

RECOMMANDATIONS POUR DES SUPPORTS DE COMMUNICATION DESTINÉS AUX SENIORS

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche condense des **recommandations pour communiquer avec les seniors**, tant sur le **fond** que sur la **forme**, pour **différents types de supports**. Elle peut être utilisée pour **concevoir des outils de communication pour les seniors**, même si ces bonnes pratiques ne feront de mal à aucun public !

QUELS CANAUX DE COMMUNICATION PRIVILEGIER ?



La discussion

Un mode de communication **centré sur l'humain**, rassurant les seniors sur la non opposition entre numérique et lien social, bien au contraire !



Les médias ou canaux traditionnels

- ✓ 82% des +65 ans lisent des **imprimés publicitaires**¹
- ✓ 78% des +60 ans écoutent **la radio**²
- ✓ 61% des +70 ans possèdent un **poste TV**³, avec une tendance à y consacrer plus de temps avec l'âge
- ✓ 50% des +65 ans lisent la **presse quotidienne régionale** (vs. 34% du total de la population), soulignant l'**importance des médias locaux**⁴



Les canaux numériques

- ✓ 66% des +65 ans consultent leurs **emails**
- ✓ 43% des +65 ans sont inscrits sur les **réseaux sociaux**, par ordre de préférence : Facebook, Skype, Twitter⁵

Indispensable : adapter le message aux publics ciblés (niveau de connaissances sur le numérique etc.)

QUELS MESSAGES VÉHICULER ?



Le numérique peut être/reste humain !

Sur la forme comme sur le fond, il est clé de mettre en avant l'idée que le numérique peut être un outil au service du lien social et contre l'isolement (ex. ateliers pour mieux communiquer)



Il n'y a pas d'âge, si on est motivé !

Il est important de rappeler aux seniors qu'ils peuvent déjouer les idées reçues que la société porte sur eux, car certains de leurs pairs s'en sont saisis ! (notamment en dessous de 75 ans)



Ce n'est pas inné, on est là pour aider !

Les seniors sont particulièrement touchés par le phénomène d'auto-censure : il est donc essentiel de les rassurer sur le besoin d'appui, de montrer qu'on va pouvoir les accompagner



Le numérique facilite le quotidien !

Le numérique peut paraître « gadget » à des publics qui le méconnaissent : il est utile de souligner en quoi il peut faciliter les activités qu'ils font déjà (ex. courses, mobilité, santé, infos, ...)



Prenez uniquement ce qu'il vous plaît !

Il ne faut pas hésiter à proposer aux seniors une vision utilitariste du numérique, eux qui subiront a priori moins la notion de numérique imposé (cf. maintien de solution d'assistance)



Eviter : un dialogue froid, pressé, un manque d'écoute

Eviter : répéter les biais de la société, favoriser leur autocensure

Eviter : présenter le numérique comme facile à apprendre !

Eviter : un focus sur des nouvelles technologies (ex. imprimantes 3D)

Eviter : exprimer des contraintes ou obligations « vous devriez... »

RECOMMANDATIONS POUR DES SUPPORTS DE COMMUNICATION DESTINÉS AUX SENIORS

QUELS FORMATS PRIVILÉGIER ?



Les supports vidéos : interview, reportage

Permettent d'éveiller l'intérêt, d'accrocher et retenir l'attention du public

Témoignages de seniors, valorisation de leur parole, de leur avis et ressenti

Témoignage d'accompagnants, illustration de leur qualités d'écoute, de pédagogie, leur bienveillance et sympathie

Mise en scène de seniors entourés et actifs, semblant à la fois heureux et sereins

Les supports écrits : du flyer à la brochure

Permettent d'informer de manière plus ou moins approfondie sur un dispositif

Partage de clés d'action précises et concises, pour les plus convaincus ou plus téméraires !

Présentation exhaustive du dispositif (contextualisation et approfondissement des étapes) pour les plus hésitants

Dans les deux cas, toujours rappeler le gain attendu (au-delà du numérique, notamment)

Indispensable : utiliser des visuels positifs (valorisant encore une fois le lien humain plutôt que l'équipement) et donner les clés pour obtenir plus d'informations (ex. un numéro de téléphone) et rassurer

INVESTISSEMENT NÉCESSAIRE

La **vidéo demande moyens techniques** (matériel), **compétences avancées** (prise de vue, montage vidéo et audio, ...) et **un fort investissement** (durée totale de production)

L'**affiche et la brochure demandent un niveau d'investissement faible à moyen** : compétences Powerpoint (minima) jusqu'à des logiciels spécialisés de mise en page

MISE EN ŒUVRE



Clarté des plans

Contraste clair entre les premiers et les arrière-plans
Plans simples, peu fournis



Voix et son

Timbre relativement grave contre la perte des fréquences élevées
Elocution distincte
Séparation claire des sons
Sous-titres



Rythme

Vitesse modérée (pas de succession trop rapide des plans)



Police d'écriture

Sobre et claire (Helvetica...)
Taille suffisante (minimum 12)
Contraste : sombre sur fond clair



Disposition du texte

Grandes marges et larges espaces entre les paragraphes
Alignement du texte à gauche



Illustration et support

Images de grande taille, en HD
Papier, encre mats : anti reflets

RECOMMANDATIONS POUR DES SUPPORTS DE COMMUNICATION DESTINÉS AUX SENIORS



EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DANS DES SUPPORTS DE COMMUNICATION



Vidéo pour sensibiliser



- Des **seniors** qui **s'expriment eux-mêmes** sur le service présenté
- Insistance sur des **sentiments positifs** (joie grâce à l'aspect ludique, la convivialité, stimulation intellectuelle...)
- **Elocution distincte** des intervenants et **sous-titrage**



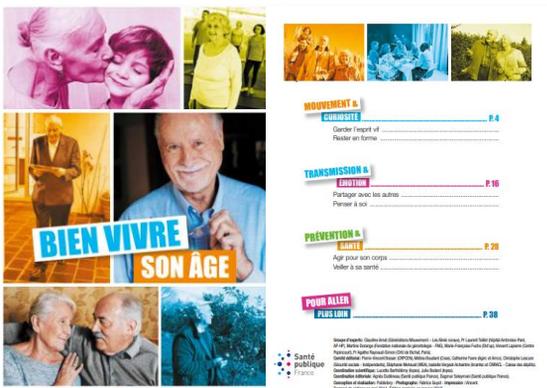
Affiche pour informer rapidement



- Informations **limitées à l'essentiel**
- **Information pratiques** (tarif, contact, adresse, dates) **mises en évidence** : « Où ? Quand ? »...
- Une photographie de **bonne qualité** montrant **des seniors réalisant l'activité, entourés par les animateurs**



Brochure pour approfondir



- Une **couverture attrayante** : seniors **entourés et actifs, titre bien lisible** (grande taille, contraste de couleurs)
- Un **sommaire synthétique**, classé par **centres d'intérêts** (ex. : « Mouvement et curiosité)
- Un **agencement** des pages **sobre** (pas de multiplication des encadrés)
- Une **insistance sur l'humain** via de **nombreuses photos valorisantes** dans la brochure



Pratiques de mise en forme à éviter :

- Informations pratiques **peu visibles** (petite taille, contraste de couleur peu lisible, positionnement tout en bas ou en haut du support...)
- **Photographie de mauvaise qualité ou détournée**, sur fond uni
- **Pictogrammes (hashtag, arobase...)**, pas toujours intelligibles

RECOMMANDATIONS LOGISTIQUES POUR LA MISE EN PLACE D'UN ESPACE D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE ADAPTÉ AUX SENIORS

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche condense un ensemble de **recommandations logistiques et matérielles** observées dans le point d'accueil d'**Emmaüs Connect*** du 3^{ème} arrondissement de Paris, dont l'aménagement a en partie été conçu afin d'accueillir des personnes âgées et les former aux outils numériques.

Elle pourra être utilisée comme **référence d'un lieu d'accompagnement adapté et accueillant**, notamment dans l'optique de développer ou d'améliorer des lieux d'accueil du public senior (certaines recommandations sont par ailleurs valables pour tous les types de publics).

*62 rue de Bretagne – au sein de la mairie d'arrondissement, 75003 Paris

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES : PRIVILÉGIER LE CONFORT ET LA CONVIVIALITÉ DANS LES LIEUX D'ACCOMPAGNEMENT



1. Un espace accessible à tous

- En **rez-de-chaussée** (ou avec un ascenseur dans le bâtiment) pour les personnes à mobilité réduite
- Une **banque d'accueil personne à mobilité réduite** afin d'être visible par tous
- Des **fauteuils** pour pouvoir attendre confortablement



2. Un espace convivial et chaleureux

- Un **point café** pour servir des boissons chaudes
- Des **éléments de décoration** pour donner envie de passer du temps d'espace (tapis, affiches, plantes, bibliothèque)
- Un lieu **lumineux**
- Un **espace d'attente** aménagé (avec WC et point d'eau)



Quel que soit le type d'accompagnement proposé, il est essentiel d'investir dans du matériel de qualité et confortable pour les seniors, ainsi que de ne pas négliger l'ambiance chaleureuse qui doit se dégager afin de mettre en confiance les publics.

La bonne pratique Emmaüs Connect

Mettre en place des ateliers découverte de l'équipement, ciblé ou non pour les seniors, (différents smartphones, ordinateurs, tablettes Ardoiz ou Facilotab, ordinateurs Hypra ou Ordissimo) afin que les publics viennent les tester gratuitement.



RECOMMANDATIONS LOGISTIQUES POUR LA MISE EN PLACE D'UN ESPACE D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE ADAPTÉ AUX SENIORS

RECOMMANDATIONS POUR UN ESPACE DE LIBRE ACCÈS



1. Un équipement adapté

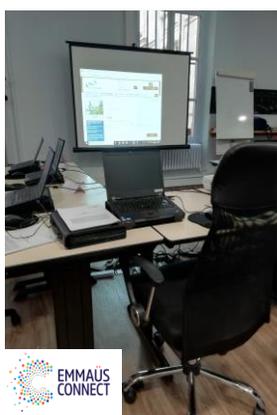
- Des **ordinateurs fixes** placés à hauteur (avec chaises si besoin de s'asseoir)
- Une **imprimante** à disposition des publics moyennant quelques centimes
- Une **connexion wifi**



2. Un espace de médiation facilité

- Un emplacement stratégique pour **faciliter la médiation potentielle** par les professionnels postés à la banque d'accueil si besoin de déblocage
- Des postes éloignés pour favoriser la **confidentialité**

RECOMMANDATIONS POUR UN ESPACE DE FORMATION AU NUMÉRIQUE



1. Un espace ergonomique pour les seniors

- **Fauteuils adaptables et ergonomiques**
- Ordinateurs portables grands écrans avec **supports adaptables** pour rehausser l'écran
- Souris individuelles avec **tapis ergonomiques** (pour reposer le poignet) et **repose avant-bras**
- **Rehausseurs** pour pieds



2. Un espace facilitant l'apprentissage

- Une **disposition en U** pour pousser aux échanges et assurer la visibilité des supports projetés
- Du **matériel** pour animer des formations (vidéoprojecteur, ordinateur pour le formateur, tableau blanc)
- Un **espace de projection** central et de grande taille pour faciliter la lecture

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 1 : COMMENT DÉTECTER LE NIVEAU NUMÉRIQUE D'UNE PERSONNE ?

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche permet d'identifier des méthodes pour comprendre les besoins numériques et les difficultés des seniors. Elle donne des outils pour permettre d'estimer le niveau et les besoins d'une personne ainsi que des éléments d'évaluation de ses compétences sur le numérique. Par ailleurs, une évaluation des compétences « seules », en dehors de l'analyse de la situation de la personne, de ces besoins, envies et freins, sera forcément obsolète. Ces étapes sont donc à penser en **complémentarité**.

ESTIMER LE NIVEAU D'UNE PERSONNE

Avant de choisir une solution d'accompagnement, il est nécessaire de réaliser un **entretien** avec la personne pour :

- Choisir la bonne posture d'accompagnement à adopter
- Identifier un solution vers laquelle orienter la personne
- Identifier ses leviers de motivation

QUAND

En **individuel** de préférence, ou en **collectif** lors d'un atelier dont l'objectif est de positionner les personnes sur des solutions qui leur correspondent.

OUTILS

En fonction du temps disponible, voici deux méthodes pour réaliser un entretien avec une personne sur le numérique :

MÉTHODE EXPRESS

Pour un entretien express, choisir une posture **semi directive** : poser des **questions fermées**, puis afin de mieux identifier les causes des difficultés, demander « **pourquoi ?** »

Exemple :

- **Question fermée** : Avez-vous l'habitude de réaliser des démarches en ligne de chez vous?
- Oui / Non
- **Pourquoi ?** Je ne sais pas faire - je ne sais ni lire ni écrire le français - je n'ai pas d'équipement / pas d'accès à internet etc...

MÉTHODE EXPLORATOIRE

Pour un entretien plus exploratoire, choisir des **questions ouvertes** afin de mieux appréhender les **motivations** et les **craintes** de la personne.

Exemple :

- Quelles sont les **choses que vous aimez faire** / que vous faites le plus avec votre smartphone / tablette / ordinateur ?
- Avez-vous **déjà été en colère** contre votre téléphone ? Pourquoi ?

LE +

La **motivation est un ensemble de désir et de volonté** qui pousse une personne à accomplir une tâche ou à viser un objectif correspondant à un besoin. La motivation crée les conditions favorables à l'engagement et à l'apprentissage.

Pour en savoir plus, consulter la fiche 2 : « Comment motiver les seniors dans leurs usages numériques ? »

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 1 : COMMENT DÉTECTER LE NIVEAU NUMÉRIQUE D'UNE PERSONNE ?



EVALUER LE NIVEAU D'UNE PERSONNE

Pour évaluer précisément les compétences numériques de la personne, il est important d'observer son comportement dans un environnement réel ou simulé. Cela permettra d'**objectiver son niveau d'autonomie** et donc de vous baser sur ce que la personne sait faire et non ce qu'elle pense savoir faire.



QUAND

Après l'**entretien d'estimation des besoins** (recto).

En **individuel** de préférence, ou en **collectif** lors d'un atelier dont l'objectif est de positionner les personnes sur des solutions qui leur correspondent.



OUTILS

[Diagnostic version exercices du site Les Bons Clics](#)

Ces exercices de **niveau progressif** (débutant, intermédiaire, avancé, confirmé) permettent d'objectiver le niveau d'une personne sur ordinateur. L'approche de l'indicateur est pédagogique (l'écran est épuré, les retours encourageants). La stratification par niveau permet de positionner les publics sur des parcours de formation.

Le site [Les Bons Clics](#) propose, en plus du diagnostic version exercice, différents outils pour faciliter cet accompagnement avec les publics :



Un diagnostic version imprimable et questionnaire pour estimer rapidement le niveau (cf. recto)



Un guide pour se former en tant que professionnel à la posture à adopter



MÉMO

Les exercices de diagnostic Les Bons Clics correspondent à différents niveaux :

- **Débutant** : La personne n'a presque jamais utilisé un ordinateur.
- **Intmédiaire** : La personne sait utiliser la souris et le clavier et sait se repérer sur le bureau Windows.
- **Avancé** : La personne sait utiliser les fonctionnalités de base d'internet et de sa boîte mail.
- **Confirmé** : La personne sait se repérer sur un site pour réaliser une démarche en ligne. Elle aura peut-être besoin d'un coup de pouce pour en réaliser certaines.



LES +

Accompagner une personne dans un diagnostic en environnement numérique nécessite une posture particulière :

- **Rassurer** la personne en lui expliquant que vous avez besoin d'en savoir plus sur son besoin pour l'accompagner aux mieux. **Eviter les termes anxigènes comme "évaluation" ou "test"**.
- Préciser à la personne qu'elle va **réaliser les exercices en autonomie** : ne pas faire à sa place, pour ne pas biaiser le résultat.
- Si possible, demander à la personne de réaliser des actions **sur son équipement de préférence**.

Exemples : supprimer un dossier sur l'ordinateur ou une application sur sa tablette, taper une recherche sur internet, trouver une rubrique sur un site, envoyer un mail...

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 2 : COMMENT MOTIVER LES SENIORS DANS LEURS USAGES NUMÉRIQUES ?

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche permet de comprendre les leviers et freins à l'apprentissage des compétences numériques pour les seniors. Il s'agit de cibler les vecteurs de formation par la motivation de ces derniers, mais aussi d'outrepasser certaines craintes. **Les recommandations sont adaptées aux publics seniors dans leur diversité** (mais de manière non exclusive, c'est-à-dire pouvant recouper les leviers d'autres publics).

DÉPASSER L'AUTO-CENSURE ET LE SENTIMENT DE REJET

S'il n'existe pas de spécificité à l'accompagnement au numérique des seniors dans leur ensemble, ce groupe d'âge est particulièrement stigmatisé comme étant en difficulté avec le numérique. Ce contexte provoque une auto-censure et une dévalorisation fréquente vis-à-vis du sujet (sentiment de « ce n'est pas pour moi », « pas de mon âge »). Une posture bienveillante de **réassurance dans les capacités à « faire partie » du numérique** est essentielle pour motiver ces derniers.

POUR QUI

Pour les personnes qui adoptent un discours de rejet et qui considèrent que ce n'est pas de leur âge, pas pour eux

POSTURE

- Rassurer les personnes dans leur capacité à apprendre
- Expliquer qu'il est normal d'avoir peur, ne pas avoir une posture culpabilisante ou infantilisante, mais mettre en avant la capacité de l'individu
- Donner des exemples vécus, d'autres seniors accompagnés ou qui ont appris de nouveaux usages
- Rester ouvert et poser des questions ouvertes (ex. demander pourquoi la personne considère que ce n'est pas pour elle)

LE +

Si la personne est **frustrée par un équipement ou des interfaces qui ne sont pas adaptées (difficultés avec le tactile, taille des boutons) expliquer qu'il est important que l'outil s'adapte à elle et que ce n'est pas elle qui ne sait pas faire**. Penser dans ce cas a minima à paramétrer l'équipement en augmentant la luminosité et la taille de la police. Si les problèmes persistent, envisager une nouvelle configuration d'équipement.

DÉSAMORCER LES IDÉES REÇUES SUR LE NUMÉRIQUE ET SON APPRENTISSAGE

Certains seniors peuvent être réfractaires à l'apprentissage du numérique pour des raisons idéologiques, philosophiques mais aussi du fait d'une perception parfois biaisée. Sans brusquer les opinions personnelles, qui sont valables, il est important de désamorcer certaines idées reçues sur le numérique ou son apprentissage.

POUR QUI

Pour les personnes qui adoptent un discours réfractaire à l'apprentissage ou accusent le numérique d'engendrer des évolutions malsaines

POSTURE

- Expliquer que l'apprentissage du numérique ne rime pas avec une vie dépendante de ce dernier. Au contraire, apprendre à utiliser le numérique permet d'en avoir un usage raisonné !
- Ne pas porter de jugement sur le regard critique d'une personne, au contraire, expliquer qu'il est important d'être éclairé sur ces problématiques de société, et que pour cela découvrir comment cela fonctionne est aussi la clé.

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 2 : COMMENT MOTIVER LES SENIORS DANS LEURS USAGES NUMÉRIQUES ?

RASSURER SUR LA SÉCURITÉ EN LIGNE

Les menaces pour la sécurité que peuvent représenter l'usage du numérique (arnaques, piratage etc) sont largement diffusés dans la société et contribuent à crisper particulièrement les seniors dans leur volonté d'apprentissage. Rassurer sur ces points est primordial.

POSTURE

- Expliquer que comme dans la vie réelle, il faut avoir des pratiques responsables et prudentes pour pouvoir utiliser le numérique en toute tranquillité
- Débloquer la situation en proposant des ateliers sur ces sujets ou des réunions d'informations pour mieux comprendre ces problématiques

OUTILS

Boite à outils [Les Bons Clics](#) :

- **Ressources pédagogiques pour construire et animer des ateliers** sur la protection des données personnelles, la création de mots de passe sécurisés ou encore le coffre fort numérique.

PROPOSER DES ATELIERS MOTIVANTS

Si la motivation est un ensemble de désir et de volonté, les leviers à activer pour donner envie d'apprendre doivent être **directement reliés aux aspirations et à la vie de la personne**. Mettre en avant des opportunités en terme de loisirs, de bien-être mais aussi d'estime de soi est essentiel pour motiver quelqu'un à apprendre à se servir du numérique :

POSTURE

- Prendre le temps de discuter avec la personne de ses envies et ses activités de tous les jours
- Expliquer que le numérique peut apporter à différents niveaux en fonction des loisirs et centres d'intérêts de la personne

Exemple : vous aimez la musique ? Avec les plateformes en ligne (youtube, deezer, spotify) vous pouvez réécouter toutes les musiques quand vous le souhaitez !

Ainsi par exemple les publics seniors sont notamment intéressés par (exemples non exhaustifs) :

 Communiquer avec leurs proches

 Apprendre de nouvelles choses (cuisine, bricolage)

 Transmettre (photos, mémoires)

 Faire des rencontres

Les thèmes d'ateliers ou de formation ne sont pas spécifiques aux seniors. Si des dominantes ludiques et récréatives intéressent aussi d'autres publics, l'inverse n'est pas forcément vrai. Ainsi des seniors ne seront pas intéressés par des thématiques sur l'emploi (à nuancer dans un contexte de vieillissement actif).

D'autres leviers de motivation, indépendants des thématiques proposées, peuvent résider dans **l'estime de soi, le sentiment de dignité et de gagner en autonomie** en sachant utiliser le numérique (sentiment d'indépendance vis-à-vis des proches). Dès lors la posture de réassurance dans les capacités est d'autant plus essentielle qu'elle va influencer sur l'estime de soi de la personne.

Enfin, un environnement favorable (proches rassurants et encourageants) est un puissant levier de motivation par ailleurs, qui va faciliter l'apprentissage.

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3 : COMMENT ACCOMPAGNER UNE PERSONNE SUR LE NUMÉRIQUE ?

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche permet de choisir la bonne posture d'accompagnement en fonction du niveau d'autonomie numérique de la personne. Cette posture varie aussi en fonction des freins que la personne peut avoir (maîtrise de la langue, handicaps). Ainsi, les postures sont placées sur un gradient entre « faire pour », « faire à la place de », « laisser faire » et « apprendre à faire ». Par ailleurs, la partie « apprendre à faire » est enrichie par une fiche 3.bis qui permet d'identifier les clés d'un apprentissage réussi.

QUELLE QUE SOIT LA POSTURE, RASSURER EST LA CLÉ

POSTURE

- Expliquer tout d'abord que depuis la [loi pour un Etat au service d'une société de confiance du 11 août 2018](#), les usagers ont le droit à l'erreur en cas de bonne foi
- Dès lors, les « fausses manipulations » liées au numérique ne doivent pas être une crainte !

OUTILS

Plateforme [oups.govy](#) :

- Site de l'Etat qui référence les erreurs fréquentes en fonction des démarches (je déménage, je pars à la retraite etc...)

SÉNIORS

- Imprimer des récapitulatifs des démarches effectuées ou noter des éléments clés sur un support papier, certains publics pouvant se sentir plus rassurés par le format matériel.

« FAIRE POUR » LA PERSONNE

POUR QUI

Pour les personnes exclues du numérique, qui ne peuvent pas ou ne savent pas du tout utiliser l'ordinateur ou le smartphone

POSTURE

- Privilégier le côté à côté dans un espace confidentiel
- Solliciter la validation verbale à chaque étape

OUTILS

Boîte à outils de la CNIL :

- [Modèle de mandat à faire signer par la personne accompagnée](#)

Outils sur le site Les Bons Clics :

- [Guide de posture d'accompagnement pour assister les publics en difficulté](#)
- [Guides sur les différents sites et démarches administratives essentielles](#)

Plateforme [Aidants connect](#) :

Dispositif d'Etat pour sécuriser les aidants professionnels qui font « pour le compte de » quelqu'un. Stade expérimental, se renseigner auprès d'Aidants connect.

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3 : COMMENT ACCOMPAGNER UNE PERSONNE SUR LE NUMÉRIQUE ?



« FAIRE AVEC » LA PERSONNE



POUR QUI

Pour les personnes éloignées du numérique, qui sont en capacité d'apprendre à se servir d'internet.



POSTURE

- Privilégier le côte à côte dans un espace confidentiel
- Solliciter la validation verbale à chaque étape
- Au maximum, demander à la personne de cliquer elle-même sur les boutons de validation



OUTILS

Boîte à outils de la CNIL :

- [Kit d'information pour mieux protéger les données des usagers](#)

Outils sur le site Les Bons Clics :

- [Guide de posture d'accompagnement pour assister les publics en difficulté](#)
- [Guides sur les différents sites et démarches administratives essentielles](#)



« LAISSER FAIRE » LA PERSONNE



POUR QUI

Pour les personnes proches de l'autonomie numérique, qui ont juste besoin d'un petit coup de pouce (être rassuré, avoir une démonstration...)



POSTURE

- Si besoin, réaliser une courte démonstration, puis proposer à la personne de réaliser la démarche en autonomie.



OUTILS

Boîte à outils de la CNIL :

- [12 conseils pour utiliser un ordinateur public en toute sécurité](#)

Outils sur le site Les Bons Clics :

- [Guides sur les différents sites et démarches administratives essentielles](#)



LE +

- Pour faciliter les démarches en ligne, il est parfois nécessaire de scanner des documents ! Si la personne n'a pas de scanner, **proposer des applications sur smartphone qui permettent de scanner en prenant des photos** (type CamScanner) est souvent plébiscité par les usagers.

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3 : COMMENT ACCOMPAGNER UNE PERSONNE SUR LE NUMÉRIQUE ?



« APPRENDRE À FAIRE » À LA PERSONNE



POUR QUI

Pour les personnes qui ont été sensibilisées et qui veulent se former aux usages du numérique, mais aussi se perfectionner (tous niveaux)



POSTURE

- En individuel pour accompagnement personnalisé
- En collectif pour des ateliers de niveaux et/ou thématiques



CONSTRUIRE UN DISPOSITIF DE FORMATION

Dimensionner les ateliers en fonction des objectifs :

- Il n'y a pas de nombre idéal d'ateliers de formation, cela dépend des objectifs des formations. L'enjeu est surtout de maintenir l'assiduité des apprenants.
- Pour chaque atelier proposé, bien définir les prérequis pour les apprenants (savoir maîtriser le mail, la recherche internet) et les objectifs à atteindre à la fin de l'atelier

Si les participants ont un niveau de compétence hétérogène :

- Jouer sur l'apprentissage par les pairs en encourageant les plus avancés à aider les plus débutants
- Proposer la formation avec plus de formateurs (au moins un binôme)
- Proposer un diagnostic avant l'inscription et spécifier les prérequis si la présence à l'atelier en requiert un (ex : télécharger une application pour un atelier sur les applications de communication comme Whatsapp ou Skype)

Si les participants ont des équipements hétérogènes (ex: smartphone IOS ou Android) :

- Composer des groupes en fonction des systèmes d'exploitation des équipements (IOS / Android).
- Proposer un modèle spécifique avec possibilité de l'apporter à la maison pour s'entraîner et de l'acheter à la fin. (ex. association Delta 7).



OUTILS

Boite à outils [Les Bons Clics](#) :

- **Ressources pédagogiques pour construire et animer des ateliers** collectifs sur les **compétences numériques de base** (allant de la maîtrise du clavier à la complétion de formulaires en ligne) mais aussi sur des **thématiques** (gestion des données personnelles, création d'un mot de passe sécurisé, utilisation de Whatsapp)
- Outils d'évaluation du niveau des apprenants
- Fiches résumé correspondant à chaque séance à imprimer pour les apprenants



[Les Bons Clics](#) est le site de référence pour accompagner les personnes éloignées du numérique, avec déjà plus de 170 000 utilisateurs, son utilisation est gratuite !



LE +

- Apprendre à utiliser le numérique est un investissement de temps et d'énergie pour les usagers, ainsi il est essentiel de les motiver et de faire apparaître les opportunités possibles ! *Pour aller plus loin, consulter la fiche 2 « Comment motiver les seniors dans leurs usages numériques ? »*

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3.BIS : QUELS SONT LES LEVIERS D'APPRENTISSAGE ? QUELLES SPÉCIFICITÉS POUR LES SENIORS ?

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche est un **complément de la fiche 3 « Comment accompagner une personne ? »** et notamment de la partie « apprendre à faire » à la personne. Elle permet d'identifier les principaux mécanismes d'apprentissage en se focalisant sur certains aspects spécifiques aux seniors. Elle regroupe aussi des astuces pour développer la capacité des seniors à se sentir à l'aise dans un temps de formation au numérique.

LES ÉMOTIONS POSITIVES

Au centre du cerveau humain se trouve un ensemble de structures parfois appelé « cerveau émotionnel » : le **système limbique**. On sait aujourd'hui que nos émotions « sculptent » le tissu neural. Le stress peut améliorer la cognition et l'apprentissage, mais au-delà d'un certain niveau, on obtient l'effet inverse. Les émotions positives quant à elles (ex. valorisation, récompenses, storytelling)... sont de véritables leviers d'apprentissage !

POSTURE

- Raconter des histoires pour amener de nouveaux concepts aux participants
- Utiliser la métaphore pour faire comprendre un concept nouveau (*mail comme le courrier, boîte mail comme une boîte aux lettres*)

LE +

- La première émotion positive doit être la **convivialité**, ce qui est un indispensable pour toutes les structures d'accompagnement rencontrées. Prévoir un **goûter et un accueil café** est essentiel pour une formation réussie et positive !

LES INTERACTIONS AU SEIN D'UN GROUPE

L'apprentissage avec les pairs peut s'avérer être un véritable levier de mobilisation et de compréhension. Tester cette dynamique durant un atelier collectif permet d'analyser la réceptivité des participants à ce type d'activités.

POSTURE

- Proposer des activités et exercices en groupe, faciliter l'entraide entre les plus avancés et les personnes bloquées formant des binômes.

SÉNIORS

- Dans un contexte où les participants se côtoient par ailleurs (ex. résidence autonomie), les **seniors apprécient l'idée d'être en binôme** afin de pouvoir s'entraider entre les séances mais aussi pour approfondir des liens avec certaines personnes. Ainsi l'atelier numérique devient surtout un lieu de lien social ce qui est un enjeu très fort pour faciliter l'apprentissage.

LA DIVERSITÉ DES ACTIVITÉS

Plusieurs chercheurs en éducation soutiennent qu'une pluralité de stratégies pédagogiques permet de profiter des avantages de chacune d'entre elles - **Sauvé, Debeurme, Wright, Fournier et Fontaine (2007)**

POSTURE

- Visionnage d'une vidéo, débat collectif, exercice individuel, jeu en équipe... Stimuler l'attention et la mémorisation via des activités variées !

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3.BIS : QUELS SONT LES LEVIERS D'APPRENTISSAGE ? QUELLES SPÉCIFICITÉS POUR LES SENIORS ?

LE DROIT À L'ERREUR

Le cerveau fonctionne par itération : tout signal d'erreur génère un réflexe de correction, puis une nouvelle prédiction. Le rôle du formateur est d'encourager le droit à l'erreur, et d'aider l'apprenant à se corriger.

POSTURE

- Si une personne est bloquée, la rassurer et l'encourager à trouver la réponse par elle-même.
- Ne pas hésiter à verbaliser les astuces utilisées au quotidien en cas de blocage (revenir en arrière, faire une recherche internet pour trouver des éléments de réponse).
- Valoriser l'action même si cela entraîne des erreurs, le principal est d'apprendre à faire.

LA MISE EN PRATIQUE

Tu me dis, j'oublie, Tu m'enseignes, je me souviens, Tu m'impliques, j'apprends.

Pour apprendre, une personne doit vivre des expériences, manipuler elle-même l'information, se tromper et recommencer. Mettre les apprenants en action et intervenir en "facilitateur" est indispensable à l'apprentissage.

POSTURE

- Alternier exposés et exercices, l'attention d'une personne diminue au bout de 15 minutes !
- Proposer d'adosser un projet aux ateliers numériques, où les apprentissages permettent de faciliter la conduite de ce projet (ex: faire un e-book de recettes de cuisine).

SÉNIORS

- Les structures d'accompagnement soulignent le **besoin pour les seniors d'avoir un support papier** de la formation. En effet, imprimer un livret avec les séances de formation, leurs contenus et des informations pratiques joue fortement dans le réconfort et la légitimité des seniors. Il est nécessaire de prévoir un support avec des polices lisibles et assez grandes.
- Certaines **structures envoient par mail le support à la suite de l'atelier**, ainsi que des informations supplémentaires, ce qui joue le rôle d'un **exercice d'entraînement** une fois que les apprenants maîtrisent la boîte mail.

Tous les formateurs considèrent que le **point essentiel d'une formation au numérique réussie réside dans la capacité à s'entraîner chez soi**. Pour cela il est nécessaire de faciliter la prise en main sur l'équipement personnel et de proposer des solutions d'équipements en complément des ateliers.

POSTURE

- Proposer aux participants de venir avec leurs propres équipements et orienter les non-équipés vers des solutions adaptées (*tarifs solidaires*)
- Imaginer des exercices pratiques à réaliser entre les séances en lien avec les intérêts des personnes ou pour attiser leur curiosité

Exemple : poser une question difficile où la réponse ne peut être trouvée qu'en surfant sur internet (combien y a-t-il de rues dans Paris ? Quelle est la longueur du Rhône ?)

RECOMMANDATIONS SUR LES RESSOURCES HUMAINES POUR LA MISE EN PLACE D'UN ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche condense un ensemble de **recommandations** concernant les **ressources humaines** pour accompagner les publics sur le numérique, qui s'appliquent aussi aux seniors. Balayant à la fois les types de profils, les compétences clés et le nombre d'aidants préconisés par type d'accompagnement, elle permet d'avoir une meilleure idée des ressources à mobiliser.

DES COMPÉTENCES À MOBILISER EN FONCTION DES ACCOMPAGNEMENTS

SAVOIRS

SAVOIRS FAIRE

SAVOIRS ÊTRE



Les compétences numériques

- Connaissance d'offres internes ou externes vers qui orienter une fois le diagnostic passé
- Connaissance d'un outil d'évaluation des compétences numériques

- Analyse du niveau d'autonomie numérique des personnes en fonction de leur réponses
- Capacité à intégrer ce diagnostic dans un diagnostic plus global

- Capacité d'écoute et d'analyse
- Esprit de service (empathie, disponibilité)
- Respect de la personne (politesse, discrétion)
- Résistance psychologique aux situations délicates



À l'inclusion numérique

- Connaissances des opportunités du numérique et d'internet
- Connaissance des freins des publics en difficulté et de leurs craintes

- Capacité à développer un argumentaire positif à partir des centres d'intérêts des personnes
- Communiquer sur les usages du numérique de manière éclairée pour désamorcer les craintes

- Capacité d'écoute et d'analyse
- Pédagogie
- Bienveillance (posture dédramatisante)
- Sens de la communication



Sur des démarches administratives

- Connaissances des démarches administratives (ex : retraites)
- Connaissance des règles de protection des données personnelles

- Capacité à réaliser la démarche administrative avec l'usager (consentement)
- Capacité de vulgarisation des étapes de la démarche

- Posture côte à côte
- Esprit de service (empathie, disponibilité)
- Respect de la personne (politesse, discrétion)
- Pédagogie



Sur des blocages informatiques ponctuels

- Connaissance des outils informatiques (ordinateurs, tablettes ou smartphone) | *cependant pas besoin d'être un technicien*

- Analyse de la problématique
- Capacité à expliquer la solution en impliquant la personne dans le déblocage de sa situation

- Capacité d'écoute et d'analyse
- Esprit de service (empathie, disponibilité)
- Réassurance
- Pédagogie



Aux usages numériques

- Connaissances des compétences numériques clés et des services en ligne essentiels
- Connaissances de la posture du formateur et des pratiques pédagogiques

- Capacité à construire une session de formation (support, logistique...)
- Capacité à transmettre des compétences et connaissances en présentiel

- Sens de la communication
- Pédagogie
- Inclure tout le monde, créer du collectif
- Capacité de valorisation et bienveillance

RECOMMANDATIONS SUR LES RESSOURCES HUMAINES POUR LA MISE EN PLACE D'UN ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

DES ACCOMPAGNANTS NUMÉRIQUES : UNE DIVERSITÉ DE PROFILS

Plusieurs typologies d'aidants peuvent accompagner les publics sur le numérique, et ils disposent chacun de rôles différents et modulables en pratique. **Il n'y a pas un profil à privilégier** par rapport aux autres et tous apportent des accompagnements complémentaires.



Le jeune VSC ou étudiant

Il s'appuie sur sa pratique



Le retraité bénévole CSP+

Il s'appuie sur son expérience



Le geek bénévole

Il s'appuie sur ses compétences techniques



Le médiateur numérique

Il s'appuie sur sa formation



L'intervenant social

Il connaît les démarches



LE RATIO D'ACCOMPAGNANTS OPTIMAL À CALIBRER

Le ratio d'accompagnants optimal n'est pas fixé, car toutes les pratiques sont observées dans les structures. Cependant, voici un certain nombre de recommandations en fonction des accompagnements qu'une structure peut proposer :



Animation d'un espace en libre accès

Une ressource disponible pour assister ou débloquer les personnes (et les orienter vers des offres d'accompagnement plus poussées si difficultés)



Assistance sur les services en ligne

Un accompagnant pour une personne : accompagnement individualisé si possible dans un espace confidentiel (+ protection des données pour les démarches administratives)



Ateliers de formation sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone

Le nombre d'accompagnants varie en fonction :

- **Du niveau des participants et de l'homogénéité du groupe**

Si le niveau est homogène et non grand débutant, avec un équipement identique pour tous : 1 formateur et 1 assistant pour 10 participants (ratio 1 pour 5)

Si le niveau est hétérogène, très débutant : 1 formateurs et 2 assistants pour 10 participants (ratio 1 pour 3,5)

Le rôle des assistants serait de débloquer rapidement certains participants sans perturber la formation en cours. Il est important qu'il y ait un formateur identifié pour la cohérence du déroulé de la formation.

- **De l'homogénéité de l'équipement**

Les équipements peuvent être hétérogènes si les modèles et les systèmes d'exploitation diffèrent, mais aussi si les participants apportent leur propre équipement (logiciels différents, utilisation personnelle). Cette configuration est plus fréquente avec les **smartphones**. Ainsi généralement une formation **sur smartphone nécessite plus d'accompagnants**, par ex un formateur et 3 assistants pour 10 participants (ratio 1 pour 2,5).