

Club tablette

Ateliers de proximité informatique pour les seniors



Pour que le numérique devienne un jeu de (grands) enfants !

Ambition du projet

Grâce aux tablettes PC et à un programme d'ateliers taillés sur mesure, nous proposons aux seniors et aux primo-utilisateurs en grande difficulté une alternative aux cours informatiques classiques

Contact

L'@nnexe

8, place Henri Frenay – F-75012 PARIS

☎ 09 53 21 27 82 – infos@csrelais59.org

Yann VANDEPUTTE, Coordinateur TIC : e pn@csrelais59.org

SOMMAIRE

Ambition du projet	2
Contact	2
Présentation de la structure	4
Objet de l'association	4
Principales activités de l'association	4
L'Espace Public Numérique pour lutter contre la fracture numérique	5
Le diagnostic : les ordinateurs « classiques » sont peu adaptés aux seniors	6
L'adaptabilité et la mise à jour de nos pratiques ne suffisent pas	7
La tablette PC : un objet transitionnel, plus proche des seniors dans leur apprentissage ?	7
Mieux répondre aux besoins des seniors	8
Une formation aux plus près des seniors	9
Les apériclics : un espace d'hospitalité numérique	10
Programme de formations	10
Approche pédagogique	10
Formation pour les débutants– Les fondamentaux (20h)	11
Formation de perfectionnement (20h)	13
Tarifs des formations	14

Présentation de la structure

Le Relais 59 est une association loi de 1901 fondée en 1980, agréée centre social par la CAF de Paris. Son territoire d'intervention est le quartier des Quinze-Vingts (Aligre-Gare de Lyon) et, plus largement, le 12^e arrondissement de Paris. L'association compte 12 salariés et une soixantaine de bénévoles.

Objet de l'association

Le Relais 59 a pour but de gérer et d'animer un lieu d'accueil, d'information, de rencontres et de services ouvert à tous. Il a également pour but de contribuer à l'insertion et à la promotion par le logement et l'économique des familles en voie de marginalisation et de mener une activité sociale d'assistance, de bienfaisance et de solidarité.

Notre projet social s'appuie sur un diagnostic des besoins de la population locale et répond aux missions fixées par la CNAF :

- être un lieu de proximité,
- être un lieu intergénérationnel,
- travailler en réseau,
- favoriser le développement social local.

Principales activités de l'association

Lieu de développement local par excellence, le Relais 59 est un carrefour d'échanges et de rencontres pour des publics de tous les âges allant de la petite enfance aux personnes du 3^e âge. Nous proposons en effet des activités et des services très variés, destinés à répondre à de larges besoins des familles de notre territoire :

Défense des droits

- Accueil écrivain public
- Aide à la recherche d'emploi et de formation
- Permanence logement

Formation

- Ateliers socio-linguistiques
- Alphabétisation et emploi
- **Informatique (espace public numérique)**
- Auxiliaire parentale
- Atelier couture

Enfants

- Halte-garderie
- Ludothèque
- Centre de loisirs
- Accompagnement scolaire
- Activités périscolaires

L'Espace Public Numérique pour lutter contre la fracture numérique

En janvier 2007, notre association a été habilitée par la Ville de Paris à créer un Espace Public Numérique (EPN) et a obtenu le label Paris Ville Numérique (PARVI).

Un espace public numérique (EPN) est un espace de formation, ouvert à tous, équipé de matériel informatique connecté à Internet. Sa mission principale est de **lutter contre la fracture numérique, l'illectronisme et toutes formes d'exclusions numériques**. Il permet de se familiariser avec l'informatique, l'Internet et la culture numérique.

L'EPN Relais 59 accueille petits et grands et en priorité les débutants n'ayant aucune connaissance informatique. Avec nos initiations, nos perfectionnements et nos ateliers pratiques, vous pouvez apprendre à maîtriser les bases des principales applications qu'offre un ordinateur : le texte, l'image, le son, l'Internet, le courrier électronique (e-mail)...

Parmi les personnes touchées par la fracture numérique, on trouve en France une grande proportion de seniors. Notre EPN accueille forme **chaque année une centaine de personnes retraitées** à l'informatique et aux usages de l'Internet.

Le diagnostic : les ordinateurs « classiques » sont peu adaptés aux seniors

Mai 2009, défi Internet Inter-EPN par équipe. A ce concours, notre EPN s'est classé 15^e



Les personnes de soixante ans et plus éprouvent de réelles difficultés à entrer dans la révolution numérique et Internet qui s'opère depuis plusieurs années dans notre société. Une bonne proportion d'entre elles ne sait toujours pas utiliser un ordinateur. D'autres, ont encore un maniement très précaire de l'outil informatique, malgré une démarche d'apprentissage à domicile ou dans des structures spécialisées (espaces publics numériques, clubs informatiques pour les seniors, ateliers multimédia dans des associations de quartiers ou des centres d'animation...).

numériques, clubs informatiques pour les seniors, ateliers multimédia dans des associations de quartiers ou des centres d'animation...).

Depuis le milieu des années 80 (plan « Informatique pour tous » de 1985), notre centre social est engagé dans l'apprentissage de l'informatique à destination de tous les publics de notre quartier et du 12^e arrondissement. Cette démarche de sensibilisation et de vulgarisation s'est considérablement accrue en 2007, lorsque notre structure a créé un **espace public numérique (EPN)** soutenu par la Ville de Paris et labellisé Net Public.

A titre indicatif, ces quatre dernières années (2007-2010), nous avons formé à l'informatique et à l'Internet (Web et courrier électronique) près de **450 personnes retraitées, de 60 à 89 ans**. Parmi ce public fortement touché par la fracture numérique, nous considérons, après plusieurs années de recul, qu'environ la moitié des stagiaires n'est pas en capacité d'assimiler les manipulations basiques permettant d'utiliser de manière autonome un ordinateur :

- utilisation correcte de la souris et du clavier,
- manipulation des menus,
- création, nommage, déplacement, suppression des dossiers et des fichiers,
- utilisation d'un navigateur Web et d'une messagerie électronique notamment.

De plus, la logique arborescente que développe l'informatique à travers ses interfaces reste encore obscure pour une majorité des seniors.

Avec l'arrivée des nouvelles versions de Windows¹ (Windows Vista et Windows 7), les incompréhensions et les « décrochages » dans l'apprentissage s'accroissent chez les seniors. Cela est dû au fait que ces interfaces vont vers toujours plus de détails et de fonctionnalités. Ce phénomène de foisonnement perturbe les utilisateurs en général et les seniors en particulier. La capacité à se repérer et à se mouvoir dans un espace virtuel, qui est la principale difficulté rencontrée par les seniors, diminue du même coup et entraîne chez certains un fort sentiment de découragement.

L'adaptabilité et la mise à jour de nos pratiques ne suffisent pas

Face à de telles difficultés, nous avons toujours cherché à ajuster au mieux nos cours et nos pratiques, pour mettre en confiance ce public et l'aider à mieux apprivoiser la machine et son environnement. Par exemple, pour les personnes les plus déconcertées par l'interface et la mécanique dossiers/fichiers, inhérente à tout système d'exploitation, nous avons réduit nos ambitions en mettant au point des programmes allégés où nous ne présentons que la navigation sur le Web et l'usage *a minima* du courriel (savoir se connecter à sa messagerie et savoir envoyer et recevoir un message).

Dans tous les cas, nous mettons un point d'honneur à former nos stagiaires en petits groupes (8 personnes maximum) et nous adoptons un rythme volontairement lent. Nous proposons, le plus possible, un suivi des stagiaires à travers des séances de soutien et de pratiques accompagnées.

Malheureusement, notre expertise pédagogique, nos remises en cause régulières et notre patience ne peuvent pas tout. Car certains utilisateurs (nous en sommes aujourd'hui convaincus) resteront toujours hermétiques à l'ordinateur et à sa logique arborescente.

La tablette PC : un objet transitionnel, plus proche des seniors dans leur apprentissage ?

A moins qu'un nouvel outil numérique, plus ergonomique, d'un accès plus immédiat nous aide à répondre aux besoins encore trop peu souvent (ou mal) satisfaits. Cet outil, c'est peut-être la tablette PC. Ce dernier objet culte des technophiles, qui se répand comme une traînée de poudre, suivant les traces de son cousin le *smartphone*, ouvre, nous semble-t-il, de nouveaux horizons en matière de formation et de prise en compte des handicaps de nombre d'exclus numériques. Même si la tablette PC ne peut pas être à proprement parler classée dans la catégorie des gérontechnologies, il est indéniable qu'elle présente de nombreux atouts pour faire aimer les TIC aux publics les plus âgés.

1 Que nombre de seniors utilisent parce qu'ils se sont équipés récemment.

Comme elle engage directement le corps de l'utilisateur, son accès est plus immédiat, moins virtuel. Pas de distance entre l'utilisateur et la machine, le doigt pointe ; il touche l'écran. Les choix s'enchaînent plus naturellement. La fluidité qu'elle induit est manifeste. Elle se rapproche des bornes interactives introduites dans l'espace public pour effectuer des tâches courantes de notre vie quotidienne : achat (billets de train/avion, timbres, essence...), réservations/location (billets de spectacles, chambre d'hôtel, DVD...), mise à jour de sa situation dans les administrations (Sécurité Sociale, CAF, etc.). En adoptant la tactilité de l'écran, elle reprend une mécanique déjà familière qui la rend forcément plus sympathique que le bon vieux PC classique. L'utilisateur se voit par là même affranchi du maniement de la souris qui reste ardu pour une grande part des seniors.

La taille et le poids de la tablette PC jouent fortement en sa faveur. La ressemblance avec l'objet livre y est pour beaucoup. Certes fragile, elle est maniable et permet une lecture horizontale qui ne chamboule pas les habitudes de lecture comme peut le faire un écran d'ordinateur. La tablette d'une taille de 10 pouces et plus nous semble d'ailleurs plus adaptée à la vue et à la dextérité des seniors que les tablettes d'une taille plus réduite.

Le coût est, lui aussi, un argument de choix. On peut compter 500 euros environ pour une tablette 10 pouces fonctionnant avec le système d'exploitation ouvert Android. Ce prix rejoint celui des ordinateurs portables que la plupart des seniors primo-utilisateurs acquièrent ces dernières années.

Mieux répondre aux besoins des seniors

Le constat d'échec étant posé chez certains de nos stagiaires, nous restons donc face à des besoins simples auxquels nous ne sommes pas forcément en mesure de répondre. Une des principales motivations, chez les seniors, pour accéder à l'informatique et l'Internet, est la volonté de rompre un certain isolement et de rester en phase avec les jeunes générations (bien souvent leurs petits-enfants) et le monde qui les entoure. De là découlent des besoins élémentaires que la tablette PC peut satisfaire :

✿ **Communiquer** avec leurs proches (famille, petits-enfants, amis) : utilisation du courrier électronique et de la visioconférence (MSN, Skype...) ;

✿ Récupérer et **visualiser des photos** acquises avec un appareil photo numérique ;

✿ Faire des **recherches en ligne** :

- Recherches liées à la **vie pratique** : consulter la météo, le programme TV, un itinéraire, des cours de bourse...

- Recherches sur des sujets qui leur tiennent à cœur : recherches historiques, généalogiques, culturelles en général (expositions, musées, dictionnaires en ligne...);

✿ Faire des **achats** et des **démarches administratives** en ligne (achats de billets de train et d'avion notamment), comparer les prix avant un achat, consulter ses comptes bancaires, déclarer ses impôts, consulter ses remboursements...

Dans une moindre mesure, les seniors souhaitent également utiliser l'Informatique pour **faire des rencontres** et **jouer** : jeux de cartes (bridge notamment), jeux de lettres, jeux de mémoire. La dimension ludique que peut représenter l'informatique n'est pas encore très développée chez les seniors, mais elle s'étend au fur et à mesure que leur niveau augmente. La règle que nous nommons chez nous « l'appétit vient en mangeant » joue dans ce cas à plein. En effet, à leurs débuts en informatique, les seniors ne parviennent pas à cerner les grandes potentialités de l'ordinateur. Ils ont beaucoup de mal à exprimer clairement leurs besoins. Ce n'est qu'après une sensibilisation qu'ils commencent à les entrevoir. La tablette PC peut avantageusement réduire le temps d'apprentissage et les aider à formuler de vrais désirs.

Une formation aux plus près des seniors

Dans la droite ligne de nos formations classiques, nous tenons à proposer aux stagiaires un environnement et des conditions optimales. Les ateliers seront d'une durée de **deux heures par semaine**. Ils auront donc lieu en **petits groupes de six personnes** avec un **formateur senior**. Parmi nos formateurs bénévoles, nombre d'entre eux sont à la retraite. Ils connaissent parfaitement l'informatique et les nouveaux outils numériques tels que les tablettes PC. Ils sont des médiateurs pleinement conscients des difficultés des seniors dans le maniement d'un ordinateur et ont une grande habitude dans l'accompagnement. Le fait que les formateurs sont eux-mêmes à la retraite est perçu par les stagiaires seniors comme une proximité supplémentaire ; un rapport privilégié s'instaure naturellement, car le formateur « leur ressemble ». C'est un atout indéniable qui installe entre stagiaires et formateur une confiance nécessaire pour pallier les appréhensions.

Afin de créer une bonne dynamique d'apprentissage, nous suivrons, dans l'évaluation des compétences de nos stagiaires, le modèle des ceintures de couleur, héritage du judo occidental. Ainsi, les stagiaires débutants se verront attribuer une ceinture blanche. Au fur et à mesure que leurs connaissances de la tablette augmenteront, les ceintures changeront de couleur : jaune, orange, verte, bleue, violette, marron et noire. Lorsqu'un stagiaire aura atteint la ceinture marron, il pourra, s'il le souhaite, devenir tuteur d'un autre stagiaire. Faciliter l'entraide entre les stagiaires est une des composantes de notre pédagogie qui nous tiennent à cœur.

Les apériclics : un espace d'hospitalité numérique

Les ateliers sont complétés par des moments de rencontres informelles **bihebdomadaires** que nous nommons les **apériclics**. Ces rencontres s'effectuent au **café associatif La Commune**, situé rue d'Aligre, dans la zone d'intervention de notre centre social. Ce lieu, dont le Relais 59 est membre et partenaire, très dynamique sur le plan culturel, se prête merveilleusement à ce type d'activité. Le club tablette, c'est donc l'opportunité pour les seniors de fréquenter un espace de socialisation où chacun peut poser ses questions, exposer ses difficultés, partager ses découvertes et les mille et unes astuces que la tablette réserve.

Programme de formations

Approche pédagogique

La langue employée est non jargonnante. Tous les termes informatiques sont explicités d'autant plus lorsque l'anglais n'a pas d'équivalent en français.

Toutes les formations sont ponctuées d'exercices pratiques de manipulation, proposés sous forme ludique. Chaque partie de programme s'achève par une évaluation des compétences.

Le niveau débutant et perfectionnement se déploient sur **20 heures de cours chacun**. Chaque séance de cours dure 2 heures.

Comme il est d'usage dans notre façon de transmettre, les contenus de ces deux formations évolueront, dans le but de répondre au mieux aux besoins et aux difficultés rencontrées par les stagiaires.

Enfin, de nouveaux modules thématiques, plus courts, verront le jour, comme c'est déjà le cas dans notre offre de formation sur ordinateur.

Formation pour les débutants– Les fondamentaux (20h)

Objectifs : se familiariser avec l'objet tablette PC et son interface afin de faire ses premiers pas sur le Web et le courrier électronique.

Public : seniors de 60 à 90 ans et utilisateurs en grandes difficultés informatiques.

Pré-requis : savoir lire et écrire le français

1. Tablette, qui es-tu ? Présentation générale de la tablette PC :

- La tablette c'est quoi ? Présentation de l'objet (boutons et connectique)
- La tablette, ça sert à quoi ? Les grands usages (Web, e-mail, liseuse, musique, vidéo, etc.)
- Comment recharger les batteries de la tablette ?
- Le tour du propriétaire : rapide aperçu de l'interface et principales icônes

2. Manipuler la tablette et naviguer dans l'interface d'Android : premiers pas

- Allumer/éteindre la tablette

Acquérir les bons gestes : principes de navigation et de manipulation de l'écran tactile :

- Naviguer dans un menu
- Zoomer une zone de l'écran
- Manipuler une fenêtre
- Faire pivoter l'écran
- Déplacer des éléments à l'écran

Utiliser le clavier : saisir, supprimer, corriger du texte, ajouter un espace, créer un retour à la ligne, passer en mode numérique, insérer des caractères spéciaux, écrire dans un champ de saisie, masquer le clavier

- Utiliser le gestionnaire de tâches
- Verrouiller et déverrouiller l'écran

3. Surfer sur le Web : principes de base

- Généralités sur Internet et le Web
- Repérer et ouvrir le navigateur Web
- Taper une adresse dans la barre d'adresse
- Comprendre le fonctionnement des liens et la navigation interne d'un site Web, grâce aux boutons, aux menus, aux listes déroulantes
- Naviguer de sites en sites grâce aux liens externes
- Faire une recherche simple dans un moteur de recherche
- Regarder une vidéo sur une plateforme communautaire telle que Daily Motion, Youtube ou Vimeo

4. Envoyer/recevoir un e-mail

- Les grands principes de la messagerie électronique
- Anatomie d'une adresse e-mail
- Se connecter à sa messagerie
- Gérer ses boîtes : réception, messages envoyés, brouillon, corbeille, spam
- Envoyer un message
- Consulter un message reçu
- Supprimer un/des message(s)
- Répondre à un message

5. Premiers paramétrages de la tablette

- Configurer la connexion Wi-fi
- Paramétrer la date et l'heure

Formation de perfectionnement (20h)

Objectif : approfondir la navigation sur le Web et la messagerie électronique et accéder aux principales activités récréatives offertes par la tablette : lire des livres électroniques, écouter des contenus sonores, regarder des vidéos, récupérer, visionner et prendre des photos et des vidéos

Public : seniors de 60 à 90 ans et utilisateurs en grandes difficultés informatiques ayant acquis les compétences correspondant au programme de formation pour les débutants.

Pré-requis : savoir se mouvoir dans une interface. Connaître la navigation en fenêtre. Savoir naviguer sur le Web. Savoir envoyer/recevoir un e-mail. Savoir saisir/corriger du texte dans un éditeur de texte ou dans un champ de saisie.

1. Paramétrages et astuces

- Régler la luminosité de l'écran
- Ajouter/supprimer des éléments à l'écran d'accueil
- Organiser les applications
- Accéder aux applications récentes
- Ajouter un raccourci vers une application
- Créer un fond d'écran pour l'écran d'accueil
- Couper/copier/coller du texte

2. Créer et lire des contenus multimédia

- Prendre et visionner des photos
- Tourner et visionner une vidéo
- Gérer un carnet d'adresses
- Utiliser un calendrier/agenda
- Lire des livres électroniques (*e-books*)
- Télécharger des *e-books*

3. Surfer sur le Web niveau 2 :

- Utiliser l'historique de navigation
- Utiliser les marque-pages
- Faire des achats en ligne : remplir un formulaire complexe
- Faire des recherches avancées

4. Messagerie électronique niveau 2 :

- Créer son adresse e-mail
- Mettre des destinataires en copie et en copie cachée
- Transférer un message
- Organiser ses contacts
- Envoyer une photo en pièce jointe

5. Faire évoluer les fonctionnalités de sa tablette en ajoutant de nouvelles applications

- Trouver et télécharger des applications
- Installer une application

Tarifs des formations

Les tarifs pratiqués seront ceux que nous appliquons déjà dans notre espace public numérique. Ils s'adaptent aux revenus nets mensuels d'un foyer :

- Personnes sans ressources et/ou au minimum vieillesse : 1€/heure
- Personnes dont la retraite est inférieure à 1000€ nets/mois : 2€/heure
- Personnes dont la retraite est égale à 1000€ nets/mois : 3€/heure
- Personnes dont la retraite est supérieure à 1000€ nets/mois : 5€/heure

S'ajoute à ces frais de participation une cotisation de 20 euros à l'association.