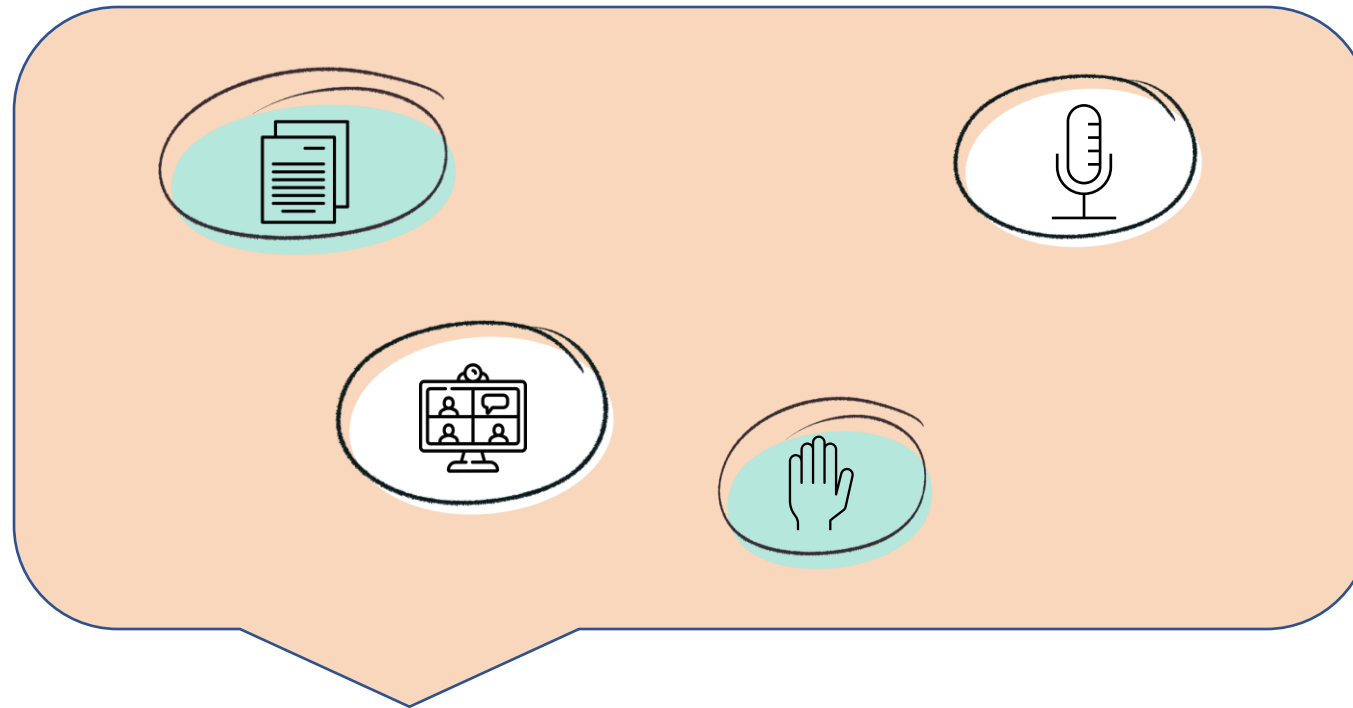


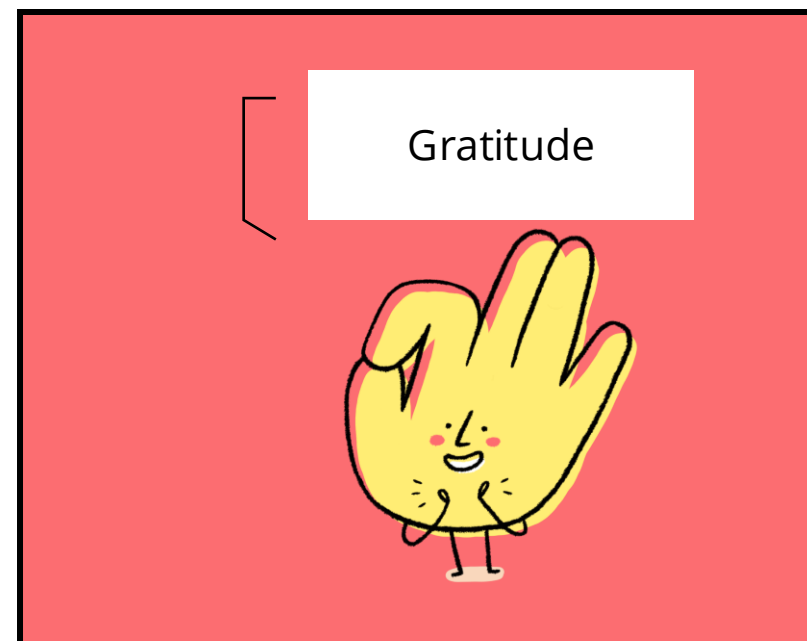
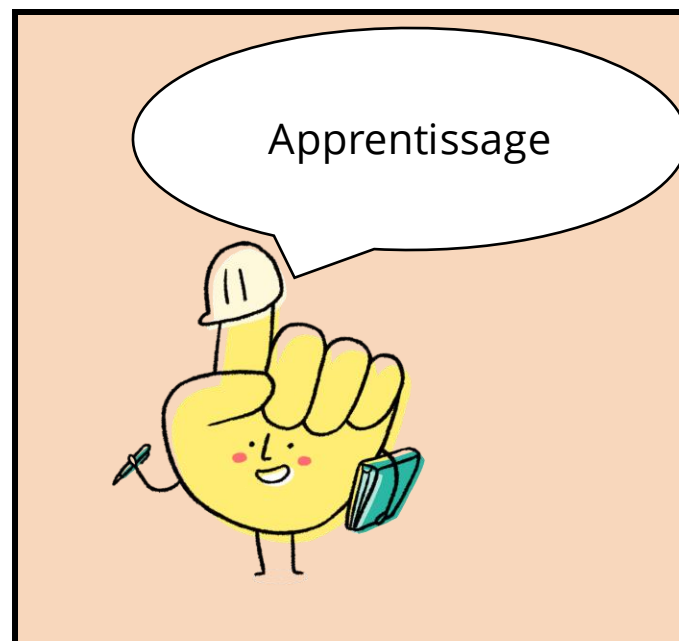
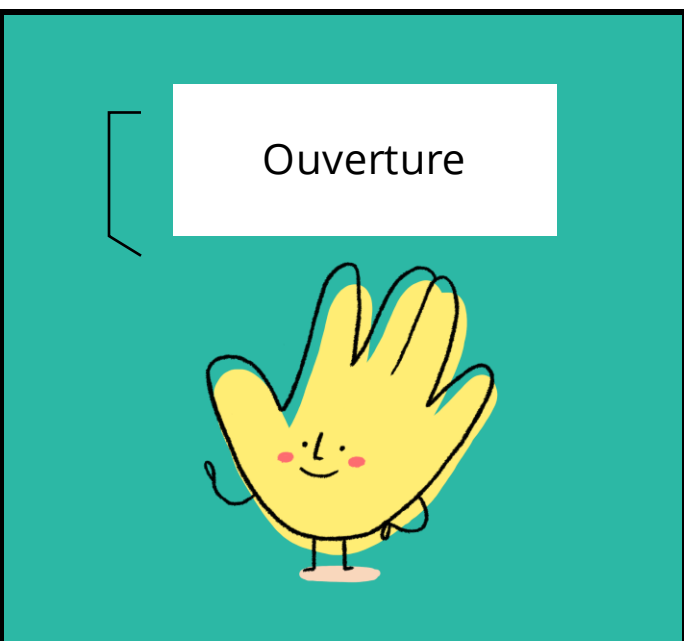
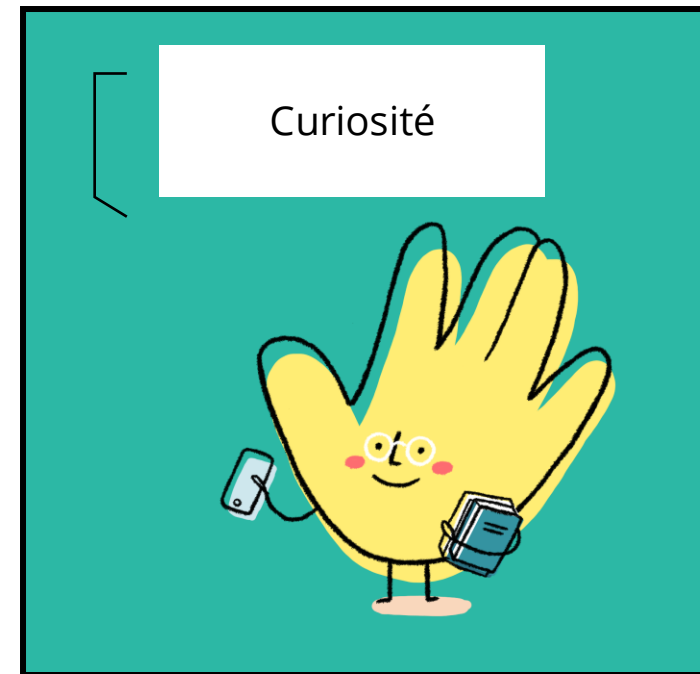
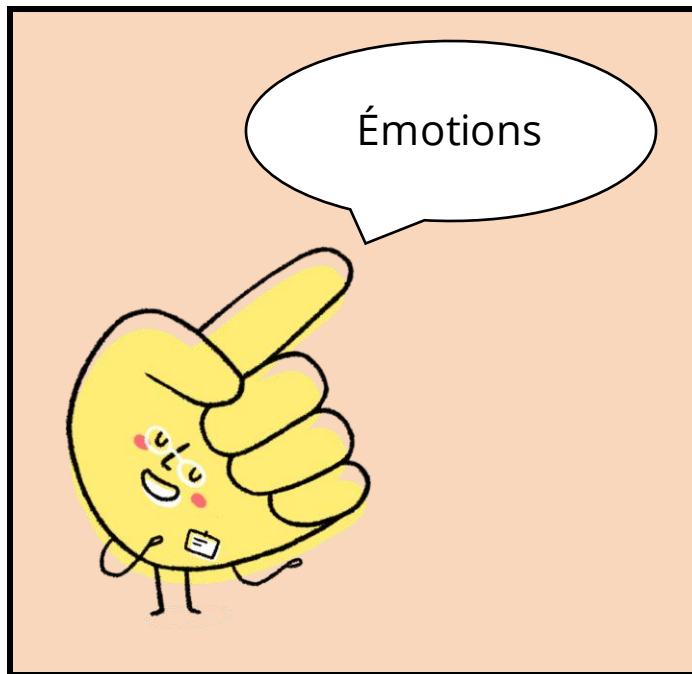
Êtes-vous disponible pour apprendre ?

Instaurer un climat de confiance pour faciliter les apprentissages

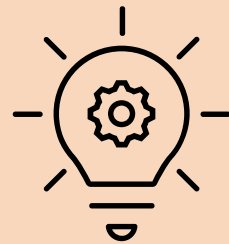


Avant de commencer, quelques bonnes pratiques





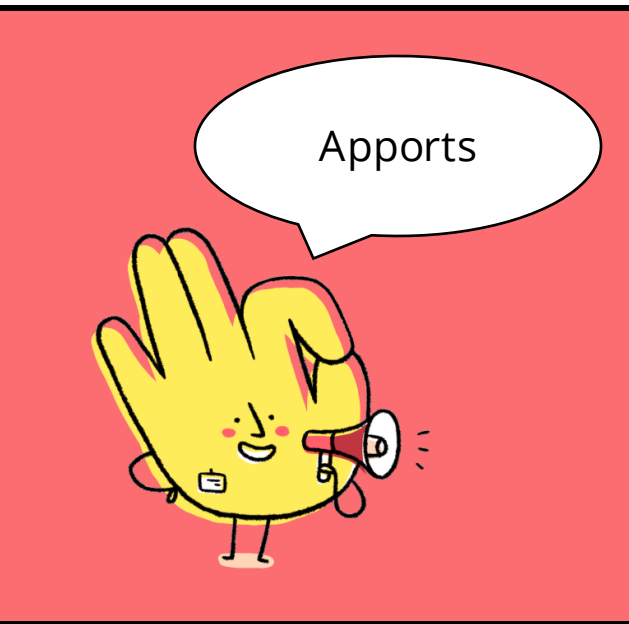
Quiz



À vos claviers !

Quels liens entre émotions et apprentissage ?

Dans les apprentissages, les émotions peuvent jouer un rôle...



Négatif

Stress, peur, danger, climat négatif...



- Réaction réflexe : fight, flight, freeze
- Attention fixée sur les détails

Positif

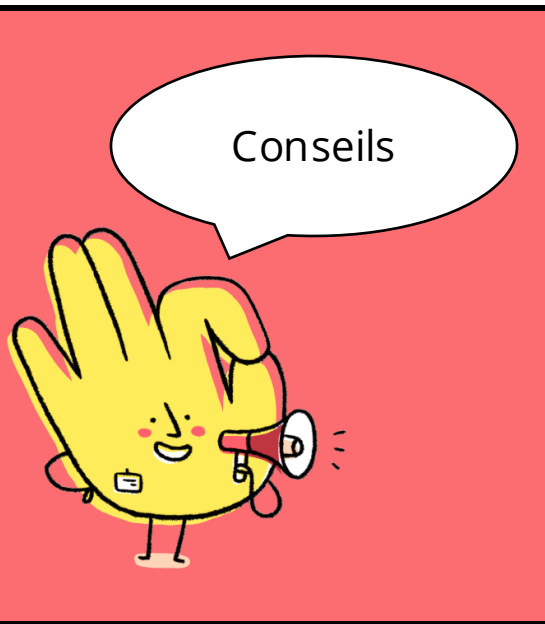
Climat positif, joyeux, qui fait appel à des événements concrets et au sens



- Ancrage en mémoire épisodique
- Capacité à faire comprendre le sens global et à faire du lien

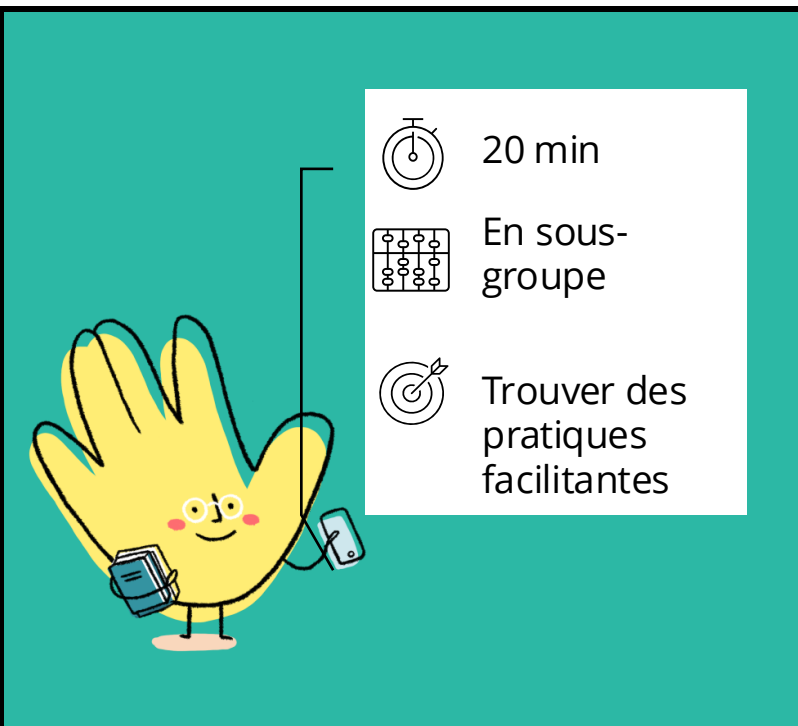
Quels liens entre émotions et apprentissage ?

Que faire concrètement ?



- Être rassurant / dédramatisant
- Apporter une note d'humour
- Faire appel à des images connues pour la personne (pour ancrer dans la mémoire épisodique) :
 - Analogies
 - Images liées à son vécu
- Reformuler les propos
- Penser au non-verbal et para-verbal

Exerçons-nous !



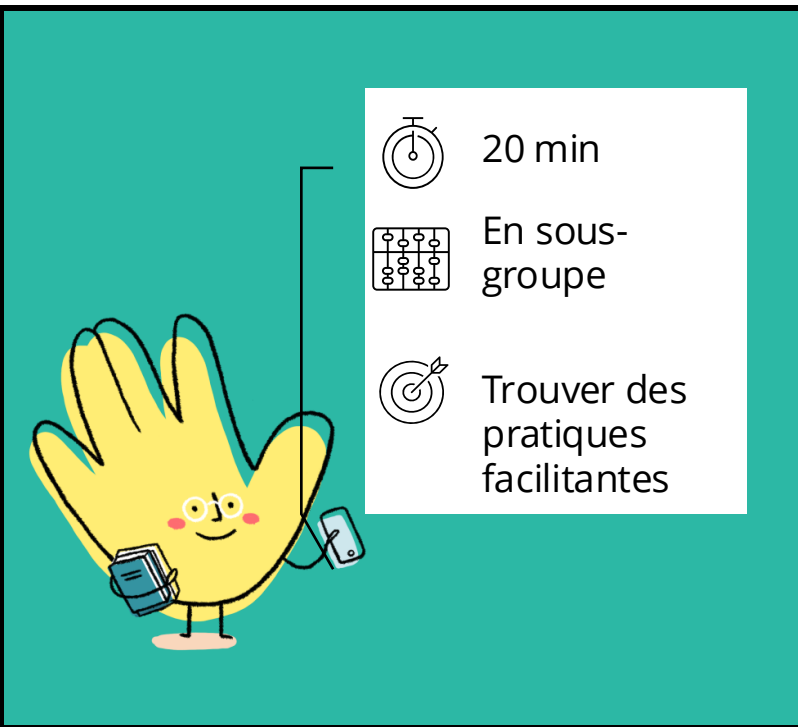
Dans chaque situation, que pouvez-vous mettre en place pour :

- créer un climat plus accueillant
- répondre à l'utilisateur en utilisant des marqueurs positifs

N'hésitez pas à modifier ou réécrire le dialogue de l'agent.

Et notez bien les "marqueurs positifs" que vous suggérez (formulation de phrase, intonation...).

Exerçons-nous !

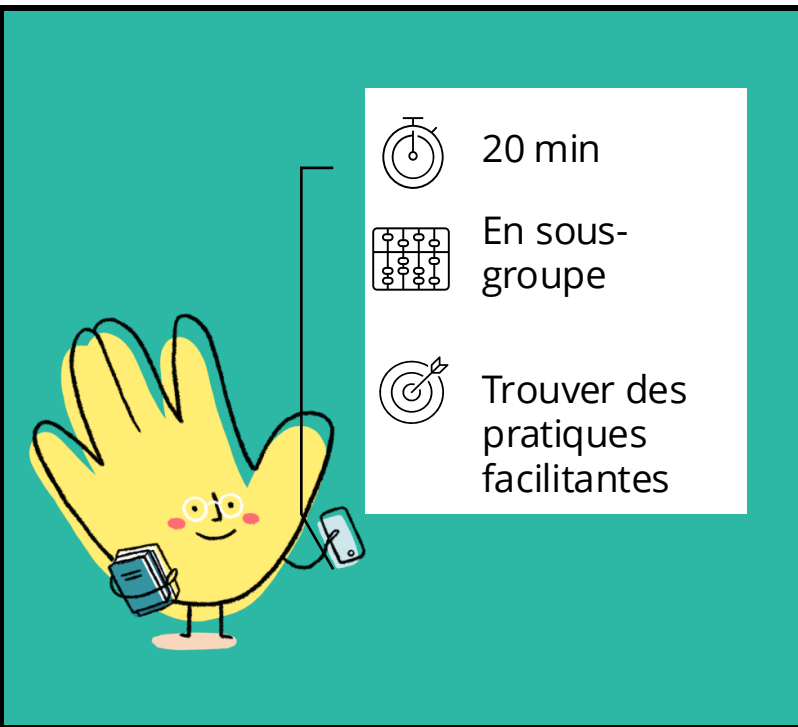


Situation 1

Un usager arrive au guichet. Il est stressé car il a besoin de refaire sa carte d'identité très rapidement. Il expose son problème : il doit remplir un formulaire en ligne, le télécharger et le signer, mais il n'y arrive pas du tout. L'agent va l'aider à utiliser un pdf pour réaliser sa démarche... et pour les suivantes.

- Bonjour, je dois refaire faire ma carte d'identité parce qu'on me l'a volée. C'est la catastrophe, j'ai des vacances prévues au Portugal, je ne sais même pas si je vais pouvoir partir ! Bref, je dois remplir un formulaire en ligne. Ça j'y arrive, mais après il faut le télécharger et le signer. Je ne comprends rien !
- Oui, il suffit juste de cliquer sur "télécharger" quand vous avez fini, de le remplir et puis vous signez électroniquement, voilà.
- Oui mais comment on fait ça ?? Qu'est-ce que ça veut dire de signer électroniquement ?
- Je vais vous expliquer.

Exerçons-nous !

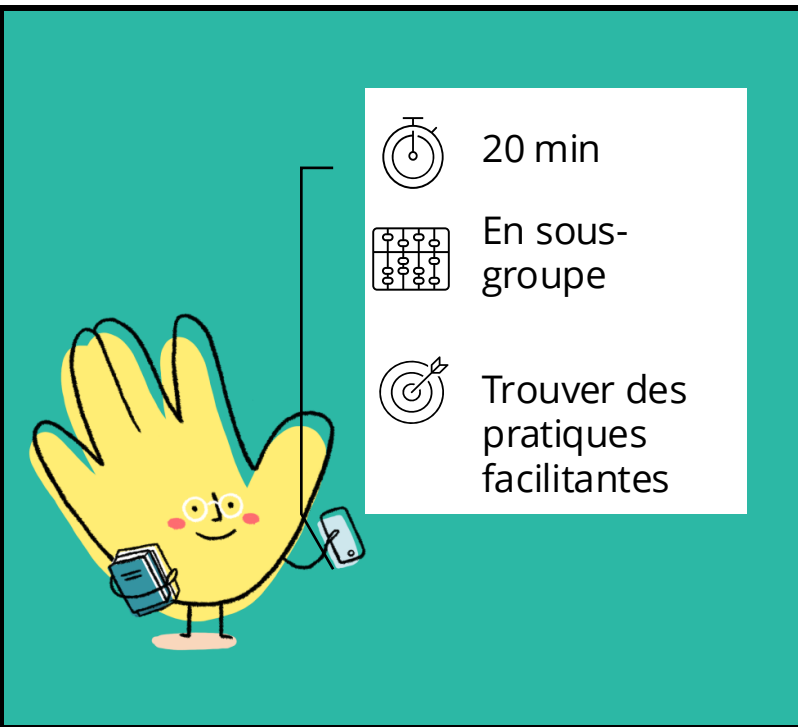


Situation 2

Un usager appelle MyMinFin : il vient d'emménager en Belgique et demande comment remplir ses impôts. L'agent lui explique toutes les étapes.

- Bonjour, je viens d'emménager en Belgique et c'est mon premier travail. C'est la première fois que je dois remplir mes impôts mais je ne comprends pas bien à quoi correspondent les cases. Quand je vois "1674 Cotisations" et tout ça, j'ai l'impression d'être en cours de maths c'est horrible !
- Bonjour, je vais vous aider. Alors déjà "cotisations" c'est "1287 Cotisations spéciales sécurité sociale".
- Oulala, ça m'angoisse, rien qu'à vous entendre !
- Ok, on va tout reprendre alors.

Exerçons-nous !

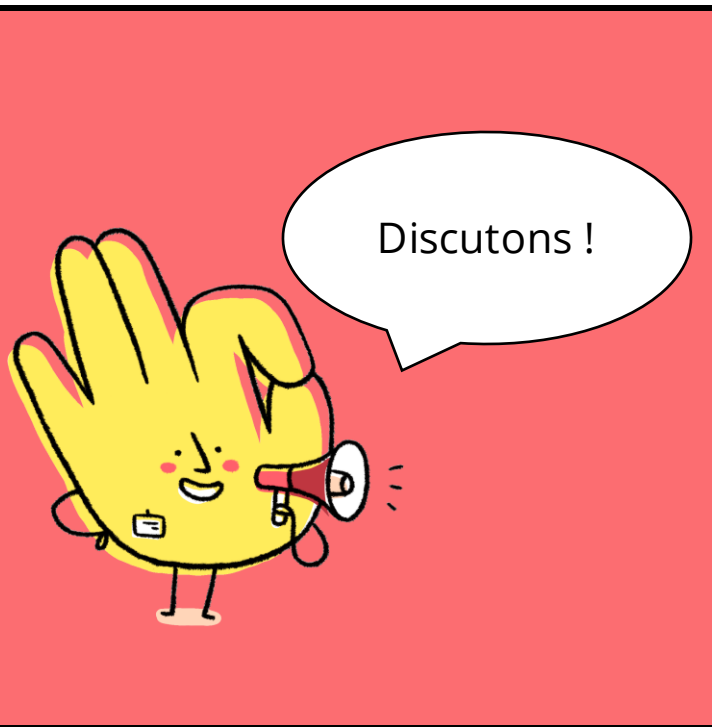


Situation 3

Un usager a reçu un mail alarmiste de "My eBox" lui disant que sa carte eID allait expirer et qu'il fallait la renouveler d'ici 24h. Il a cliqué sur le lien dans le mail et a donné ses informations personnelles (numéro de registre national). Mais il est inquiet. L'agent lui explique que c'est une tentative de phishing, et comment s'en prémunir par la suite.

- Bonjour, j'ai reçu un email de My eBox qui m'a dit que ma carte eID allait expirer dans 24h. J'ai suivi les instructions mais je ne me sens pas bien de passer tout en ligne comme ça ; est-ce que vous avez bien reçu toutes mes informations pour la renouveler ?
- Bonjour, hum ça c'est un mail de phishing...
- Qu'est-ce que c'est ?!
- C'est une arnaque monsieur. Il ne faut jamais cliquer sur les mails bizarres comme ça !

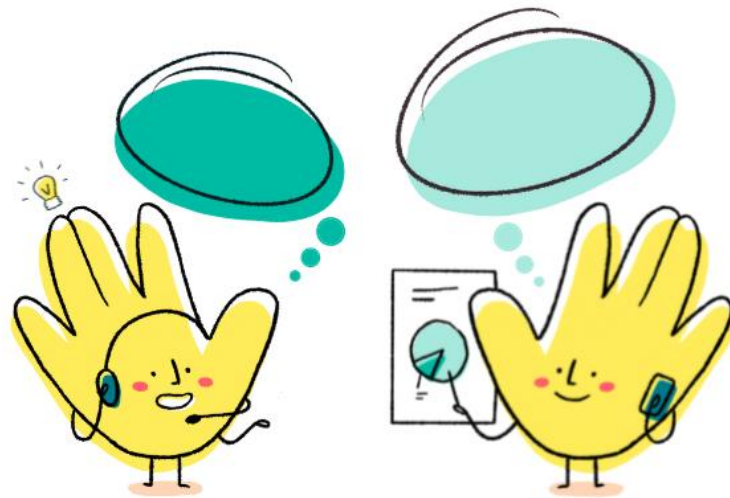
Retour en groupe



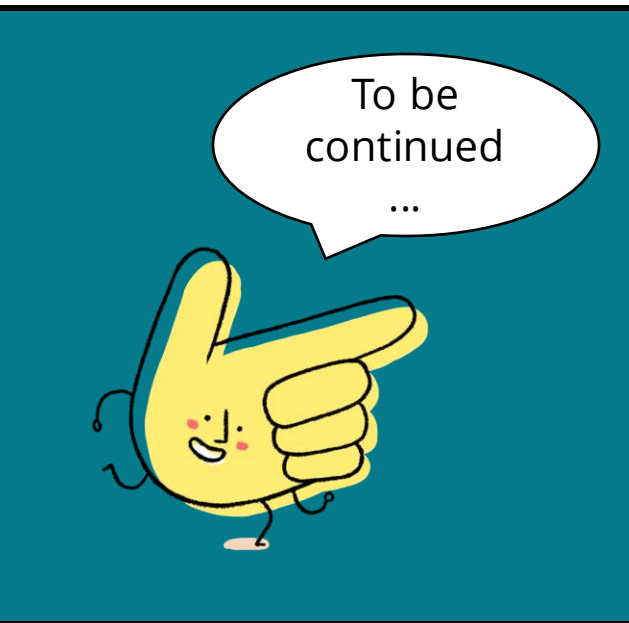
Retours

- Restitution groupes/situations
- Discussion sur les propositions formulées

Des questions ?



La suite !



Les prochains cafés connectoo

- 05/12 : S'entraîner à la communication inclusive

N'oubliez pas le sondage, et...

Merci !

Au plaisir de vous voir au prochain café connectoo 😊

