



FORMATION MODULE 7 : SERVICES D'INFORMATION ET OUTILS DE COMMUNICATION OUTLOOK

1. Public concerné

- ✓ Tout public

2. Niveau requis

- ✓ Connaissance micro et environnement Windows : **Modules n°1 & Module n°2**

3. Objectifs

- Connaître les notions associées à Internet, Intranet, et la sécurité.
- Connaître les fonctions principales du navigateur, ses paramètres principaux.
- Savoir naviguer sur le Web, rechercher efficacement, utiliser un formulaire.
- Sauver des pages ou du contenu, télécharger un fichier.
- Connaître les avantages du courrier électronique et avoir des notions sur d'autres systèmes de communication : RSS, Podcast, SMS, VoIP.
- Paramètres principaux de la messagerie, connaître quelques règles de la Netiquette
- Composition d'un message et bonnes pratiques à suivre dans les composants, le contenu, et les destinataires.
- Réception, envoi, transfert de messages, attachements.
- Gestion et organisation du courrier : dossiers, liste de distribution, gestion efficace et productive de son courrier.

4. Durée de la formation

- ✓ 14 heures

Formation intégrant des tests de diagnostic et le passage de la certification PCIE (passage du certificat en présentiel).

5. Méthodes pédagogiques et technique d'encadrement

Moyens pédagogiques et techniques :

- ✓ Au sein d'ASSBL chaque participant dispose de PC portables : HP 6 300 – Core I3 cadencé à 2,7GHz – Ram 4 Go – 250 Go
- ✓ Configurés dans un environnement sous Windows 10 et disposant d'un pack Bureautique, chaque apprenant dispose donc de nombreuses possibilités techniques
- ✓ ASSBL met également à disposition un accès internet haut-débit.
- ✓ Nos lieux de prestation ont tous un équipement pédagogique : Vidéo projecteur.

Moyens de suivi et d'encadrement :

- ✓ Exercices pratiques et quiz tout au long de la formation (à chaque chapitre) pour expliquer et comprendre chaque notion.
- ✓ Remise d'un véritable support de cours reprenant toutes les fonctionnalités des logiciels acquises lors de la session.
- ✓ Remise d'un questionnaire de satisfaction en vue d'amélioration continue de l'organisme de formation
- ✓ Remise d'une certification PCIE nominative en cas de réussite de l'examen.



6. Programme de la formation

COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

» Concepts et termes de base

- ⇒ Comprendre le terme messagerie électronique (email, courrier).
- ⇒ Comprendre les composants d'une adresse électronique.
- ⇒ Comprendre le mot SMS (Short Message Service).
- ⇒ Comprendre le terme VoIP (Voice over Internet Protocol) et ses usages.
- ⇒ Comprendre les avantages de la messagerie instantanée : échange en temps réel, connaissance des contacts en ligne, coût faible, transfert de fichiers.
- ⇒ Connaître le concept de Communauté Virtuelle et quelques exemples : réseaux sociaux, forums Internet, forums de discussions (Tchat), jeux en ligne.

» Notions sur la sécurité

- ⇒ Réception de courriers non attendus.
- ⇒ Comprendre le terme Hameçonnage (Phishing).
- ⇒ Dangers du corps de message ou des documents attachés relativement aux infections par virus.
- ⇒ Connaître la notion de signature électronique.

» Bonnes pratiques sur le courrier électronique

- ⇒ Connaître les avantages du courrier électronique : (rapidité, coût) et les inconvénients (saturation, destinataires cachés).
- ⇒ Connaître les principes de la Netiquette : brièveté dans les messages ou les réponses, politesse, précision, écriture sans fautes.
- ⇒ Connaître les problèmes liés aux attachements de courrier : taille maximale, engorgement des boîtes ou espaces courrier, restrictions et autorisations.
- ⇒ Savoir différencier les cases A: CC: et Cci: dans le type de destinataire d'un message à envoyer.

COURRIER ÉLECTRONIQUE

» Envoyer un message

- ⇒ Ouvrir et fermer sa messagerie, un message électronique.
- ⇒ Créer un nouveau message.
- ⇒ Utiliser intelligemment les fonctions Copie (Cc) et Copie cachée (Cci) pour mettre un destinataire.
- ⇒ Savoir définir un objet (titre) pour le message.
- ⇒ Copier un texte depuis une autre source dans un message.
- ⇒ Attacher un fichier, enlever un attachement.
- ⇒ Sauver un courrier en cours comme brouillon.
- ⇒ Corps du message : contenu, vérification orthographique.
- ⇒ Envoyer un message, définir une priorité d'envoi.

» Recevoir du courrier et répondre

- ⇒ Savoir utiliser avec intelligence les fonctions Répondre à l'émetteur ou Répondre à tous.
- ⇒ Transférer (faire suivre) un message.
- ⇒ Ouvrir ou enregistrer sur le disque dur un document attaché.
- ⇒ Aperçu avant impression, impression d'un courrier.

» Améliorer sa productivité

- ⇒ Gérer les colonnes d'affichage de la boîte de réception : date, auteur, objet, ajuster les tailles.
- ⇒ Répondre en reprenant le message origine : activer et désactiver.
- ⇒ Marquer un message, repérer les messages marqués.
- ⇒ Changer l'état lu ou non lu d'un message.
- ⇒ Gérer les barres d'outils et boutons de barre d'outils, le Ruban, les colonnes d'affichage.
- ⇒ Utiliser l'aide en ligne



GESTION DE SA MESSAGERIE

» Organiser, rechercher, trier

- ⇒ Rechercher un message : par émetteur, par titre, par date, par mot-clé.
- ⇒ Tri des messages : par émetteur, par date, par sujet.
- ⇒ Créer un dossier de courrier, supprimer un dossier.
- ⇒ Déplacement ou copie de messages dans les dossiers.
- ⇒ Suppression de messages, gérer la boîte de réception.
- ⇒ Restaurer un message depuis la Corbeille (dossier des messages supprimés).
- ⇒ Vider le dossier des messages supprimés.

» Listes de distribution

- ⇒ Ajouter, mettre à jour, enlever des correspondants (contacts) au carnet d'adresses.
- ⇒ Mettre à jour le carnet d'adresses à partir d'un courrier arrivé.
- ⇒ Créer, mettre à jour, supprimer une nouvelle liste de distribution.