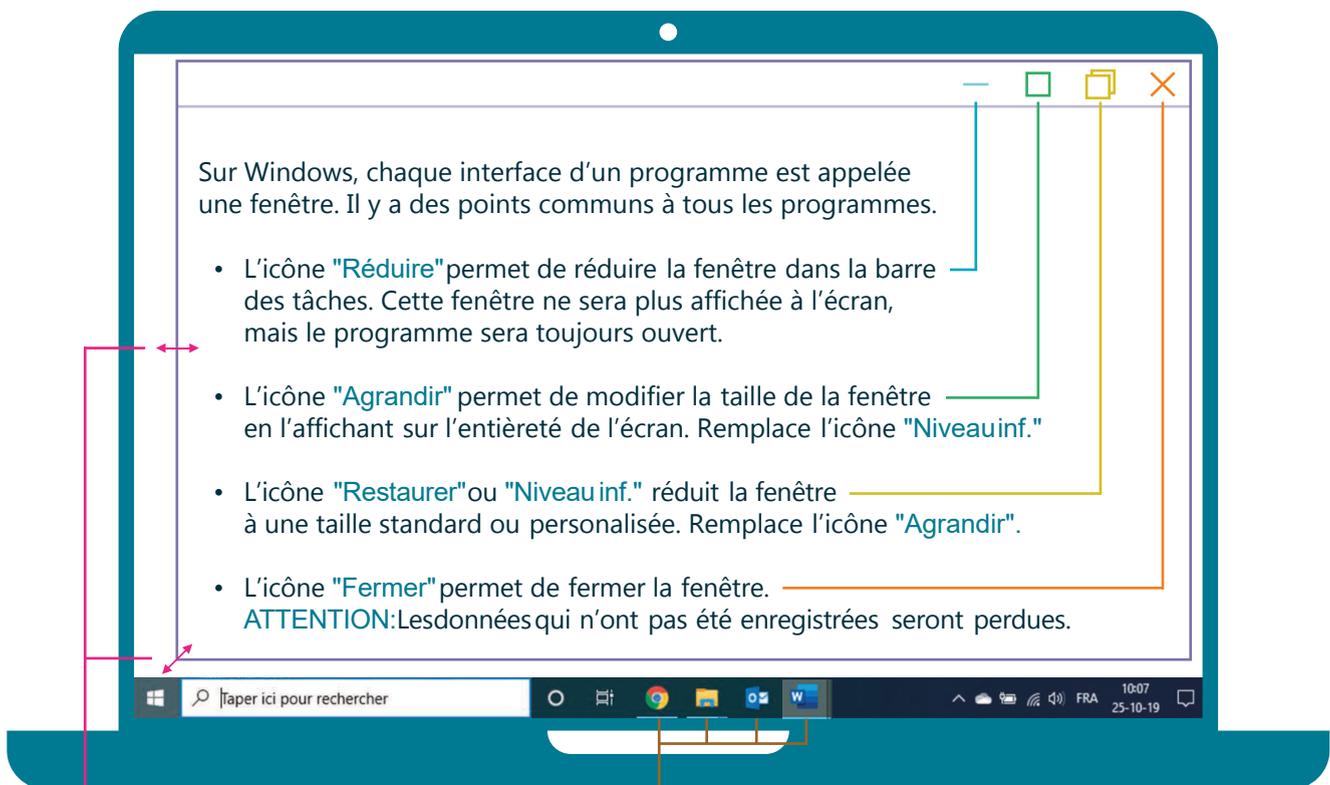


Un dossier est en général représenté avec l'icône d'un dossier, souvent jaune. C'est un moyen de rangement sur l'ordinateur. Plus d'informations sur la différence fichier/dossier, dans la fiche 1.9..



La bonne pratique est de ne rien stocker sur le bureau mais de faire des raccourcis vers des fichiers, dossiers ou logiciels qu'on utilise souvent. (Voir fiche 1.10.)

### 3. Les fenêtres



Quand vous déplacez le pointeur de la souris sur les coins ou les bords d'une fenêtre, il prend la forme d'une double flèche. Vous pouvez alors modifier manuellement la taille de la fenêtre en maintenant le clic gauche enfoncé et en glissant de haut en bas et/ou de gauche à droite jusqu'à la taille voulue.

#### Naviguer entre les fenêtres

Cliquez dans la barre des tâches sur l'icône du programme auquel vous voulez accéder.

#### Découvrez en vidéo les repères de l'interface d'un PC Windows

Découvrez la démo en vidéo :

- Scannez le QRcode avec votre smartphone (Voir fiche 1.15.)

- Ou RDV sur notre site



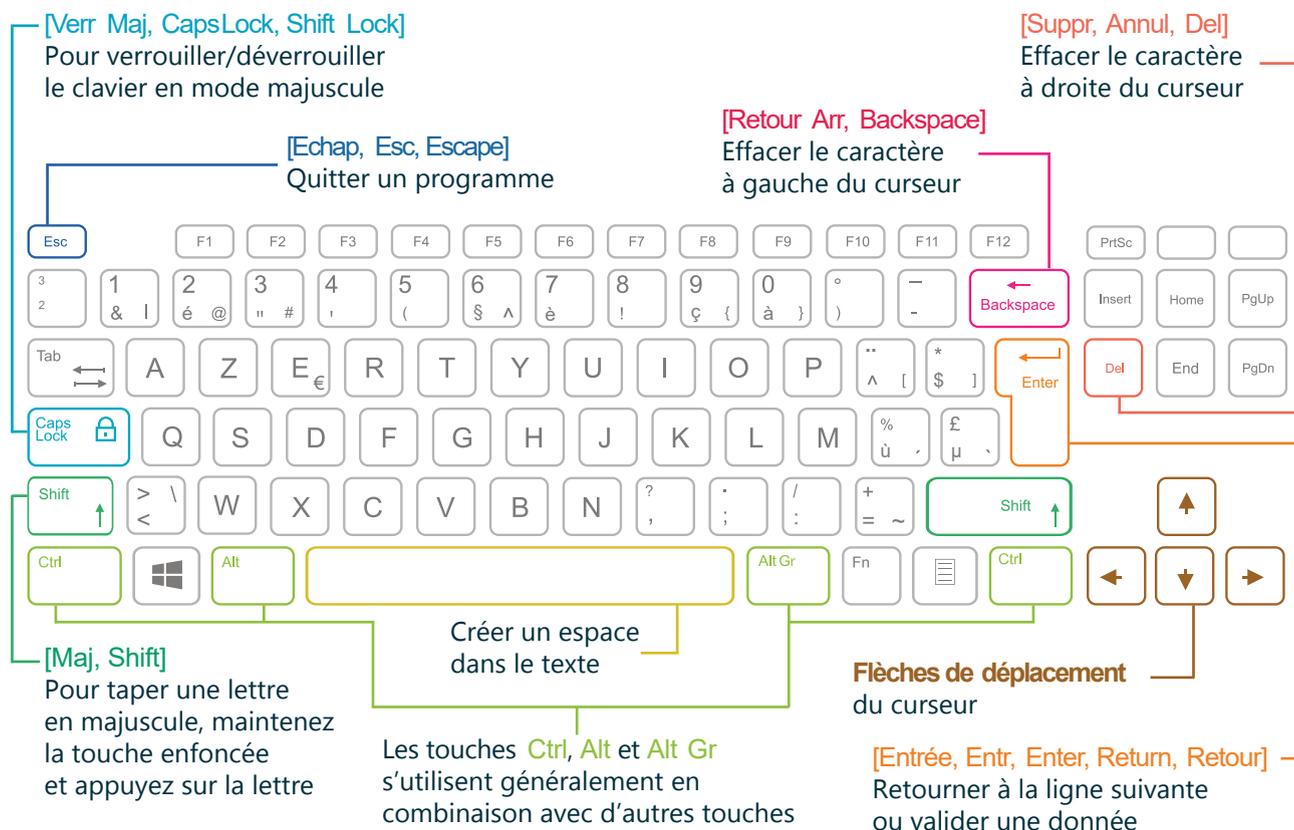
[www.interface3namur.be/box-numerique](http://www.interface3namur.be/box-numerique)



Le clavier est une interface, physique ou non, permettant à l'utilisateur d'écrire des caractères et d'avoir accès à certaines fonctionnalités. Le clavier peut être un périphérique externe connecté avec ou sans fil au PC, être directement intégré sur le PC portable ou s'afficher sur un écran tactile.

#### Sur PC

### 1. Le clavier sur PC



### 2. Utiliser les touches avec plusieurs caractères

- Pour taper le " 2 ", maintenez d'abord la touche **Shift** enfoncée et appuyez sur la touche. La manipulation est la même pour afficher chaque caractère situé en haut sur toutes les autres touches
- Pour taper le " @ ", maintenez d'abord la touche **Alt Gr** enfoncée et appuyez sur la touche. La manipulation est la même pour afficher chaque caractère situé à droite sur toutes les autres touches
- Pour taper le " é " appuyez simplement sur la touche.

Cas particulier :

L'accent circonflexe (^) et le tréma (¨)

Ê : Appuyez sur **Shift** + **^** - rien ne se passe en apparence -, puis appuyez sur **E** - le « ê » apparaît

Ë : Appuyez sur **Shift** + **¨** - rien ne se passe en apparence -, puis appuyez sur **E** - le « ë » apparaît



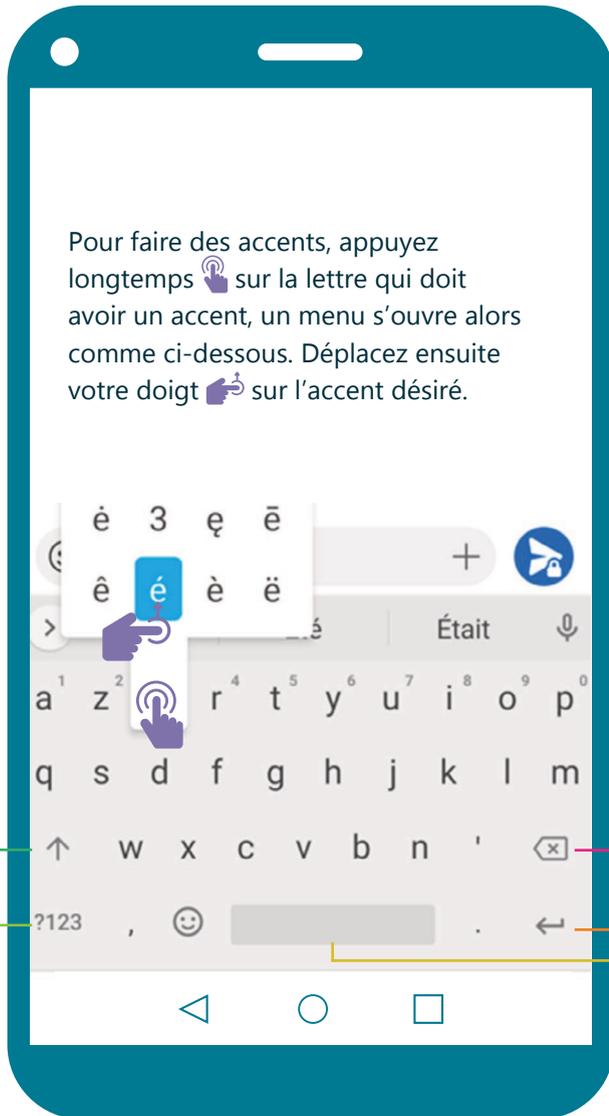
La disposition des touches d'un clavier peut varier. Les dispositions les plus courantes sont appelées AZERTY ou QWERTY, selon l'ordre des premières lettres. Si le pavé numérique est absent, les chiffres se font grâce à la touche Shift/Maj.

## 2. Le clavier sur smartphone

[Maj, Shift]

Pour taper une lettre en majuscule, touchez d'abord la flèche (elle change de couleur). Touchez ensuite la lettre que vous désirez.

Pour faire des accents, appuyez longtemps sur la lettre qui doit avoir un accent, un menu s'ouvre alors comme ci-dessous. Déplacez ensuite votre doigt sur l'accent désiré.



[Retour Arr, Backspace]

Effacer le caractère à gauche du curseur

[Entrée, Entr, Enter, Return, Retour]

Retourner à la ligne suivante ou valider une donnée

Ajouter un espace dans le texte

Cette touche permet d'accéder à d'autres claviers : chiffres, caractères spéciaux. Elle se trouve, le plus souvent, en bas à gauche. 3 claviers sont généralement disponibles.

Accès aux autres claviers de caractères spéciaux



Retour au clavier alphanumérique



Comme nous le ferions avec notre doigt ou un stylet sur un écran tactile comme celui du smartphone, la souris ou le pavé tactile permettent d'interagir avec des éléments du PC. La souris ou le pavé tactile se manipulent avec la main et les doigts, et le pointeur s'affiche sur l'écran.

## 1. Prendre en main la souris ou le pavé tactile



Pour manipuler la souris, posez votre main dessus et déplacez-la sur la table pour faire bouger le pointeur sur l'écran. Si vous levez la souris, le pointeur reste fixe sur l'écran.



Pour utiliser le pavé tactile, faites glisser un doigt dessus pour déplacer le pointeur sur l'écran. Si vous levez votre doigt, le pointeur reste fixe.



## 2. Le pointeur sur l'écran

Lorsque vous déplacez la souris sur la table ou faites glisser votre doigt sur le pavé tactile, un pointeur se déplace sur l'écran du PC. Ce pointeur peut prendre différentes formes. Toutes ont une signification particulière.



La **flèche** joue le rôle de pointeur. Elle indique l'endroit où est la souris sur l'écran. C'est le symbole par défaut.



La **main** montre que vous pouvez cliquer sur un bouton, une icône ou un lien quand vous naviguez sur le Web (Voir fiche 3.2.) par exemple.



Le **cercle** vous indique que l'ordinateur est en train de "réfléchir". Vous ne pouvez pas demander d'action complémentaire. Vous devez patienter.



Le **curseur I** indique que vous pouvez cliquer pour saisir du texte, écrire, ou sélectionner du texte à cet endroit.



Cette forme de pointeur ressemble au **curseur de saisie de texte** |. Il clignote. Et il ne suit pas le mouvement de la souris.

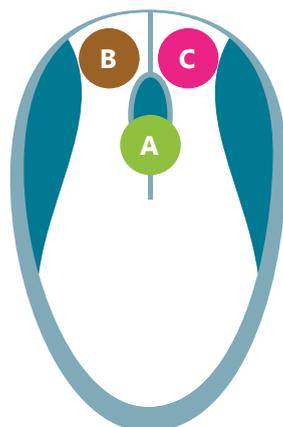
Le **curseur de saisie de texte** indique l'endroit où vont s'inscrire les caractères tapés avec le clavier. Pour le positionner ailleurs, déplacez la souris et cliquez à un autre endroit.

Elle est l'équivalent du doigt

### 3. Roulette, clic gauche et clic droit

#### A. La roulette / zone A \*

Permet de faire défiler le contenu d'une fenêtre ou d'une page.  
C'est l'équivalent, pour les surfaces tactiles, de faire glisser sur l'écran un doigt verticalement.



#### B. Le bouton de gauche / zone B \*\*

C'est le bouton le plus utilisé, celui du **clic gauche** .

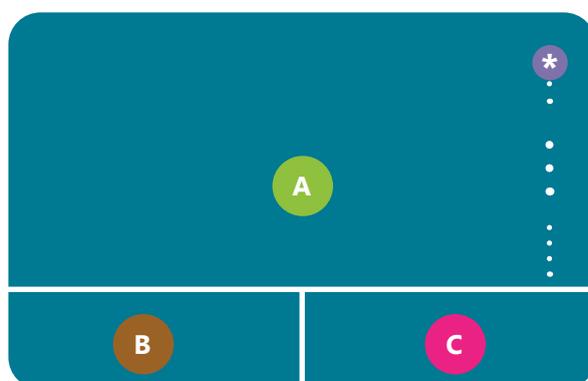
Il sert principalement à sélectionner l'élément pointé par le curseur.

Vous faites un "double clic" quand vous appuyez deux fois, **rapidement**, sur ce bouton. Ce geste permet d'ouvrir un document, un programme, etc.

#### C. Le bouton de droite / zone C \*\*

C'est le bouton du **clic droit** .

Il permet de faire apparaître un menu contextuel avec différentes options pour interagir avec l'élément pointé par le curseur.



\* La **roulette** sur le pavé tactile peut prendre plusieurs formes. Elle peut se trouver sur le côté, mais dans le cas où elle ne serait pas visible, vous pouvez faire glisser deux doigts, **en même temps**, sur la zone A, vers le haut ou vers le bas.

\*\* Les **zone B** et **zone C** ne sont pas toujours visibles sur le pavé tactile. Elles sont parfois intégrées à la zone A, mais le clic gauche et le clic droit sont toujours présents.





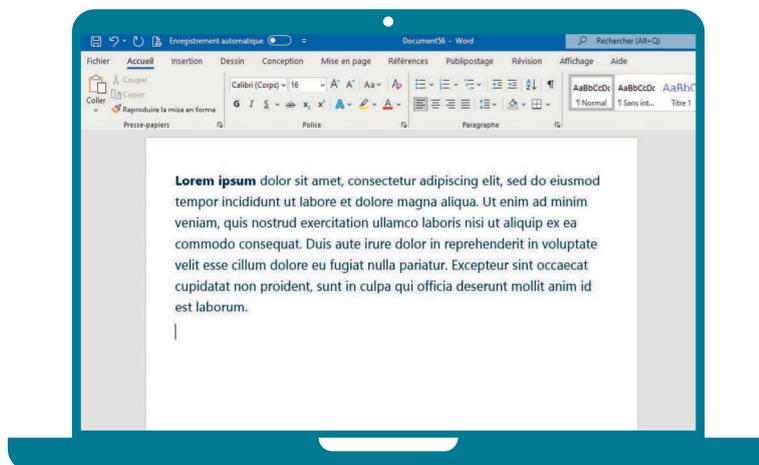


Que se soit pour réaliser un courrier, présenter un CV, rédiger une lettre de motivation, une facture ou tout autre document, l'utilisation d'un logiciel de traitement de texte est vivement conseillée pour les mettre en page de façon claire et professionnelle.

### 1. Définition

Avec un logiciel de type « traitement de texte », vous pouvez :

- écrire un texte de manière numérique, le modifier et de supprimer.
- organiser le contenu sur votre page, mettre en page: centrer, espacer le texte, choisir la taille des marges ou de l'alinéa...
- agrémenter votre texte, mettre en forme, en utilisant des styles de caractères différentes, couleurs, images...
- mettre en page et en forme différents documents : courriers, CV, affiches, rapports, compte-rendus, travail de fin d'études...



### 2. Le logiciel le plus connu : « Word »

Le traitement de texte le plus connu est sans doute Word, dans sa version pour PC. Édité par le fabricant Microsoft, c'est un logiciel payant. Il doit être acheté soit de manière définitive soit en souscrivant à un abonnement annuel.

Il est intégré dans une suite bureautique — ensemble de programmes informatiques en rapport avec les opérations basiques de travail de bureau — appelée Suite Microsoft Office.

Il doit être installé sur le PC avant de pouvoir l'utiliser.



### 3. L'équivalent libre et gratuit : « Writer »

Alternative libre et gratuite de la Suite Microsoft Office, la suite bureautique Libre Office contient également un logiciel de traitement de texte qui s'appelle Writer.

Si son interface est un peu différente de Word, vous y trouverez toutefois les mêmes fonctions d'organisation et de mise en forme pour vos documents.

Comme Word, c'est un logiciel PC à installer sur le PC avant de pouvoir l'utiliser.



#### Connaissez-vous Wordpad?

C'est le logiciel de traitement de texte de base directement intégré dans Windows. Il propose quelques fonctionnalités basiques de traitement de texte qui sont suffisantes pour rédiger vos courriers !

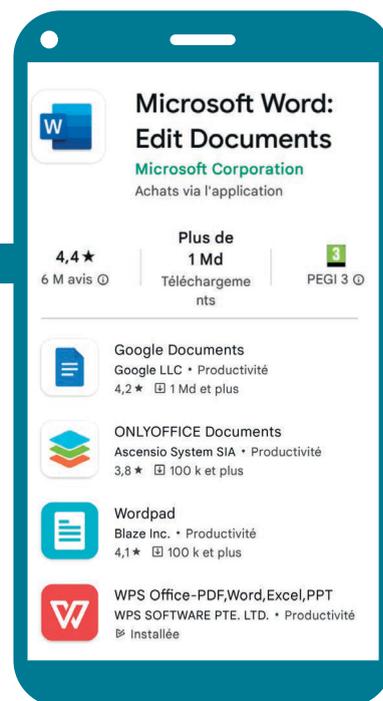
Pour y accéder taper « Wordpad » dans l'outil de recherche en bas à gauche de votre écran, à côté du menu démarrer.

## 4. Les traitements de texte « en ligne »

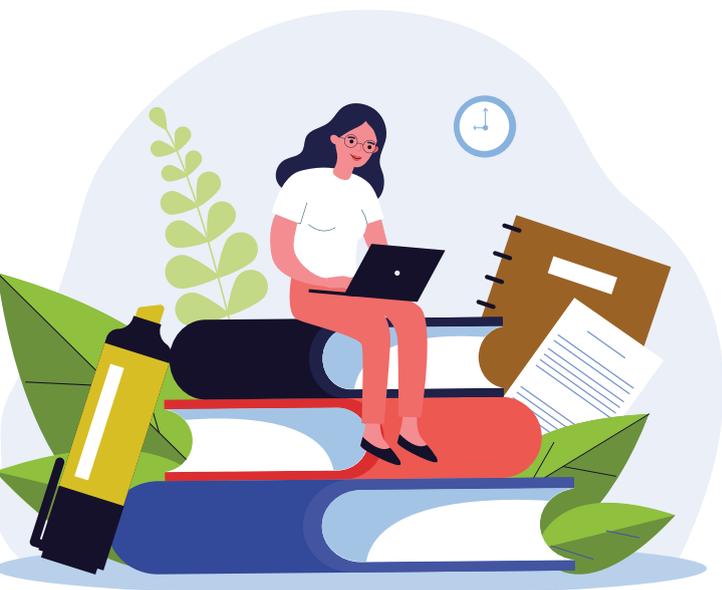
Depuis l'arrivée du Cloud (voir fiche 5.1.), certaines plateformes de stockage en ligne proposent également des applications bureautique en ligne, accessibles sur PC et sur smartphone. C'est le cas notamment chez Microsoft avec OneDrive, ou chez Google avec Google Drive.



Ces applications sont en ligne et donc, aucune installation n'est nécessaire, il vous faut juste créer un compte (voir fiche 5.2.) sur la plateforme qui propose le service.



Sur smartphone, vous devez installer l'application (voir fiche 1.14.) afin d'y accéder.



Vous trouverez ainsi :

- A.** une version de « Word » Online en vous connectant à votre compte Microsoft (voir fiche 5.3.) (c'est la version que nous vous présenterons dans ces fiches).
- B.** un équivalent de Word avec l'application en ligne « GoogleDocs » en vous connectant à votre compte Google (voir fiche 5.3.).

Et il en existe bien d'autres encore !



Vous ne retrouverez pas toutes les fonctionnalités des versions à installer sur PC, mais ces versions online sont largement suffisantes pour la plupart des usages comme mettre en page un courrier (voir fiche 6.5.).

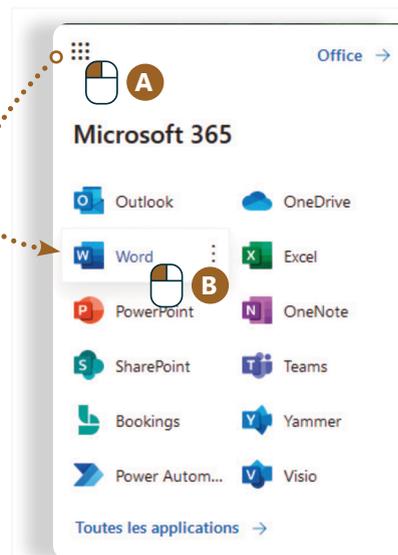


Pour accéder à l'application Word Online sur PC, connectez-vous à votre boîte mails Outlook (voir fiche 4.3.) ou à votre espace de stockage OneDrive (voir fiche 5.3.). Sur smartphone, installez l'application si elle n'est pas encore dessus (voir fiche 1.14.).

## 1. Accéder à Word Online

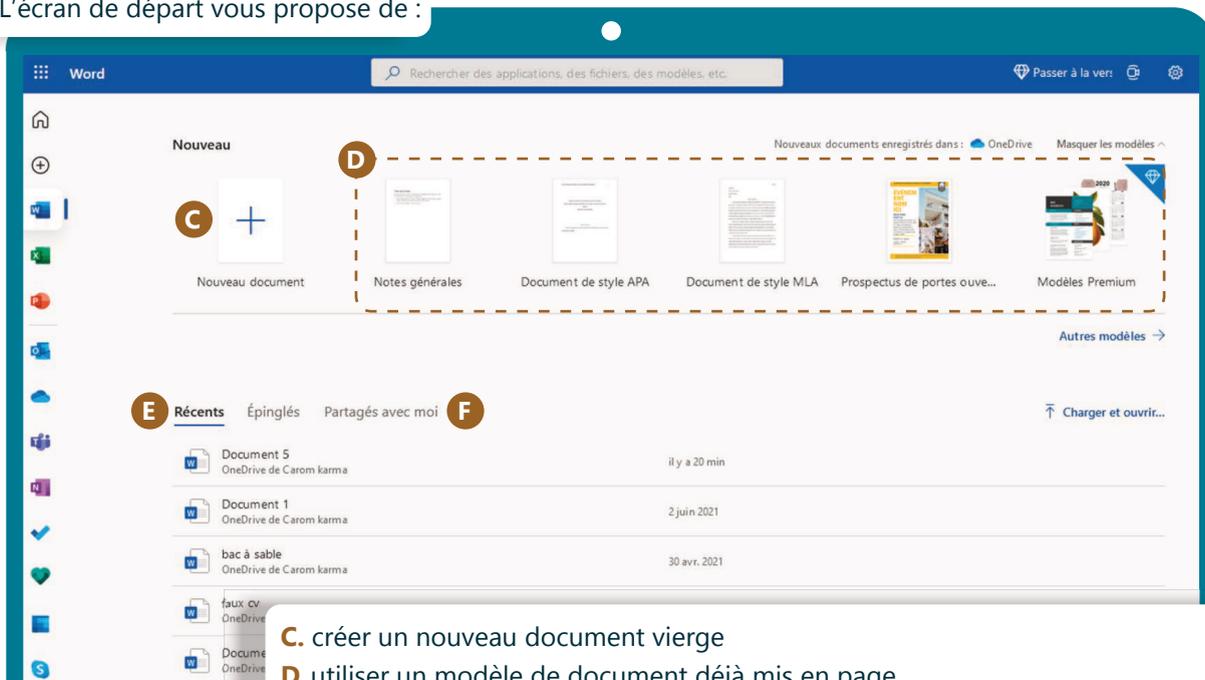
Une fois connecté-e,

- faites un clic gauche  sur le **lanceur d'applications**  qui se trouve dans le coin supérieur gauche, pour faire apparaître les applications disponibles avec votre compte Microsoft.
- faites un clic gauche  sur l'icône de **Word**. L'application Word Online s'ouvre dans un nouvel onglet de votre navigateur.



## 2. L'écran de départ

L'écran de départ vous propose de :



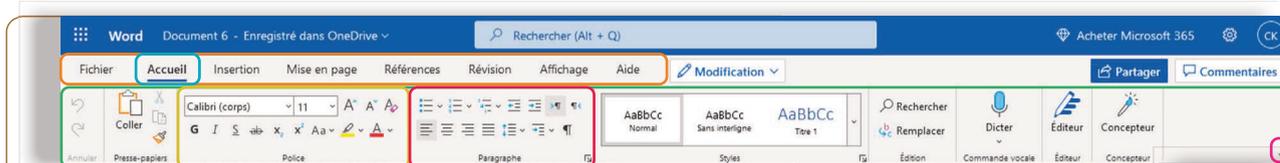
- créer un nouveau document vierge
- utiliser un modèle de document déjà mis en page
- ouvrir un de vos documents pour le consulter ou le modifier
- ouvrir un document partagé avec vous

Pour commencer et accéder aux outils de traitement de texte, faites un clic gauche  sur « Nouveaudocument » .

### 3. Accédera aux différents outils

Les outils de traitement de texte sont accessibles via le menu en haut de la fenêtre, le ruban. Les outils proposés varient selon l'onglet sélectionné.

Pour mieux visualiser les outils, affichez le ruban classique. Cliquez sur la flèche tout à droite du ruban et cochez l'option « ruban classique ».



Dans l'onglet **Accueil**, la partie **Police** vous permet de choisir :

- la forme, la taille et la couleur des caractères
- de les mettre en gras, italique et/ou de les souligner

Dans la partie **Paragraphe**, vous trouverez :

- les puces et la numérotation de vos lignes
- les alignements (gauche, centré, droit et justifié)
- les retraits de paragraphe et de première ligne
- Les options d'espacement entre les lignes ou entre les paragraphes

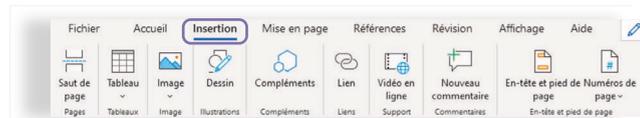


**Astuce :**

Pour savoir à quoi sert un outil, placez le pointeur de la souris dessus jusqu'à ce qu'apparaisse une **infobulle**.



Pour accéder aux autres options, faites un clic gauche sur l'onglet correspondant au-dessus du ruban.

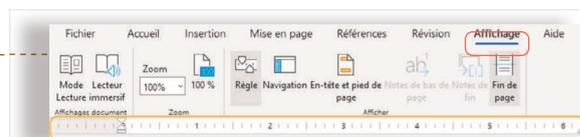


Dans l'onglet **Insertion**, vous trouverez les options relatives à l'insertion d'images, formes, tableaux, zones de texte, numéros de page...



L'onglet **Mise en page** est utile pour changer l'orientation de votre page, régler les retraits et les espacements avant et après le paragraphe.

Moins souvent utilisés, l'onglet **Références** vous servira si vous devez faire une table des matières ou des notes de bas de page, tandis que l'onglet **Révision** vous sera utile pour laisser ou gérer des commentaires en cas de travail collaboratif et pour avoir des statistiques sur votre document.



L'onglet **Affichage** vous permet d'ajuster l'affichage de l'interface, les options de zoom et notamment d'ajouter une **règle** pour gérer les retraits dans votre document.



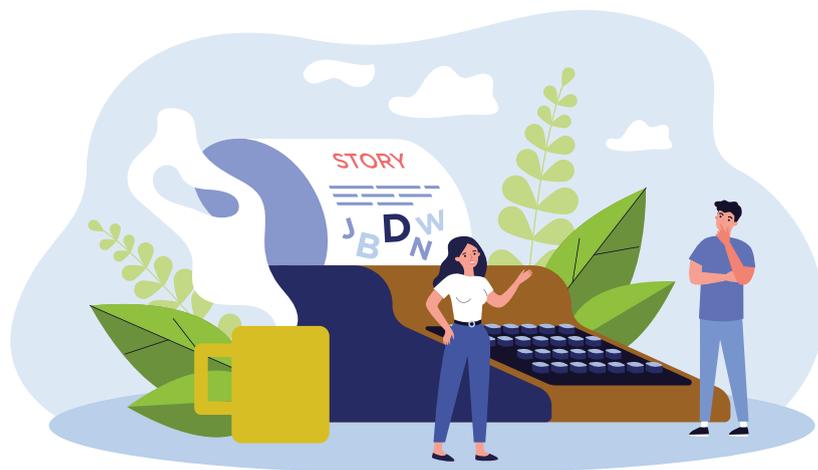
**Astuce :** si vous voyez apparaître un **double soulignement bleu** ou **ondulé rouge**, c'est qu'une erreur d'orthographe ou de grammaire a été détectée. Faites un clic gauche sur le mot souligné et **Word Online** vous fera des propositions de correction.

Bienvenue nous somme heureux de vous présenter la box numérique !





Lors de la rédaction d'un document dans un traitement de texte, une bonne pratique consiste à commencer par taper le texte au kilomètre, en utilisant seulement les touches de votre clavier, sans encore s'attarder sur la mise en forme. Ensuite, vous pouvez sélectionner les différentes parties de votre contenu pour les mettre en forme avec les outils accessibles via le ruban (voir fiche 6.2.).



### Sélectionner pour mettre en forme

Avant d'utiliser des outils de mise en forme, vous devez sélectionner la partie de texte sur laquelle vous souhaitez appliquer un effet. Il est donc important de bien connaître les différentes manières de sélectionner du texte.

## 1. Sélection par cliquer-glisser

Pour sélection du texte de la manière la plus courante :

- posez le pointeur de la souris « I » (voir fiche 1.6. et/ou 1.12.) au début du texte que vous souhaitez sélectionner, même au milieu d'une ligne.
- maintenez le clic gauche  de votre souris enfoncé et faites glisser le pointeur jusqu'à la fin du texte que vous souhaitez sélectionner.

Le texte apparaîtra en surligné gris. Cela signifie qu'il est sélectionné et que vous pouvez appliquer l'effet de l'outil de votre choix sur le texte sélectionné.

Le numérique est devenu incontournable dans les démarches du quotidien, que ce soit pour communiquer, contacter l'administration, s'informer, postuler... Pourtant, une partie de la population se sent démunie face à ces nouvelles pratiques. Et les acteurs de terrain ne disposent pas nécessairement des outils ou connaissances pour faciliter l'accès aux nouveaux usages numériques et apporter une aide ponctuelle pour réaliser une démarche en ligne.



Pour sélectionner une ou plusieurs lignes :

- placez le pointeur de la souris devant la première ligne à sélectionner.
- maintenez le clic gauche  et glissez vers le bas pour sélectionner les lignes suivantes.

En procédant de cette manière, ce sont des lignes entières qui sont sélectionnées.



Le numérique est devenu incontournable dans les démarches du quotidien, que ce soit pour communiquer, contacter l'administration, s'informer, postuler... Pourtant, une partie de la population se sent démunie face à ces nouvelles pratiques. Et les acteurs de terrain ne disposent pas nécessairement des outils ou connaissances pour faciliter l'accès aux nouveaux usages numériques et apporter une aide ponctuelle pour réaliser une démarche en ligne.

## 2. Sélection par clic

Un double clic **2X**  sur un mot vous permettra de sélectionner ce mot.

Le numérique est devenu incontournable dans les démarches du quotidien, que ce soit pour communiquer, contacter l'administration, s'informer, postuler... Pourtant, une partie de la population se sent démunie face à ces nouvelles pratiques. Et les acteurs de terrain ne disposent pas nécessairement des outils ou connaissances pour faciliter l'accès aux nouveaux usages numériques et apporter une aide ponctuelle pour réaliser une démarche en ligne.

Trois clics consécutifs **3X**  sur un mot vous permettent de sélectionner le paragraphe auquel appartient ce mot.

Le numérique est devenu incontournable dans les démarches du quotidien, que ce soit pour communiquer, contacter l'administration, s'informer, postuler... Pourtant, une partie de la population se sent démunie face à ces nouvelles pratiques. Et les acteurs de terrain ne disposent pas nécessairement des outils ou connaissances pour faciliter l'accès aux nouveaux usages numériques et apporter une aide ponctuelle pour réaliser une démarche en ligne.

## 3. Raccourcis clavier pour sélectionner



La combinaison de ces 2 touches permet de sélectionner tout le contenu du document.



Pour sélectionner du texte avec le clavier :

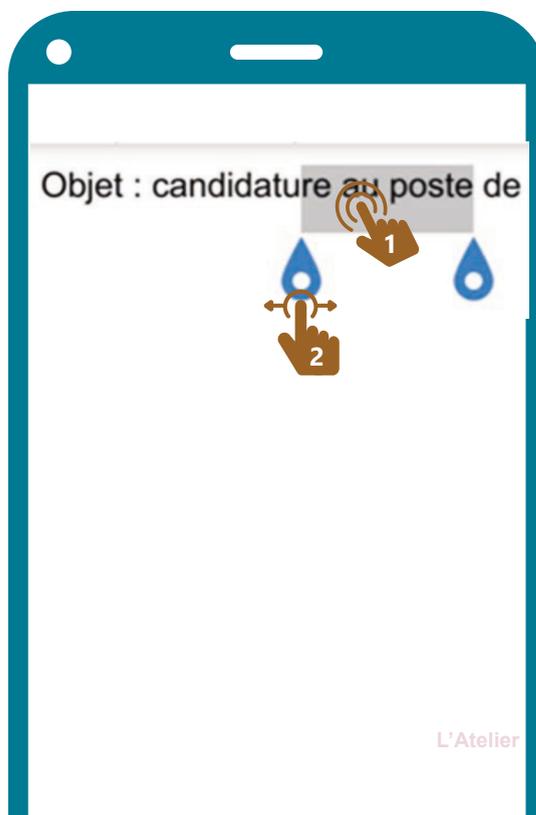
- placez le curseur de saisie de texte | (voir fiche 1.6.) devant le texte à sélectionner en faisant un clic gauche  à l'endroit voulu.
- maintenez la touche majuscule (shift) enfoncée et appuyez plusieurs fois sur la touche flèche  dans la direction du texte à sélectionner jusqu'à avoir sélectionné tout le texte.

## 4. Sélection sur smartphone

Pour sélectionner du texte sur un smartphone :

1. maintenez votre doigt appuyé  sur un des mots que vous souhaitez inclure dans votre sélection.
2. utilisez ensuite les poignées de sélection  situées de part et d'autre du mot pour étendre votre sélection vers la gauche ou la droite  (voir fiche 1.7. et/ou 1.12.).

Pour désélectionner, faites un appui rapide  ailleurs sur l'écran





Produire un document avec un traitement de texte peut être un travail long. Il est donc important de veiller à bien sauvegarder son travail et de manière régulière.

## 1. Enregistrer

L'enregistrement consiste à donner un nom et un emplacement à un fichier créé avec un programme. A côté du nom du fichier, apparaît son **extension** (voir fiche 1.9.): par exemple, **NomFichier.docx**. L'**extension** correspond au format informatique du fichier (voir fiche 1.9.).

### Si vous utilisez Word en version installée sur PC



**Bonne pratique :** Quand vous créez un nouveau document, commencez toujours par l'enregistrer. Cela permet de prendre le temps de choisir un nom et un emplacement où stocker votre document, de manière à la retrouver facilement plus tard.

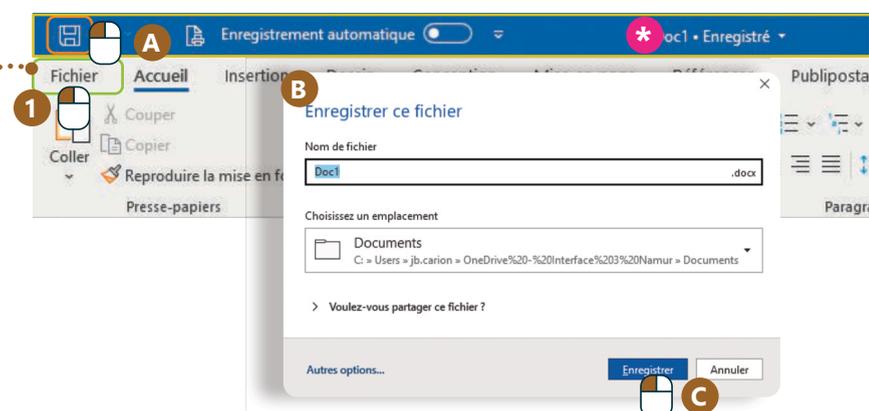
Il y a 2 possibilités pour enregistrer un nouveau document.

En utilisant l'icône 

- A. Cliquez sur l'icône en forme de disquette  en haut à gauche dans la barre d'accès rapide de Word.
- B. Puis donnez un nom au document et sélectionnez son emplacement.
- C. Validez en cliquant  sur **Enregistrer**.

En passant par l'onglet **Fichier**

1. Cliquez  sur l'onglet **Fichier** juste en dessous de l'icône de la disquette.
2. Faites un clic gauche  sur **Enregistrer sous**.
3. Choisissez le dossier où sera enregistré le fichier, son emplacement, et tapez le nom du fichier.
4. Validez en cliquant  sur **Enregistrer**.



Une fois votre document nommé et enregistré dans un dossier défini, vous n'aurez plus besoin de repasser par ces étapes. Il vous suffit d'enregistrer les modifications apportées.



**Bonne pratique :** Pensez à enregistrer votre document !

- soit en appuyant sur la disquette 
- soit en utilisant le raccourci clavier : CTRL + S

\* Au niveau de la **barre d'accès rapide et de titre**, la présence d'un \*, à côté du nom du document, vous indique qu'il y a des modifications qui n'ont pas encore été enregistrées.

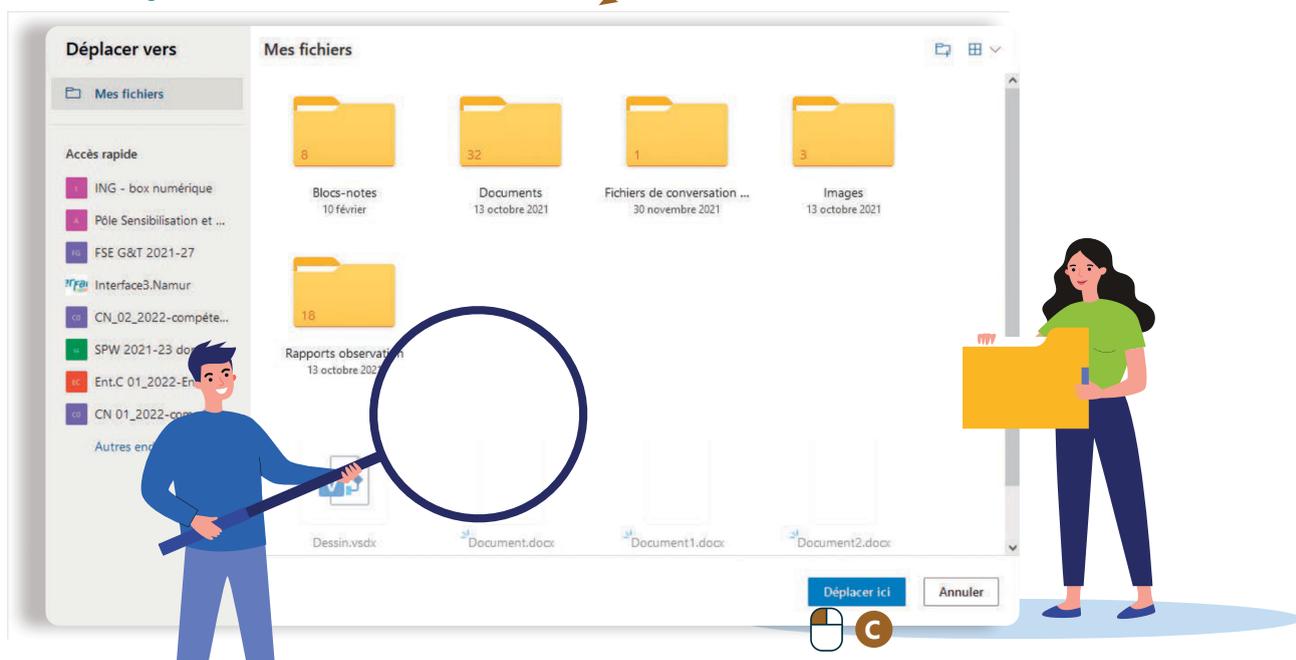
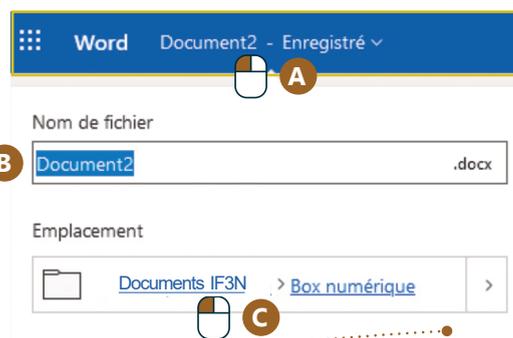


## Si vous utilisez Word Online sur smartphone ou dans votre navigateur sur PC

Lorsque vous créez un nouveau document avec Word Online, il est automatiquement enregistré dans votre espace de stockage en ligne. Pour le retrouver plus facilement :

- Cliquez  sur le nom du document sur la barre d'accès rapide. Une fenêtre s'ouvre.
- Vous pouvez donner un autre nom au document.
- Déplacez-le dans le dossier de votre choix.

Chaque modification apportée à votre document est automatiquement enregistrée.



Sur la version installée de Word sur PC, il est également possible d'activer l'enregistrement automatique via la barre d'accès rapide. Attention, vous devez être connecté-e à votre compte Microsoft pour que le logiciel puisse accéder à votre espace de stockage en ligne.

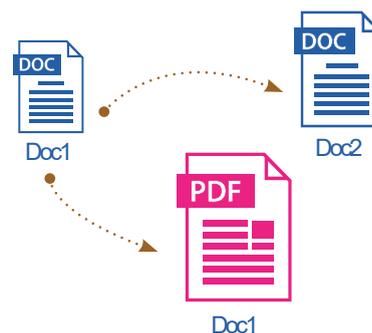


## 2. Enregistrer sous

L'option **Enregistrer sous** vous permet d'enregistrer un autre document soit :

- avec un autre nom
- à un autre emplacement
- sous un autre format (voir fiche 1.9.)

L'option **Enregistrer sous** est particulièrement utile quand vous souhaitez créer des versions différentes d'un document ou que vous souhaitez enregistrer votre document en version PDF (voir fiche 6.8.).









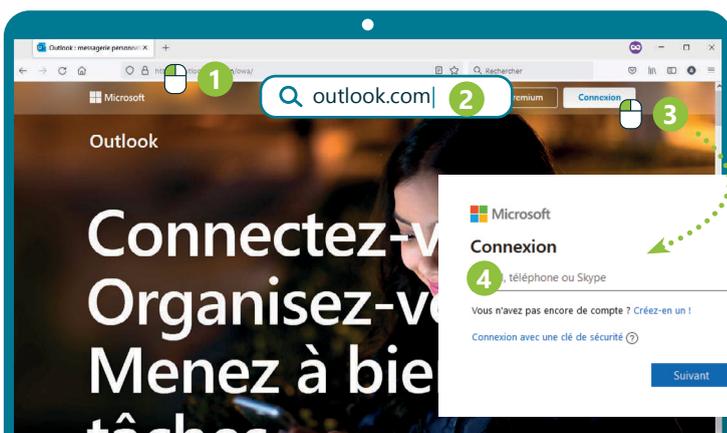
L'envoi et la réception des e-mails sont gérés par des ordinateurs appelés serveurs, indépendamment du PC ou smartphone utilisé pour consulter nos boîtes mails. Pour vous connecter à votre boîte mails, vous devez connaître votre adresse e-mail et votre mot de passe, et connecter votre appareil à Internet.

## 1. Accéder à sa boîte mails via le navigateur

La plupart des fournisseurs de service de messagerie vous permettent de vous connecter à votre boîte mails en utilisant le navigateur. C'est la méthode à privilégier si vous utilisez un PC ou un smartphone que vous partagez avec d'autres utilisateurs.

Pour accéder à votre boîte mails depuis un navigateur :

1. Ouvrez votre navigateur et faites un clic gauche ou touchez la barre d'adresse (voir fiche 3.1.).
2. Tapez l'adresse de votre fournisseur de messagerie et appuyez sur ou touchez la touche « Enter »
  - pour les adresses mail@gmail.com → tapez gmail.com
  - pour les adresses mail@outlook.com, mail@hotmail.com ou mail@live.be → tapez outlook.com

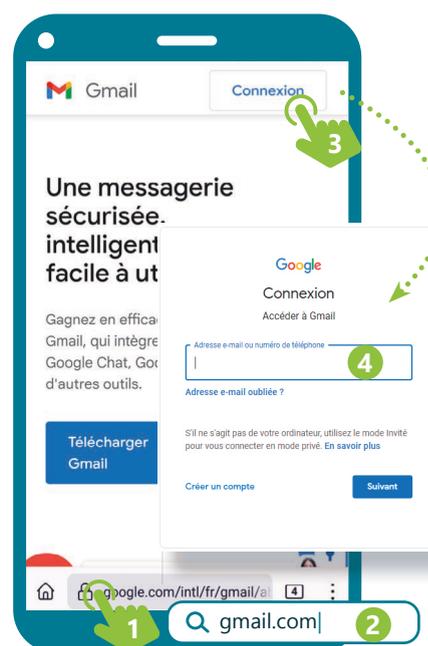


3. Au besoin, faites un clic gauche ou touchez le bouton de connexion.
4. Tapez votre adresse e-mail et validez avec le bouton « Suivant »
5. Tapez votre mot de passe et validez.
6. Vous arrivez alors dans votre boîte mails.

### ! ASTUCE SÉCURITÉ

Si vous utilisez un appareil partagé avec d'autres utilisateurs, déconnectez-vous de votre boîte mails quand vous avez terminé (Voir fiche 4.4.). Cela permet d'éviter que d'autres accèdent à vos e-mails.

Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité « Navigation privée » du navigateur pour que toutes les traces soient effacées lorsque vous fermez la fenêtre du navigateur (Voir fiche 3.6.).



Sur smartphone, un message peut vous inviter à utiliser une application. Recherchez dans ce cas l'option pour pouvoir continuer avec la version Web



Quand vous tapez votre mot de passe, par sécurité, chaque caractère est masqué par un rond.

Mot de passe



Pour voir le mot de passe,

- faites un clic gauche sur ou touchez-le, s'il y en a un
- ou si l'option est disponible cochez la case.

Afficher le mot de passe

## 2. Accéder à sa boîte mails via une application

Sur PC ou smartphone, il est possible d'accéder à votre boîte mails via une application installée sur votre appareil.

C'est le moyen le plus confortable de consulter ses e-mails sur smartphone.

À éviter si vous utilisez un appareil partagé, car votre boîte mails reste ouverte.

Il est possible de connecter plusieurs comptes e-mails dans une même application. Cela permet de gérer plusieurs boîtes mails en un seul endroit.

Quelques applications de messagerie connues



### Gmail

Sur la plupart des smartphones. Pas disponible sur PC



### Yahoo

Uniquement sur smartphone, et pour les comptes Yahoo et Gmail.



### Outlook

Application gratuite sur smartphone, programme payant sur PC, très utilisé en entreprise.



### Courrier

Application de messagerie, client mail de Windows, sur PC uniquement.



### Thunderbird

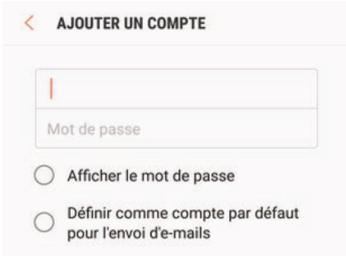
Programme libre disponible sur PC uniquement.

Pour vous connecter à votre boîte mails via une application :

1. Si l'application n'est pas encore installée sur votre PC ou smartphone, téléchargez et installez-la (voir fiche 1.14.).

- Sur smartphone Android, l'application Gmail  est souvent déjà installée
- Sur PC avec Windows, c'est l'application Courrier 

2. Ouvrez l'application en faisant un clic gauche  ou en touchant  l'icône de l'application.

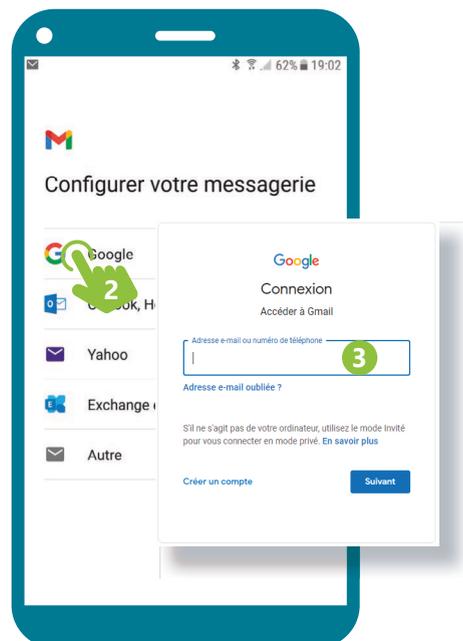


3. Si aucune adresse n'a encore été configurée, un écran de connexion vous invite à vous connecter. Il est possible que vous deviez d'abord préciser quel type de compte e-mail vous avez.

4. Encodez votre adresse e-mail, votre mot de passe et validez.

5. Patientez quelques instants... votre boîte mails sera bientôt configurée dans l'application.

6. La prochaine fois que vous souhaitez consulter vos e-mails, il vous suffira d'ouvrir l'application. Votre boîte mails reste connectée.





Il est important de consulter régulièrement votre boîte mails, comme vous le faites avec votre boîte aux lettres. Quand vous ouvrez votre boîte mails, vous arrivez dans la boîte de réception. C'est là qu'arrivent les e-mails qui vous sont envoyés, s'ils ne sont pas considérés comme du courrier indésirable ou spam.

### 1. Se repérer dans sa boîte mails

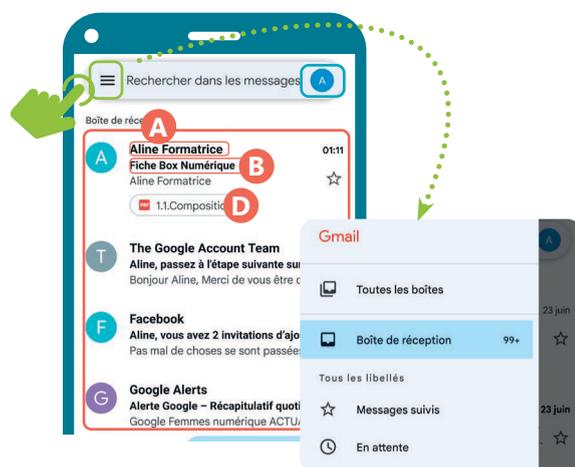
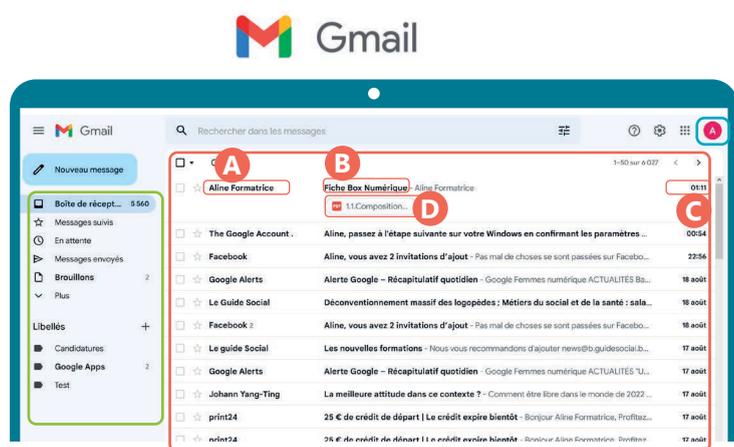
L'aspect visuel des boîtes mails varie d'un fournisseur de courrier électronique à l'autre, d'une application à l'autre, mais vous retrouverez les mêmes repères :

1. Le menu des dossiers qui permettent d'organiser les e-mails (voir fiche 4.6.) – il se trouve en général sur la gauche
  - Sur smartphone, touchez l'icône ou celle de l'application pour faire apparaître le menu

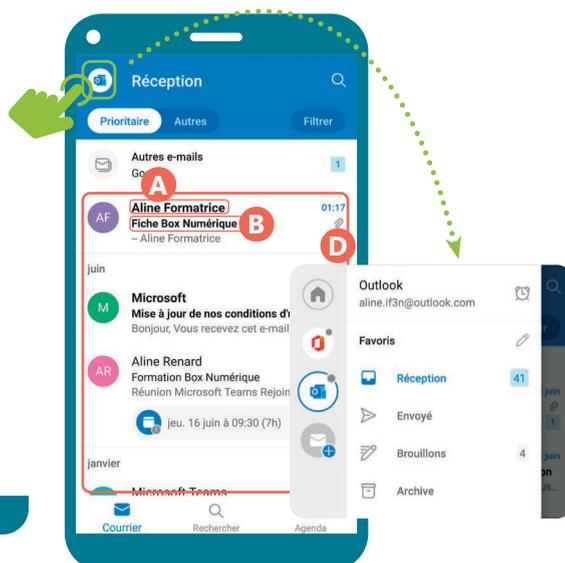
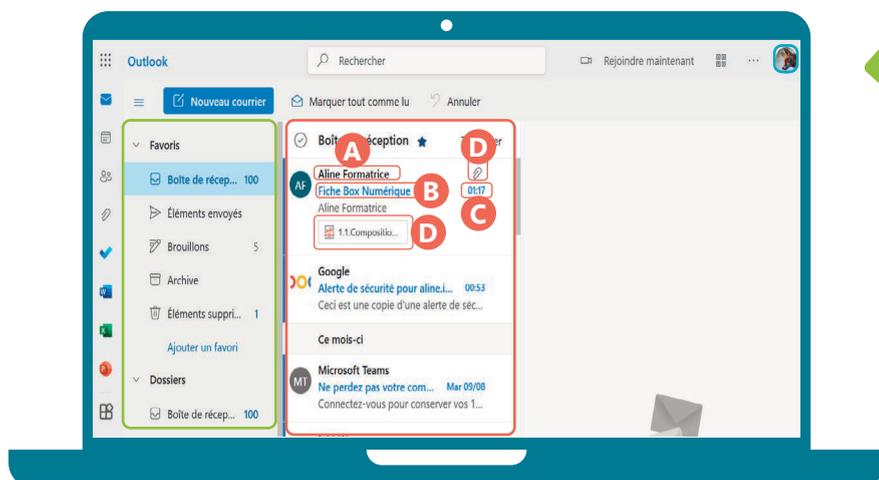
Le dossier principal de votre boîte mails est la boîte de réception

2. La liste des e-mails présents dans le dossier sélectionné avec des informations sur l'e-mail comme :
  - A. le nom de l'expéditeur, la personne qui envoie l'e-mail,
  - B. le sujet de l'e-mail (avec parfois un aperçu du début de l'e-mail) (voir fiche 4.5.),
  - C. la date et l'heure de l'envoi,
  - D. la présence éventuelle d'une pièce jointe – repérable grâce à l'icône en forme de trombone ou de fichier.

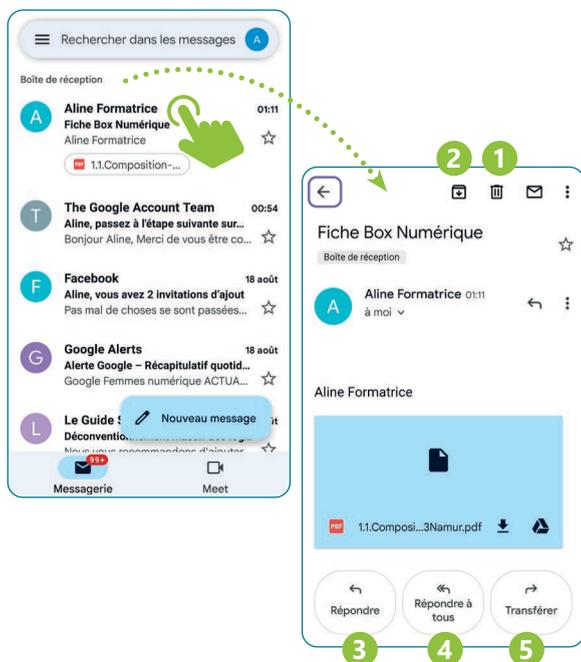
3. L'accès aux paramètres du compte et la possibilité de se déconnecter de sa boîte mails



Outlook.com



## 2. Lire un e-mail



Dans chaque dossier de votre boîte mails, les e-mails sont affichés sous forme de liste, les uns après les autres.

Pour ouvrir et lire un e-mail, faites un clic gauche ou touchez-le. L'e-mail s'affiche soit

- dans un volet de lecture sur la droite  
la liste des e-mails est alors toujours visible sur la gauche
- à la place de la liste des e-mails  
pour revenir à la liste des e-mails, utilisez la flèche de retour ←

Quand vous ouvrez un e-mail, vous pouvez réaliser différentes actions :

1. **Supprimer** l'e-mail
2. **Déplacer** l'e-mail dans un autre dossier
3. **Répondre** à la personne qui vous a envoyé l'e-mail  
Un nouvel e-mail est créé (voir fiche 4.5.) avec :
  - L'adresse-mail du destinataire déjà encodée
  - L'ajout de « Re: » au début du sujet de l'e-mail
4. **Répondre à tous** les destinataires de l'e-mail envoyé si l'e-mail était envoyé à plusieurs personnes
5. **Transférer** l'e-mail vous permet d'envoyer l'e-mail à un autre destinataire

## 3. Astuces sécurité

- Avant d'ouvrir un e-mail, vérifiez le nom de la personne qui vous l'envoie et le sujet. S'il vous paraît suspect, supprimez l'e-mail.
- Consultez et téléchargez uniquement les pièces jointes dont vous êtes sûr-e de la provenance. Les pièces jointes peuvent contenir des virus. Vérifiez toujours le nom et l'adresse e-mail de l'expéditeur, ainsi que le nom de la pièce jointe.
- Des e-mails frauduleux, destinés à vous inciter à communiquer vos données, circulent. Cela s'appelle l' **hameçonnage**. Méfiez-vous de toute demande de transmission d'informations par e-mail ou via un lien. Par exemple, une banque ne vous demandera jamais de lui envoyer votre numéro de compte.
- Restez sur vos gardes et fuyez ce qui est trop beau pour être vrai : ne répondez pas aux e-mails vous annonçant que vous avez gagné des prix, sommes d'argent ou autres tombolas auxquels vous n'avez pas participé.
- Si vous utilisez un PC partagé :
  - N'enregistrez jamais votre mot de passe.
  - Pensez à vous déconnecter ou à utiliser la navigation privée (voir fiche 3.6.).



### **Bonnes pratiques pour consulter ses e-mails en vidéo**

Pour voir la démo vidéo :

- Scannez le QRcode avec votre smartphone (Voir fiche 1.15.)
- Ou RDV sur notre site



[www.interface3namur.be/box-numerique](http://www.interface3namur.be/box-numerique)



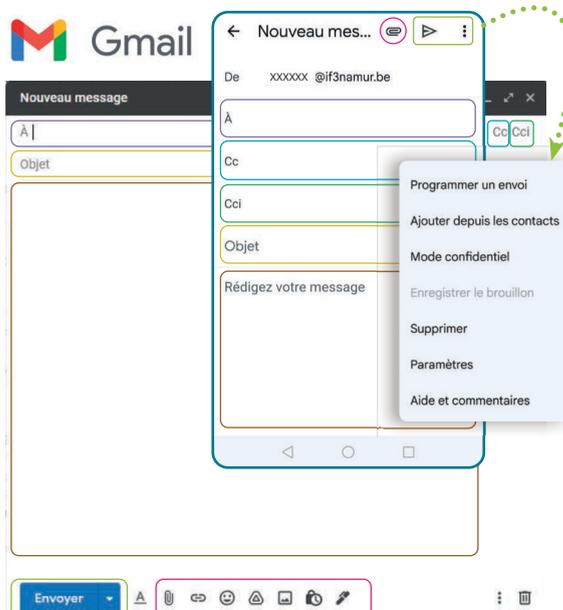
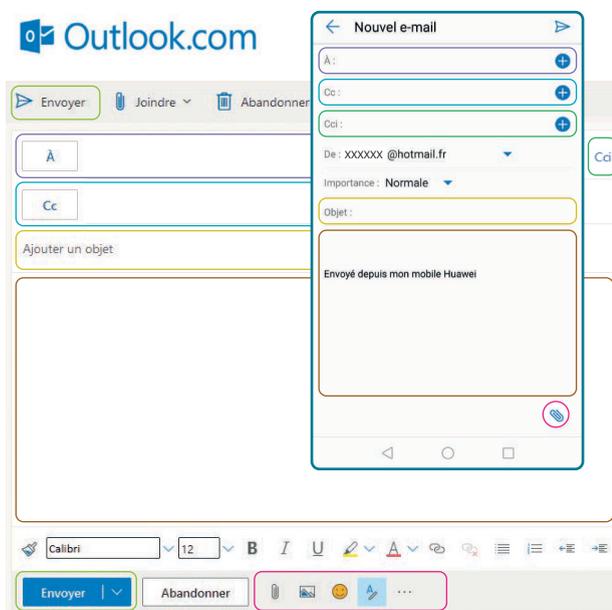
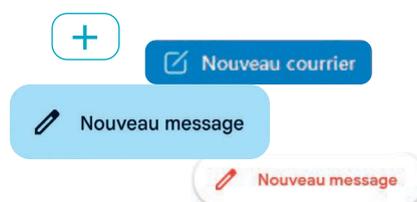
Rédiger et envoyer un e-mail, c'est comme écrire et poster une lettre, mais en version numérique. Il y a donc des codes, des principes de courtoisie et une étiquette à respecter selon le type d'e-mail à envoyer et le(s) destinataire(s) à qui il s'adresse.

## 1. Se repérer dans la fenêtre d'envoi



Avant toute chose, ouvrez votre boîte mails (voir fiche 4.3.). Vous devrez peut-être vous connecter à nouveau avec votre adresse e-mail et votre mot de passe.

Pour rédiger un nouvel e-mail, faites un clic gauche ou touchez le bouton « + », « Nouveau » ou « Nouveau courrier / message ».



**Le « A » :** Indiquez ici l'adresse e-mail de la ou des personnes à qui l'e-mail est adressé.

**Le « CC » (copie carbone) :** Ajoutez en « copie » les adresses e-mail des personnes qui doivent être informées de l'e-mail mais dont vous n'attendez pas de réponse.

Par exemple, lors de l'envoi d'un e-mail à un client, vous pouvez mettre votre supérieur·e en copie pour l'en informer.

**Le « CCI » (copie carbone invisible) :** À utiliser pour envoyer un e-mail à une ou plusieurs personnes sans que le(s) autre(s) destinataire(s) le(s) sache(nt). Les destinataires en « A » et « CC » sont eux toujours bien visibles. Par exemple, lors de l'envoi d'un e-mail à plusieurs personnes qui ne se connaissent pas, une bonne pratique est de mettre toutes les adresses en « CCI ». Cela permet de respecter la vie privée des différents destinataires en ne diffusant pas leur adresse e-mail aux autres.

**L'objet :** Titre ou bref résumé de l'e-mail. Il donne un aperçu du contenu de l'e-mail avant de l'ouvrir. Il est vivement conseillé de renseigner un objet.

**Le contenu ou corps de l'e-mail :** C'est dans cette partie que vous allez écrire votre message.

**La partie « barre d'insertion » :** Les différents outils permettent d'insérer des images, des emojis, une signature, des pièces jointes, etc.

**Le bouton « Envoyer » (ou l'icône >) :** Pour envoyer l'e-mail, cliquez ou touchez le bouton. Vous pouvez aussi programmer l'envoi en utilisant la flèche à droite du bouton d'envoi (ou les 3 points dans le cas de Gmail sur smartphone).

## 2. Adopter de bonnes pratiques rédactionnelles

Pour éviter les oublis ou les envois malencontreux, il est conseillé de suivre ces étapes :

1. Commencez par attacher la pièce jointe  à votre e-mail (voir fiche 4.7.).  
Mettre sa pièce jointe en premier permet de s'assurer que vous n'enverrez pas l'e-mail sans celle-ci et que vous deviez en envoyer un deuxième avec la pièce jointe.
2. Ajoutez un objet à votre e-mail.
3. Rédigez le contenu de votre e-mail.
4. Ajoutez l'adresse e-mail de la ou des personnes à qui l'e-mail sera envoyé :
  - Dans le champ « A », la ou les personnes à qui vous vous adressez
  - En « CC », si vous souhaitez ajouter des personnes en copie de l'e-mail pour information
  - En « CCI », si vous souhaitez cacher les adresses e-mail. Par exemple, dans le cas d'un envoi à plusieurs personnes qui ne se connaissent pas.



Au niveau du contenu de l'e-mail :

- 📌 Commencez par dire « Bonjour », « Bonjour Madame xx »
- 📌 Terminez toujours votre e-mail par une formule de politesse. La formule utilisée dépend de la personne à qui on l'envoie. Vous ne communiquerez pas de la même manière avec vos proches et avec un possible employeur.

Quelques exemples de formules de politesse :

- *Sincères salutations*: sobre, simple, efficace.
- *Messalutations distinguées*: si vous souhaitez marquer davantage le coup.
- *Bien à vous* ou *bien à toi*: familial, à réserver entre pairs.
- *Au plaisir* ou *Amicalement*: familial, uniquement si vous connaissez bien la personne.
- *Cordialement*: le classique, à utiliser en toutes circonstances (mail pro, lettre de motivation...).
- *Je vous souhaite une bonne journée* ou *Belle journée à vous*: un autre classique, plus chaleureux.

📌 Pour faciliter la lecture, structurez vos idées par paragraphes et aérez votre contenu, surtout si votre e-mail est long.

📌 Signez votre e-mail avec votre nom et prénom. Ajoutez éventuellement d'autres coordonnées pour vous contacter comme votre numéro de téléphone ou votre adresse, si vous êtes d'accord de les partager.



Il est également possible d'automatiser cette étape avec une signature automatique.



### Bonnes pratiques pour consulter ses e-mails en vidéo

Pour voir la démo vidéo :

- Scannez le QRcode avec votre smartphone (Voir fiche 1.15.)

- Ou RDV sur notre site



[www.interface3namur.be/box-numerique](http://www.interface3namur.be/box-numerique)



Lorsque vous envoyez un e-mail, vous pouvez joindre un ou plusieurs fichier(s). Un fichier envoyé par e-mail s'appelle **une pièce jointe**. Il peut s'agir de photos, textes, musiques... que vous chargez dans votre e-mail pour les envoyer au(x) destinataire(s) de l'e-mail.

## 1. Joindre un fichier à son e-mail

Pour joindre un fichier à un e-mail, vous devez être en train de rédiger un e-mail, soit un nouveau, soit une réponse à un e-mail que vous avez reçu (voir fiche 4.5.).

**A.** Faites un clic gauche ou touchez l'icône de la pièce jointe.

**B.** Un menu s'ouvre pour vous permettre de choisir le(s) fichier(s) à joindre à votre e-mail, qu'il(s) soit(en)t sur le PC (voir fiche 1.10.), smartphone (voir fiche 1.11.) ou sur votre espace de stockage en ligne (voir fiche 5.4. ou 5.5.).

**C.** Avec un clic gauche ou en les touchant, sélectionnez le(s) fichier(s) désiré(s). Sur PC, validez votre sélection en cliquant sur « Ouvrir ».

**D.** Vous pouvez voir que votre sélection a été ajoutée à votre e-mail grâce à la nouvelle icône apparue en haut (Outlook) ou en bas (Gmail) de l'e-mail.

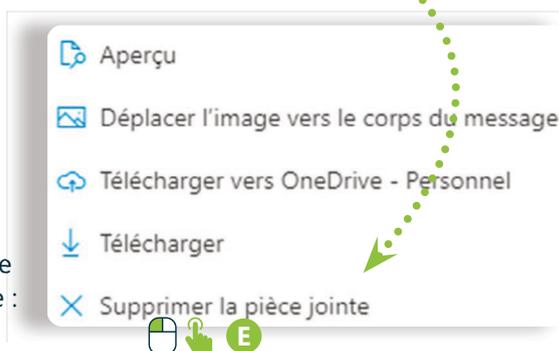
**E.** Si vous désirez supprimer la pièce jointe, passez par la flèche à côté de celle-ci pour accéder à différentes options (Outlook) ou cliquez ou touchez la croix à droite de celle-ci (Gmail).

## 2. Ouvrir une pièce jointe et la télécharger

Pour visualiser une pièce jointe : Faites un clic gauche ou touchez le nom de celle-ci ou son aperçu, pour qu'elle s'affiche en grand.

Pour télécharger une pièce jointe :

Sur Gmail: Passez le pointeur de la souris sur la pièce jointe et des options s'afficheront. Cliquez sur l'option souhaitée : « Télécharger », « Ajouter au Drive ».



Sur Outlook: La pièce jointe apparaît en haut de l'e-mail et vous pourrez avoir un aperçu de celle-ci selon le type de document. A côté de la pièce jointe, il y a soit une flèche (PC) soit 3 petits points (smartphone). Faites un clic gauche sur la flèche ou touchez les 3 petits points. Sélectionnez l'option souhaitée : « Aperçu », « Enregistrer dans OneDrive », « Télécharger »...

Quand l'unique option disponible est « Télécharger », la pièce jointe est alors téléchargée sur l'appareil. Vous pourrez y accéder via le dossier « Téléchargement » (Voir fiche 1.10. et 1.11.).

### 3. Et pour les fichiers plus volumineux ?

Il y a des limitations sur la taille des pièces jointes que l'on peut envoyer par e-mail (max 10 à 25 Mo selon la messagerie), mais des alternatives existent !

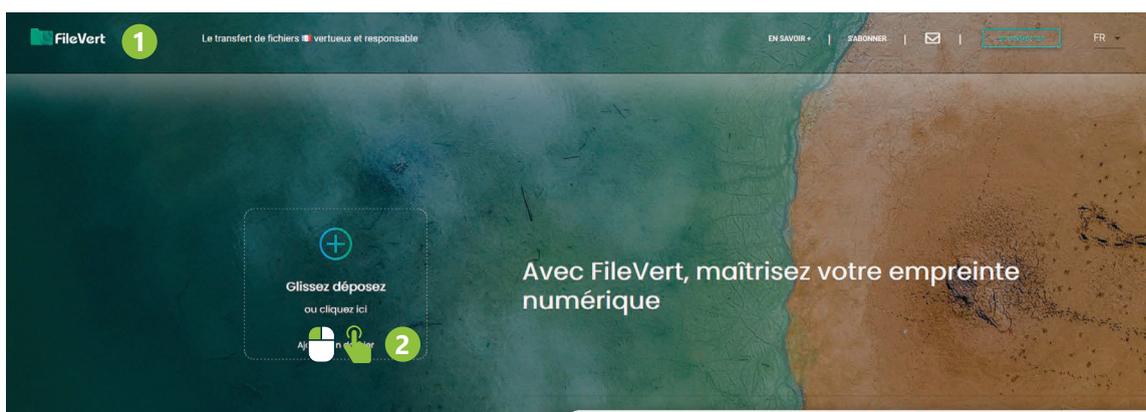
#### Utilisez le stockage en ligne

Le cloud/stockage en ligne permet d'enregistrer (voir fiche 5.8. ou 5.9.) et de partager (voir fiche 5.6. et 5.7.) des fichiers plus volumineux. L'avantage de ce système est que, tant qu'il y a une connexion à Internet, ces fichiers sont accessibles de partout.

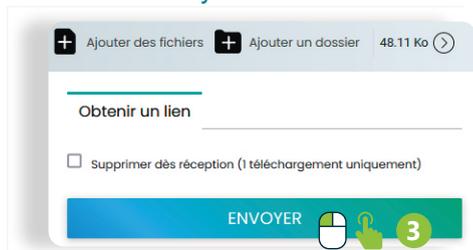


#### Utilisez un système de transfert de fichiers volumineux

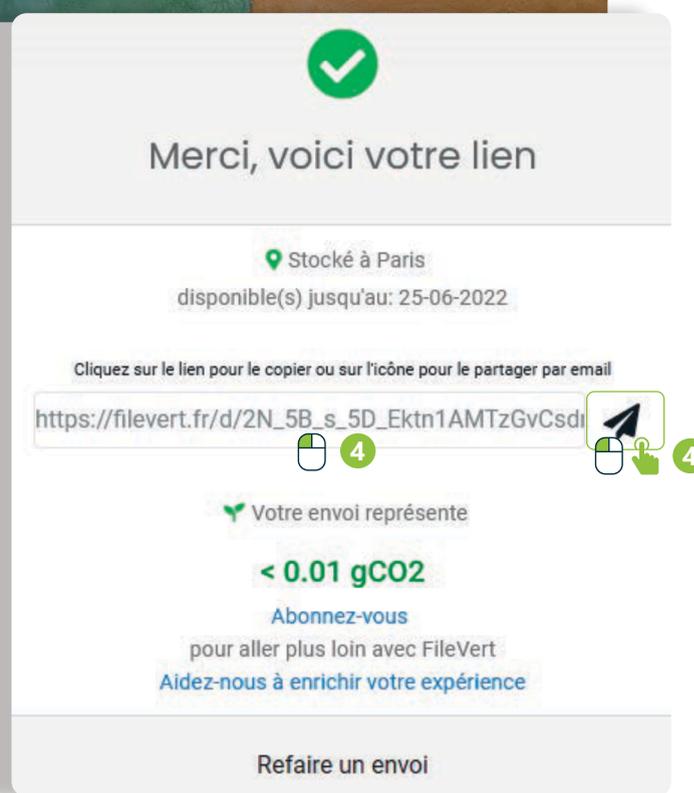
Certains sites web proposent des services qui vous permettent d'envoyer des fichiers et dossiers sans les stocker sur votre espace de stockage en ligne. Grâce à un lien temporaire, toute personne ayant ce dernier peut le télécharger dans un délai limité, de partout. Comme par exemple sur [WeTransfer](#) ou encore [FileVert.fr](#), qui a l'avantage d'être hébergé en France et de limiter l'impact écologique des transferts de fichiers.



1. Rendez-vous sur le site Web [Filevert.fr](#) (Voir fiche 3.2.).
2. Faites un clic gauche  ou touchez  le «+», puis choisissez le(s) fichier(s) de la même manière que pour le(s) joindre à un e-mail.
3. Faites un clic gauche  ou touchez  le bouton « Envoyer ».



4. Faites un clic gauche  sur le lien pour le copier ou  /  l'icône pour le partager directement par e-mail.
5. Vous pouvez aussi coller le lien dans la conversation de tout autre application de communication (Voir fiche 8.1.).









Appelé aussi *Website*, *site Internet* ou tout simplement *site*, un *site Web* est un ensemble de pages Web et de ressources reliées par des hyperliens, défini et accessible via une adresse Web. Par exemple, l'adresse du site d'Interface3.Namur est [interface3namur.be](http://interface3namur.be).

## 1. Utiliser un navigateur

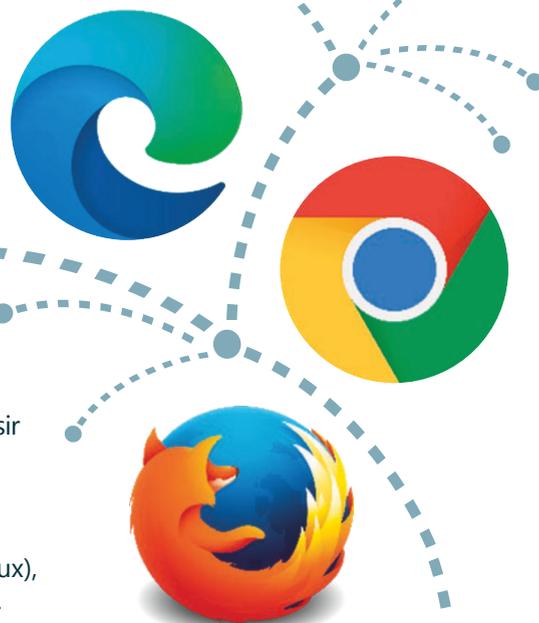
Pour vous rendre sur un site Web, commencez par ouvrir un navigateur, ce logiciel qui vous permet de naviguer sur le Web (voir fiche 3.1.).

En fonction des informations en votre possession, vous avez 2 possibilités pour accéder au site Web :

1. Si vous connaissez l'adresse du site Web (par exemple [interface3namur.be](http://interface3namur.be)), vous pouvez directement la taper dans la barre d'adresse du navigateur (voir fiche 3.1.).
2. Si vous ne connaissez pas l'adresse du site, vous pouvez saisir des mots clés dans la barre d'adresse pour lancer une recherche (voir au verso).

Remarque :

Si vous cliquez sur un lien (dans un e-mail ou sur les réseaux sociaux), le navigateur s'ouvre automatiquement pour afficher la page Web.



## 2. Saisir l'adresse d'une page Web pour la visiter

Chaque ressource Web, chaque page Web est accessible grâce à une adresse Web appelée URL (Uniform Resource Locator).

L'URL est une référence à une ressource qui permet au navigateur de la localiser et de l'afficher.

Comme une adresse physique, une URL est unique et contient les informations pour accéder directement à une page Web unique. Si vous vous trompez d'un caractère, vous n'arriverez pas au bon endroit.

Exemple d'URL: <https://www.interface3namur.be/box-numerique>

- <https://> : Hypertext Transfer Protocol Secure est le protocole utilisé par le navigateur Web pour consulter une page Web. Le S vous indique que le transfert des données est sécurisé (voir fiche 3.6.).
- [www](http://www). pour World Wide Web. Ils indiquent qu'il s'agit d'un site Web.
- [interface3namur.be](http://interface3namur.be) : nom de domaine qui identifie le site Web.
- [/box-numerique](http://interface3namur.be/box-numerique) : chemin d'accès vers une ressource spécifique sur le site Web.

La plupart du temps, il n'est pas nécessaire de taper les <https://www>. pour accéder à un site Web. Taper le **nom de domaine** suffit.

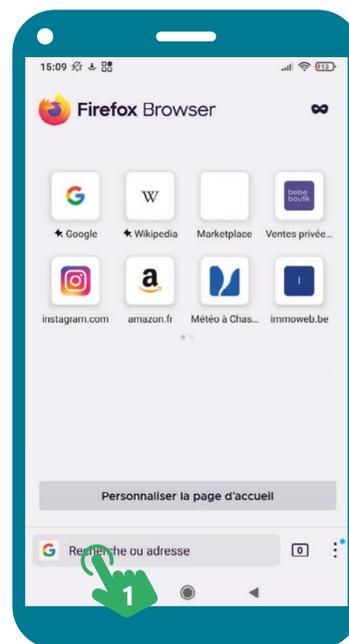
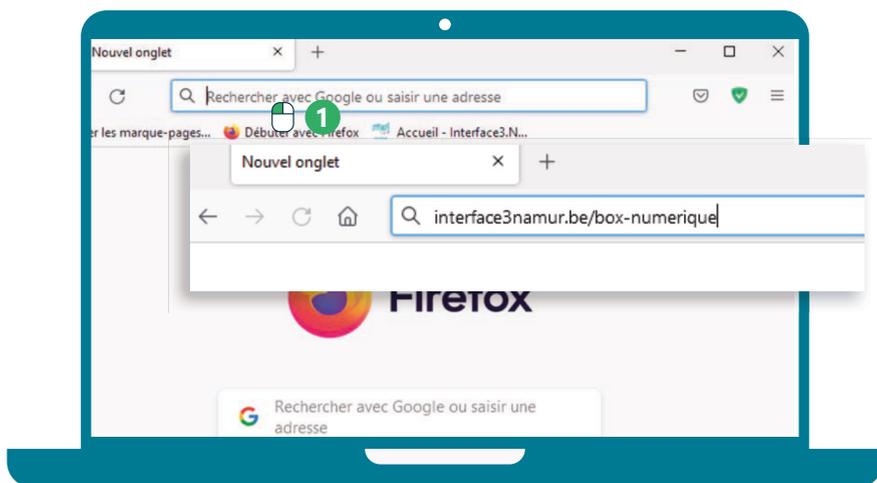
Dans l'exemple ci-dessus, vous pouvez directement taper « [interface3namur.be/box-numerique](http://interface3namur.be/box-numerique) ».

### Le saviez-vous ?

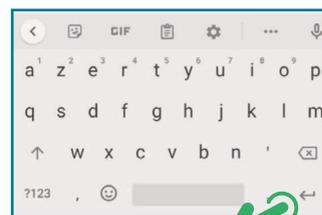
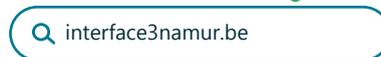
Une URL ne contient jamais d'espace. Tous les caractères - lettres, chiffres, points, tirets - sont collés les uns ou autres. Il est aussi peu fréquent de rencontrer des lettres accentuées (comme « à », « é ») dans les URL, même si cela arrive.

Pour accéder directement à une page Web, saisissez l'URL dans la barre d'adresse :

1. Cliquez  sur la barre d'adresse ou touchez-la  pour l'activer. Le curseur de saisie de texte | apparaît (Voir fiche 1.6.).
2. S'il y a une autre adresse Web ou des mots clés dans la barre d'adresse, commencez par supprimer le contenu :
  - Sur PC, en appuyant sur la touche de suppression, « Backspace »  (Voir fiche 1.5.).
  - Sur smartphone, touchez la petite croix, en général à droite de la barre d'adresse ou appuyez sur la touche de suppression sur le clavier .
3. A l'aide du clavier, tapez l'URL, l'adresse exacte du site Web. Par exemple : `interface3namur.be/box-numerique`
4. Appuyez sur ou touchez  la touche « Enter »  (Voir fiche 1.5.) pour vous rendre sur le site Web.



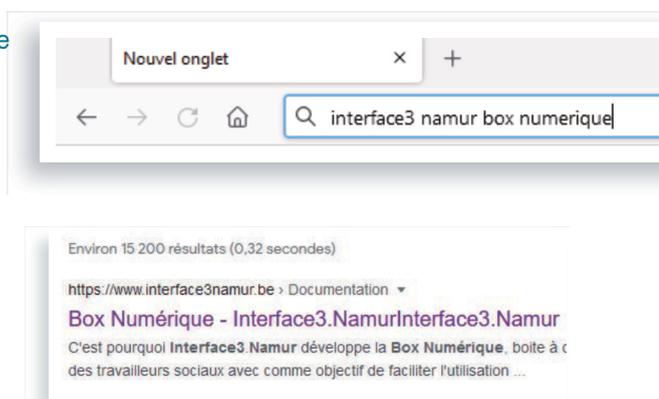
3



### 3. Faire une recherche pour se rendre sur un site Web

Si vous ne connaissez pas l'URL de la page Web à laquelle vous souhaitez accéder, vous pouvez utiliser un moteur de recherche pour la localiser (Voir fiche 3.3.).

1. Cliquez  sur la barre d'adresse ou touchez-la  pour l'activer. Le curseur de saisie de texte | apparaît (Voir fiche 1.6.).
2. Saisissez des mots clés et appuyez sur la touche « Enter »  pour lancer une recherche. Par exemple : « Interface3.Namur Box Numérique ».
3. Dans les résultats de recherche, vous pourrez cliquer sur le résultat qui vous semble le plus pertinent. Vous pouvez constater que les mots clés utilisés pour la recherche se retrouvent en gras dans la proposition. Il y a donc une forte probabilité que se soit le bon résultat.





Très souvent, nous naviguons sur le Web à la recherche d'une information sans connaître le site ou la page Web où trouver la réponse. Les moteurs de recherche nous permettent de trouver l'information recherchée sur base de mots-clés.

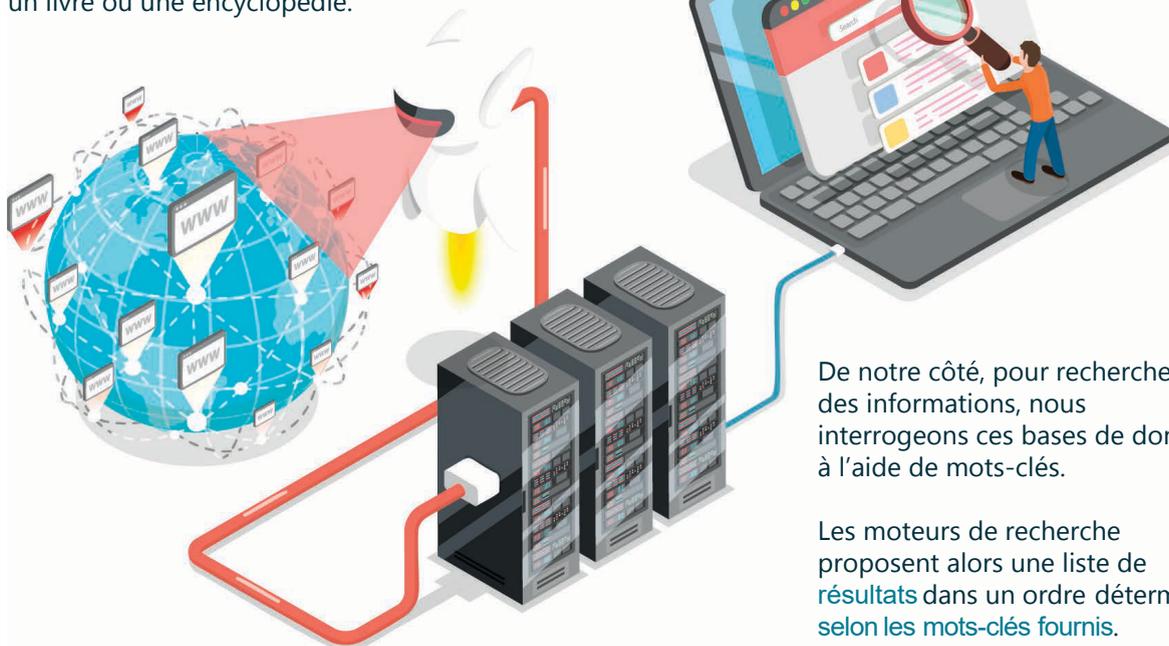
### 1. Qu'est-ce qu'un moteur de recherche ?

Un moteur de recherche permet de trouver des ressources Web comme des pages, des images, des vidéos, des cartes...

A ne pas confondre avec un navigateur (Voir fiche 3.1.).

Un moteur de recherche est un logiciel, « un robot » aussi appelé spider (araignée, en anglais, qui se promène sur la toile), qui parcourt les contenus Web de façon régulière et automatique, de lien en lien, pour les indexer dans d'immenses bases de données.

C'est un peu l'équivalent de « l'index » dans un livre ou une encyclopédie.



De notre côté, pour rechercher des informations, nous interrogeons ces bases de données à l'aide de mots-clés.

Les moteurs de recherche proposent alors une liste de résultats dans un ordre déterminé selon les mots-clés fournis.

### 2. Utiliser un moteur de recherche

Pour utiliser un moteur de recherche, vous pouvez utiliser la barre d'adresse et de recherche en haut de votre navigateur (Voir fiche 3.1.).

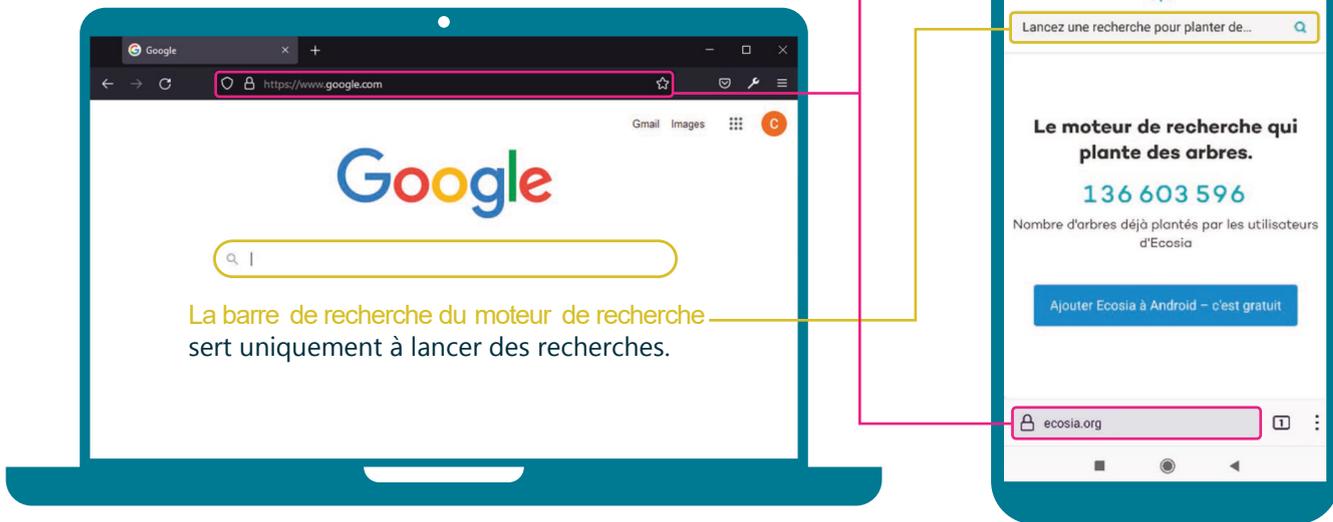
1. Ouvrez le navigateur de votre choix (Voir fiche 3.1.)
2. Faites un clic gauche  sur la barre d'adresse ou touchez-la  pour l'activer. Le curseur de saisie de texte | apparaît (Voir fiche 1.6.)
3. Entrez vos mots clés dans la barre de recherche.
4. Faites un clic gauche  ou touchez  la loupe pour lancer la recherche et voir les résultats s'afficher.

Vous pouvez aussi appuyer sur la touche « Enter »  (Voir fiche 1.5.)



# Search

Vous pouvez également vous rendre sur la page Web d'un moteur de recherche en saisissant son adresse dans la **barre d'adresse du navigateur**. Par exemple : [www.google.be](http://www.google.be) ou [www.ecosia.org](http://www.ecosia.org)



### 3. Trouver les mots clés pour votre recherche

Le choix des mots clés est important pour une recherche efficace :

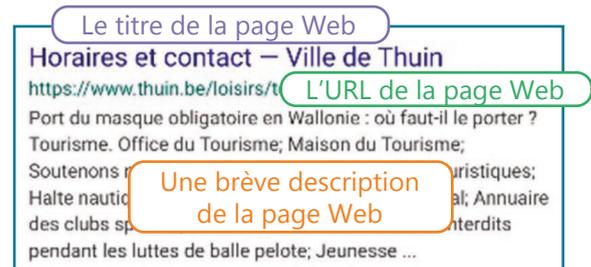
- Choisissez **des termes précis** reprenant les informations essentielles par rapport à votre recherche.
- Inutile de taper de longues phrases.

Par exemple, pour savoir à quelle heure vous pouvez vous rendre à l'Office du Tourisme de Thuin, vous pourriez taper « **horaire office tourisme Thuin** ». Ces mots-clés couvrent les informations essentielles recherchées.

### 4. Analyser les résultats de recherche

Après avoir lancé une recherche, la page de résultats s'affiche, avec pour chaque page Web, son titre, son URL et une brève description. Parcourez les résultats et faites un clic gauche ou touchez le titre de la page Web qui vous semble pertinent.

Remarque: D'autres éléments peuvent également apparaître sur la page de résultats de recherche comme des annonces (liens publicitaires, en général tout en haut de la page de résultats) mais aussi des plans, des images... tout pour que vous trouviez votre réponse sans quitter la page de résultats.



### Quel moteur de recherche choisir ?

Il existe de nombreux moteurs de recherche dont :

- Google, le plus utilisé
- Bing, le moteur de recherche de Microsoft
- DuckDuckGo, Qwant... qui respectent davantage votre vie privée en collectant moins de données
- Ecosia qui se veut écoresponsable









De nos jours, il est possible de consulter en ligne la plupart des services de l'Administration et de réaliser la plupart des démarches. Que ce soit pour demander et compléter des documents administratifs, remplir sa déclaration de revenus ou pour suivre l'avancée de ses démarches, il existe une multitude de services disponibles.

## 1. Les portails : des outils pour les trouver tous



[my.belgium.be](https://my.belgium.be)

Portail présentant les services en ligne de l'Administration belge avec un lien vers la page Web du service.



[monespace.fw-b.be](https://monespace.fw-b.be)

Le guichet électronique de la Fédération Wallonie-Bruxelles.



[monespace.wallonie.be](https://monespace.wallonie.be)

Le guichet électronique de la Wallonie pour les citoyens et les entreprises (Voir fiche 7.8.).



[irisbox.irisnet.be](https://irisbox.irisnet.be)

Guichet électronique des administrations de la Région Bruxelloise.



[socialsecurity.be](https://socialsecurity.be)

La sécurité sociale : de l'information et des services en ligne pour les citoyens et les entreprises belges.

[MySocialSecurity.be](https://mysocialsecurity.be)

[mysocialsecurity.be](https://mysocialsecurity.be)

Extension personnalisée du portail de la sécurité sociale, point de rencontre entre les citoyens et les institutions (Voir fiche 7.5.).

## 2. Communication et gestion de documents



[myebox.be](https://myebox.be)

Interface sécurisée pour consulter les documents mis à disposition par les institutions publiques et organismes avec une mission de service public (Voir fiche 7.6.).



[izimi.be](https://izimi.be)

Service d'intérêt général proposé par le notariat belge. Il permet à chaque citoyen de disposer d'un lieu sûr pour stocker ses documents les plus importants, comme les documents notariés.

## 3. Santé et prestation de soin



[masanté.be](https://masanté.be)

Portail en ligne, aussi appelé « Personal Health Viewer » qui vous permet de consulter diverses données à caractère personnel concernant votre santé et autres informations relatives à la santé en général.



Réseau Santé Wallon

[reseauantewallon.be](https://reseauantewallon.be)

Le Réseau Santé Wallon permet un échange de documents de santé informatisés (résultats d'examens, rapports médicaux, courriers...) entre les prestataires de soins intervenant pour un même patient.



[inami.fgov.be](https://inami.fgov.be)

Sur la page <https://ondpanon.riziv.fgov.be/SilverPages/fr>, vous pouvez chercher un dispensateur de soins pour savoir s'il est conventionné ou non pour garantir ou non qu'il applique les tarifs officiels sans supplément.

## 4. Emploi et carrière



onem.be

Institution publique de sécurité sociale, l'ONEM gère le système d'assurance-chômage et certaines mesures pour l'emploi.

**forem**

leforem.be

L'Espace Personnel sur le site du Forem centralise des documents liés au Forem, à votre recherche d'emploi (Voir fiche 7.7.).



Carte de chômage complet

Il est possible de compléter sa carte de contrôle chômage complet en ligne :

<https://www.socialsecurity.be/citizen/fr/static/applics/calidris/index.htm>



mycareer.be

Accès à toutes les informations relatives à votre carrière professionnelle visible sous forme de ligne du temps.



mypension.be

Accès à toutes les informations concernant votre dossier de pension en ligne.



## 5. Fiscalité et avantages statuts sociaux

myMINFIN

MyMinFin.be

Consultez et gérez votre dossier fiscal en ligne (déclaration d'impôts, dettes, documents liés à l'habitation ...)



mybenefits.fgov.be

Consulter la liste des avantages sociaux auxquels vous avez droit en fonction de votre statut social.

## 6. Sécurité



police-on-web.be

Guichet numérique mis à la disposition des citoyen-nes pour porter plainte, déposer toute déclaration non urgente : menaces, perte d'objet/document, vol de vélo, graffiti...)



Checkdoc.be

Checkdoc.be vous permet de vérifier, gratuitement et en temps réel, si un document d'identité belge est connu des autorités publiques comme volé, perdu, périmé, non valide ou n'a pas été émis.

## 7. Besoin d'aide ?

aideacces.be

aideacces.be

Un souci pour vous connecter à un service en ligne d'un Service Public Fédéral, pour installer votre logiciel eID ou avec un PDF ? Sur ce site, trouvez une la solution à la plupart des problèmes rencontrés dans les e-services du Service Public Fédéral.



passezadigital.be

Site Web de l'Office de la Transformation digitale (BOSA) où vous trouverez des informations sur My E-Boxet itsme notamment.



epndewallonie.be

Trouver un Espace Public Numérique (EPN) près de chez vous pour obtenir de l'aide pour accéder à vos démarches en ligne.



Vous pouvez accéder en ligne à la plupart des services de l'Administration belge. Pour assurer la protection de l'identité et des données, l'identification sur tous les services publics en ligne se fait via un portail de connexion sécurisé appelé CSAM.

## 1. CSAM, le sésame pour se connecter



Porte d'accès aux services de l'État, le **portail CSAM** permet de se connecter aux services de l'Administration en ligne. CSAM a pour objectif de protéger votre identité et de permettre l'accès à vos données en garantissant l'identité de la personne qui accède aux données en ligne. Comme un coffre-fort à la banque avec une clé spéciale pour y accéder et la vérification de l'identité de la personne.

Les différentes options proposées pour vous identifier s'appellent des clés numériques. Lorsque vous êtes authentifié-e sur un service en ligne, vous pouvez accéder d'autres services en ligne de l'Administration sans vous reconnecter, le temps de votre navigation.

## 2. Les clés numériques d'identification

Plusieurs clés numériques sont proposées pour s'identifier sur un service public en ligne :

1. Clé(s) numérique(s) avec l'eID (avec un lecteur de cartes eID) ou identité numérique avec une application partenaire comme **itsme**.
2. Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur + mot de passe. Ces clés numériques nécessitent d'être activées au préalable, mais elles permettent de ne plus utiliser l'eID et le lecteur de carte par la suite.

Toutes les clés numériques ne sont pas disponibles sur l'ensemble des services publics en ligne, car c'est le service public en ligne qui définit les clés qu'il est possible d'utiliser.



The image shows a composite of digital interfaces. On the left, a tablet displays the CSAM login page with various identification options. In the center, a larger screenshot of the CSAM website shows the 'S'identifier à l'administration en ligne' page with the following options:

- Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique**
  - IDENTIFICATION avec un lecteur de cartes eID
  - IDENTIFICATION via itsme
- Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité et nom d'utilisateur + mot de passe**
  - IDENTIFICATION avec un code de sécurité envoyé par e-mail
  - IDENTIFICATION avec un code de sécurité via une application mobile
- Authentication européenne**
  - IDENTIFICATION avec une identification électronique reconnue au plan européen

On the right, a smartphone displays the **itsme** mobile app interface, showing the user's name 'Caroline' and a 'Se connecter' button.

## 2.1. Clé(s) numérique(s) avec l'eID ou identité numérique



L'identification avec l'eID, la carte d'identité électronique (Voir fiche 7.4.), et un lecteur de carte connecté au PC est la manière standard de se connecter aux services publics en ligne sur un PC.

**Attention**, vous avez besoin du **code PIN** de votre carte d'identité, code à 4 chiffres.

**Code PIN oublié ?** Le **code PIN**, ainsi que le **code PUK**, figure sur la lettre qui vous est envoyée lorsque vous avez une nouvelle carte eID.

Le code PUK est utilisé lorsque vous avez perdu ou oublié votre code PIN. Vous devez vous rendre à votre administration communale munie de ce code pour renouveler votre code PIN.

Code PUK égaré ? Vous pouvez faire la demande de nouveaux codes auprès de votre administration communale.



Une fois configurée, l'application **itsme** permet de s'identifier avec son smartphone, avec une clé numérique générée par un partenaire reconnu comme une banque ou son eID (Voir fiche 7.3.).

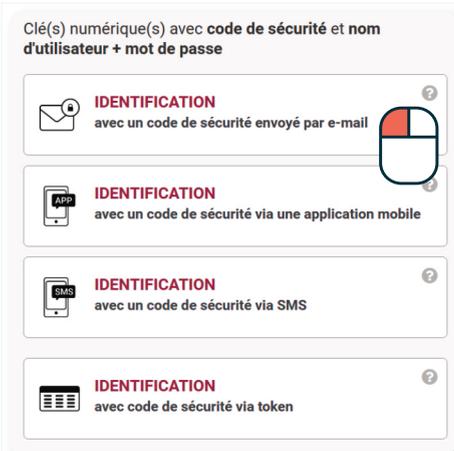
**Attention**, un compte **itsme** est lié à un numéro de téléphone et un smartphone. Si vous en changez, il faudra reconfigurer votre compte.

### Pas d'eID ? D'origine étrangère ?

Si vous ne disposez pas d'une carte d'identité électronique belge, l'eID, il est possible de demander un enregistrement préalable.

Avec votre pièce d'identité et adresse e-mail personnelle, rendez-vous dans un bureau d'enregistrement local afin de vous faire identifier et enregistrer personnellement. Vous y recevrez un code d'activation pour une clé numérique de connexion aux services de l'Administration belge.

## 2.1. Clé(s) numérique(s) avec code de sécurité



Pour éviter de devoir utiliser un lecteur de carte eID à chaque connexion ou d'utiliser l'application **itsme**, il est possible de faire en sorte de recevoir un code de sécurité, soit via une application d'authentification, par e-mail ou encore par SMS. Pour cela, vous devez d'abord activer une des clés numériques, au choix.

1. Rendez-vous sur la page de gestion de clés numériques : <https://www.csam.be/fr/profil-egov.html> (Voir fiche 3.2.) ou faites une recherche sur « Clés numériques CSAM » (Voir fiche 3.3.).
2. Connectez-vous avec votre eID ou **itsme** (Voir fiches 7.4. et 7.3.).
3. Choisissez la clé que vous souhaitez activer et suivez la procédure indiquée à l'écran.
4. Vous devrez vérifier votre adresse e-mail, éventuellement configurer un numéro de téléphone en fonction de la clé choisie, définir un nom d'utilisateur et un mot de passe...

**Conservez bien vos nom d'utilisateur et mot de passe!** Vous en aurez besoin à chaque connexion. Faites également attention à conserver l'accès au moyen choisi pour recevoir le code de sécurité (e-mail, téléphone...). Si vous changez de numéro de téléphone par exemple, il faudra refaire toute la configuration.

### Vous n'avez pas encore activé la clé numérique "Code de sécurité par e-mail" ?

Pour vous identifier avec le code de sécurité par e-mail, vous devez d'abord activer cette clé numérique. Cliquez sur 'S'identifier avec le lecteur de cartes eID' et suivez les étapes.



Vous pouvez également activer une nouvelle clé numérique au moment de vous connecter à un service en ligne, en optant pour cette clé comme moyen de connexion. Sur la droite de l'écran suivant, se trouve l'option pour activer cette clé.



A participé

Date et signature :