

Chapitre 4

Exercices



Titre : Les FAQ

Objectif(s) :

A la fin des exercices, l'élève doit être capable :

- Objectif principal
 - De rédiger des FAQ
 - D'analyser la performance de FAQ

Durée prévue : 45' + 20' + 25'

1 Rédigez une FAQ

- Répartissez-vous par groupes de deux. Vous avez 60 minutes.
- En vous aidant du support de cours (chapitre 2.3) rédigez une FAQ qui comporte 6 questions/réponses sur le sujet qui vous est attribué par l'enseignant ou tiré au sort.
- Le résultat sera imprimé.
- Important : vous vous adressez à des non-initiés et devez imaginer les problèmes qu'ils pourraient rencontrer, les questions qu'ils se posent.
- Attention, il ne vous est pas demandé un tutoriel ni une procédure mais une FAQ que les utilisateurs utiliseront s'ils rencontrent des problèmes ou pour choisir une procédure, un produit...
- *Le document produit par chaque groupe sera sauvé dans le répertoire de la classe, dans un dossier dédié au module 214. Pour le nom du fichier, utilisez le numéro de l'exercice (214_04_11_) puis le nom de famille des membres du groupe.*

1.1 Sujets de FAQ :

- A) Navigation sur internet avec « Edge » (depuis un poste élève).
- B) Améliorer la performance d'un smartphone sous Android.
- C) Choisir un fournisseur internet pour la maison.
- D) Utiliser la vente en ligne proposée par votre entreprise (inspirez-vous de votre expérience).
- E) Mise en route un poste de travail et se connecter sur le réseau de l'école.
- F) Mises en page dans un document Word.
- G) ...

2 Donner votre avis sur la FAQ élaborée par un autre groupe

Puis pendant 10 minutes, chaque groupe analysera la FAQ préparée par un autre groupe pour faire ressortir les points positifs et les points à améliorer.

- Par écrit (sur la FAQ imprimée)
- Par oral pour partager avec la classe