

WE**TECH**CARE

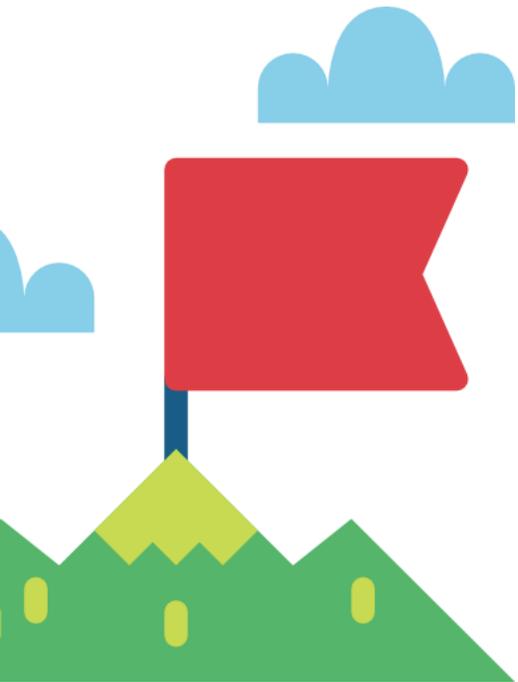
Soutenu par



Publics seniors & inclusion numérique

Document d'introduction

1. Objectifs de l'étude et méthodologie
2. Grands enseignements
3. Ressources utiles : présentation



Comment construire une offre d'inclusion numérique à destination des publics seniors ? Quels facteurs clés de succès et points d'attention ?
Quelles pratiques inspirantes ?

Notre méthodologie a permis de couvrir les différentes étapes d'un parcours d'inclusion numérique, pour apporter des éclairages associés

ETAPES DU PARCOURS

SENSIBILISER & INFORMER



Informer les publics sur les services en ligne et les apports du numérique, lever les freins et idées reçues, motiver, engager

DIAGNOSTIQUER



Evaluer le profil numérique de l'utilisateur pour lui proposer la forme d'accompagnement la plus appropriée

ACCOMPAGNER



Proposer différentes formes d'appui en fonction des besoins et profils des publics

REORIENTER



Se coordonner avec un réseau de partenaires pour proposer une palette de solutions complète aux publics

MÉTHODE

Volet 1. Etude publics

- Synthèse docu. des études existantes
- 100 entretiens flash avec des seniors d'IdF
- 12 entretiens focalisés avec des seniors vivant en Aquitaine

Volet 2. Etude accompagnants

- Formalisation des connaissances de WTC sur les écosystèmes d'aidants à mobiliser
- Focus Groupes et entretiens focalisés avec des accompagnants numériques
- Benchmark et analyse documentaire autour de leviers de communication
- Observations en structure de bonnes pratiques logistiques
- Retours d'expérience et expertise WTC en matière pédagogique
- Retours d'expérience et expertise WTC en matière de ressources humaines

1. Objectifs de l'étude et méthodologie
2. Grands enseignements
3. Ressources utiles : présentation

Jusqu'à 75 ans, la fracture numérique semble davantage sociale que générationnelle : la motivation est alors la clé pour engager les seniors

LES PUBLICS



Les seniors sont un groupe hétérogène : l'âge n'est ainsi pas (surtout avant 75 ans) un facteur pouvant justifier d'une exclusion numérique. Les freins sont également d'ordre psychologique et motivationnel.

Si les définitions du senior sont nombreuses (âge de la retraite, apparition des fragilités, perte d'autonomie), **l'âge est avant tout psychologique** : 80 ans est ainsi celui à partir duquel la plupart des +65 ans acceptent de se considérer comme « vieux ». En revanche, les idées reçues véhiculées sur les seniors, parfois par les aidants numériques eux-mêmes, et en particulier sur le numérique, peuvent les pousser à de l'**autocensure** (« ce n'est pas de mon âge », « c'est trop tard pour moi ») ou à un **manque d'assurance** parfois totalement décorrélé de leur niveau de compétences.

- ⇒ Enseignement : **encourager les seniors qui se sont auto-exclus** à découvrir des services numériques
- ⇒ Enseignement : **prendre le temps de l'accompagnement** pour rassurer les profils intermédiaires



Ces publics font face à **peu de démarches en ligne obligatoires**, en raison du maintien – pertinent – d'**alternatives au numérique pour eux** et/ou de l'assistance de leurs familles ou proches (les seniors ayant un réflexe développé de demander de l'aide). **D'autres leviers doivent donc être activés pour les inciter à s'intéresser au numérique**, puisque cela reste un investissement. Cependant, les « seniors » forment un **groupe très hétérogène**, aux **enjeux, envies et freins diversifiés**, par ailleurs pas nécessairement spécifiques à ceux des publics d'un certain âge ! Nombre d'entre eux pourront d'ailleurs être rebutés face à des solutions stigmatisées « seniors ».

- ⇒ Enseignement : **identifier les centres d'intérêt de chacun**, pour **proposer des entrées thématiques**
- ⇒ Enseignement : **proposer des solutions variées** permettant d'intéresser les différents profils

La sensibilisation et motivation des seniors étant structurantes, un écosystème extensif doit s'articuler pour les engager vers le numérique

LES RELAIS



La sensibilisation et mobilisation des seniors est une étape décisive. S'appuyer ici sur les relais de proximité et acteurs disposant d'un lien de confiance et pouvoir de prescription auprès des seniors est un accélérateur.

Les **lieux de vie quotidienne** (commerces de proximité, transports, ...) permettent de **sensibiliser et communiquer auprès des seniors**, mais c'est **l'entourage des seniors** qui – de façon informelle – joue souvent un rôle majeur dans **l'assistance et/ou la motivation à s'autonomiser** :

- Les proches jouent un rôle de **filet de sécurité indispensable dans l'assistance numérique** : 42% des 60-69 ans et 43% des 70 ans et plus ont pour premier réflexe de se tourner vers eux en cas de difficulté sur le numérique (Source : CREDOC, Baromètre du numérique 2018).
- **La famille a un impact à double tranchant sur la motivation** : bienveillante et rassurante, elle est capable de démultiplier la volonté du senior à se former, mais en manquant de patience ou en véhiculant des idées reçues sur les seniors et le numérique, cela le découragera voire le bloquera.



De plus en plus de **structures d'aide à domicile** proposent elles-mêmes des actions d'inclusion numérique, en s'adossant au **modèle économique du service à la personne**. Dans une moindre mesure, cet **écosystème peut également être un relai de sensibilisation et d'orientation**.

Côté collectivités, la **mairie** représente (notamment à l'échelle rurale) le **1^{er} guichet** vers lequel se tourner pour un appui sur une démarche administrative, y compris en ligne, même si celles-ci restent perçues comme contraignantes et peuvent générer des rapports tendus aux institutions. **L'action sociale** de ces institutions sait tisser des liens de confiance avec ces publics (pouvoir de prescription).

- ⇒ Enseignement : **mobiliser et outiller les relais de proximité** pour qu'ils sachent **sensibiliser et orienter** les seniors vers les offres du territoire, ou les accompagner directement avec des ressources facilitantes
- ⇒ S'appuyer également sur les **médias de proximité** (ex. presse quotidienne régionale)
- ⇒ Enseignement : **mettre en capacité d'assister / former** les relais de proximité volontaires (ex. proches)

La sensibilisation et motivation des seniors étant structurante, un écosystème extensif doit s'articuler pour les engager vers le numérique

LES ACTEURS



Associations et collectivités portent une grande partie des offres d'inclusion numérique sur les territoires. La diversité associative, notamment, permet de proposer des approches variées et de s'adapter aux envies de chacun.

Pour identifier des partenaires et ressources, plusieurs dispositifs existent, sur lesquels s'appuyer :

- **De nombreuses collectivités impulsent des réseaux d'inclusion numérique territoriaux**, lesquels font un travail de cartographie facilitant l'identification de partenaires et acteurs complémentaires.
- **10 Hubs Connectés impulsés par l'Etat se structurent dans certaines régions de France**, pour appuyer les acteurs de la médiation numérique (ressources pédagogiques, formation, animation).
- **Certains réseaux se sont structurés au niveau régional ou national, ce qui facilite en interne la diffusion d'outils et de bonnes pratiques, et en externe leur mobilisation via un dialogue.**

⇒ Enseignement : **identifier les démarches et ressources de son territoire** avant de se lancer, pour exploiter les ressources disponibles et accélérer ses projets.



L'offre d'accompagnement numérique - qu'il s'agisse d'accès, assistance ou formation - est cependant **inégalement répartie** sur le territoire (notamment, pour garantir une richesse d'offre par territoire).

La plupart des acteurs porteurs des projets référencés dans le benchmark sont des associations et des collectivités. Cependant, selon les lieux d'habitation des seniors, des acteurs plus éloignés du secteur "classique" de l'accompagnement peuvent être mobilisés pour densifier l'offre d'accompagnement du territoire - une tendance notamment observée en milieu rural (lycée agricole, EHPAD pour non résidents).

⇒ Enseignement : **ouvrir le champ des possibles sur les acteurs porteurs de projets**, en particulier dans les zones les moins pourvues (milieu rural) où il faut faire preuve de créativité pour densifier l'offre.

La sensibilisation et motivation des seniors étant structurante, un écosystème extensif doit s'articuler pour les engager vers le numérique

LES OFFRES



Les spécificités des publics seniors résident davantage dans le besoin de leviers de motivation thématiques ainsi que dans l'importance des étapes de sensibilisation et mobilisation, que sur les modalités d'accompagnement.

Un grand constat transverse s'est dessiné via l'étude : il existe très rarement une « spécificité senior » en matière d'accompagnement, en revanche s'adapter à ces derniers bénéficie à tous les publics (ex. bonnes pratiques de communication, normes d'ergonomie, travail sur la motivation, ...)

⇒ Enseignement : **ne pas présupposer que les seniors ont besoin d'accompagnements spécifiques**, et notamment de méthodes pédagogiques / format d'atelier (durée, taille des groupes) particuliers.



La complétude des offres est l'élément clé à rechercher : notamment, tous les publics ne seront pas amenés vers des parcours d'autonomisation, c'est pourquoi il est clé de **maintenir ou développer des solutions d'assistance** (faire à la place de) pour garantir l'accès aux droits des plus exclus, et notamment des plus âgés. Ce 360° d'offres à déployer invite à saisir l'opportunité de services qui ne seraient pas nécessairement organisés uniquement pour des publics seniors.

⇒ Enseignement : **garantir des modalités d'accompagnement complètes** (assistance et formation)



Les initiatives collectées dans le benchmark ont été mises en avant pour leur **prise en compte des enjeux de sensibilisation des seniors, la complétude de leur offre, l'attractivité des sujets, ...**

- Ex. démarche de porte à porte pour s'adresser à des publics isolés pré-ciblés
- Ex. parcours d'inclusion numérique à 360° (sensibilisation, équipement, formation)
- Ex. ateliers thématiques ludiques (faire son propre livre de cuisine grâce au numérique)
- Ex. dispositifs conviviaux, favorisant la création de lien social (temps de convivialité, ...)

⇒ . Enseignement : pour la formation, **proposer des thématiques variées et des activités attractives**

1. Objectifs de l'étude et méthodologie
2. Grands enseignements
3. Ressources utiles : présentation

L'étude propose 4 éclairages (et ressources associées) pour faciliter la mise en place de projets en faveur de l'inclusion numérique des seniors



COMPRENDRE LES SENIORS

- **Etude liminaire** : grands chiffres et constats connus sur les enjeux d'inclusion numérique des seniors
- **Personae** : profils (caractéristiques et attitudes) types de seniors vis-à-vis du numérique
- **Parcours d'inclusion numérique** : exemples de parcours pour engager ces différentes personae vers une meilleure inclusion numérique



IDENTIFIER L'ÉCOSYSTÈME

- **Relais de proximité** : acteurs présents dans la vie quotidienne des seniors, sur lesquels se reposer pour mobiliser plus facilement les seniors
- **Accompagnants numériques potentiels** : typologies d'acteurs proposant des actions d'inclusion numériques, focus sur un panel de réseaux nationaux et locaux (dont réseaux mis en place par l'Etat, type Hubs France Connectée)



S'INSPIRER D'INITIATIVES

- Benchmark d'initiatives**, en France et à l'international, pour s'inspirer en matière de :
- **Prise de contact et mobilisation de seniors**
 - **Engagement dans des parcours complets**
 - **Solutions d'accès** (équipement ou interface)
 - **Solutions d'assistance** (pour les plus exclus)
 - **Solutions de formation** (aux bases ou sur des thématiques spécifiques)



AGIR AVEC LES BONS RÉFLEXES

- **Recommandations sur la com.** : quel message passer, et comment ?
- **Recommandations logistiques** : penser un espace numérique adapté pour les seniors
- **Recommandations pédagogiques** : détecter le niveau numérique d'une personne, accompagner sur le numérique, proposer des contenus et angles d'approche motivants...
- **Recommandations RH** : compétences, profils potentiels et organisation

WE**TECH**CARE

Soutenu par



Publics seniors & inclusion numérique

COMPRENDRE | Les grands chiffres

Synthèse de l'étude liminaire



Définition | Comment décrire un « senior » ?

L'âge à partir duquel on est considéré « senior » varie en fonction de l'angle d'analyse retenu (emploi, santé)... mais peu de personnes se considèrent « senior » à 60 ans !

Des catégories traditionnelles toujours utilisées....

60-75 ans

Le retraité actif et valide

75-85 ans

Apparition des fragilités

85 ans et plus

Perte d'autonomie

... mais semblant peu opérantes aujourd'hui

L'âge moyen de départ à la retraite est désormais de 62,5 ans*

L'équipement en établissements et services territoriaux est calculé sur la base des **personnes âgées de plus de 75 ans**
L'âge moyen d'entrée en EHPAD est désormais de 85 ans*

L'âge recouvre 3 notions :

- **L'âge réel** : c'est l'âge physiologique, celui de l'état civil
- **L'âge social** : c'est l'âge que les autres nous donnent
- **L'âge ressenti** : c'est l'âge psychologique, celui que nous avons l'impression d'avoir. C'est lui qui détermine les comportements, structure les envies, besoins et choix.

« 60 ans, c'est encore jeune ! Aujourd'hui, on peut considérer **une personne comme « senior » à partir de 70 ans**, quand la transition entre la vie professionnelle et le départ à la retraite est passée ».

Marie Barbou, psychologue clinicienne

Dimensionnement | De quelle part de la population parle-t-on ?

Les données chiffrées sur l'évolution du groupe des seniors soulignent le poids croissant de cette population, dans une société française vieillissante



Espérance de vie à la naissance

En 2018

82,8 ans

En 2030

85,1 ans*



Nombre de personnes de 65 ans et plus

~13,1 M

Soit ~19,6% de la population française

~16,5M

Soit ~23,4% de la population française



Nombre de personnes âgées dépendantes (GIR entre 1 et 4)

1,292 M

Soit ~1,9% de la population française

1,592 M

Soit ~2,3% de la population française

En revanche, on deviendra dépendant plus tard (85 ans en 2030 vs. 84 ans en 2010)...

Source : « Les personnes âgées en 2030: État de santé, démographie, revenus, territoires, modes de vie : portrait-robot de la génération qui vient », Jérôme GUEDJ - Luc BROUSSY - Anna KUHN LAFONT (Think Tank Matières grises), 2018 et « Projections régionales de population à l'horizon 2030 », Olivier Léon, Pascal Godefroy, pôle Emploi-Population, Insee
*Estimation haute ; estimation basse : 82,4 ans

Usages | L'exclusion numérique des seniors, une réalité ?

La population senior est particulièrement touchée par le phénomène d'exclusion numérique :
40% des personnes âgées de 70 ans et plus n'utilisent pas internet (vs. 62% en 2015)

Equipement numérique

Parmi les personnes qui ne possèdent pas d'ordinateur, 29% ont 70 ans et plus // +14 points par rapport à l'ensemble de la population



Près de la moitié des personnes non équipées de téléphone portable sont des retraités



Plus de la moitié des personnes qui ne disposent pas d'une connexion à domicile sont âgées de 60 ans et plus



Développer ses usages est moins motivant si on ne peut pas pratiquer chez soi !

Usages en ligne

Les démarches administratives en ligne inquiètent toujours et découragent souvent, même les personnes âgées qui utilisent internet par ailleurs

Dès 60 ans, une personne sur deux se sent inquiète face à ces démarches (contre 23% chez les 18-24 ans)

Mais entre 2015 et 2018, la proportion d'internautes quotidiens parmi les +70ans a doublé, passant de 22% à 45% !



Il peut être contre-productif de faire des démarches administratives la clé d'entrée des seniors avec le numérique

Persona type

Les seniors grands exclus du numérique sont davantage des femmes de plus de 80 ans, vivant seules, avec de faibles revenus

Sources : enquête Petits frères des Pauvres (réalisée en 2018 via une étude quantitative auprès de plus de 1500 personnes âgées de 60 ans et plus, via une étude qualitative réalisée auprès de 11 personnes de 61 à 94 ans (accompagnées par les Petits frères des pauvres) et via un focus région avec un quota de 1 500 personnes de 60 ans et plus) et Baromètre du numérique 2018

Usages | Des freins psychologiques prégnants

La crainte, la lassitude ou le rejet idéologique sont des motifs régulièrement détectés chez les seniors éloignés du numérique ne souhaitant pour autant pas se former (i.e. la majorité)

Du manque de confiance en soi...

Pour certaines personnes âgées, le numérique est un « **nouveau monde** qu'ils semblent observer d'un lieu reculé, en retard d'une révolution industrielle »
La complexité est le 1^{er} frein pour les +70 ans

« Ce n'est pas de mon âge »
« C'est trop tard pour moi »

Manque d'intérêt, de curiosité

Pour d'autres, le rejet est lié au **manque de motivation pour découvrir une activité nouvelle**, « un manque de curiosité qui reflète une **posture générale assez lasse face à la vie** »

... à la défiance envers le numérique

Pour certains seniors, le numérique est refusé en bloc, comme **reflet d'un monde technicisé et déshumanisé** dans lequel ils ne se reconnaissent pas

La **défiance** vis-à-vis du numérique peut être mise en miroir avec les époques qu'ont traversées ces générations (guerres)

« Moi je n'ai pas d'usage. Je n'ai pas d'ordinateur, je n'ai pas de portable. Je suis aussi contre le compteur Linky, contre Internet, contre le portable. Je pense que c'est de l'intrusion »

Yvette, 75 ans

« Dans les MSAP [...] il y a un partage d'informations personnelles sans qu'une réponse juridique soit apportée »

Jacques Toubon, Défenseur des droits

Source : enquête Petits frères des Pauvres (réalisée en 2018 via une étude quantitative auprès de plus de 1500 personnes âgées de 60 ans et plus, via une étude qualitative réalisée auprès de 11 personnes de 61 à 94 ans (accompagnées par les Petits frères des pauvres) et via un focus région avec un quota de 1500 personnes de 60 ans et plus)



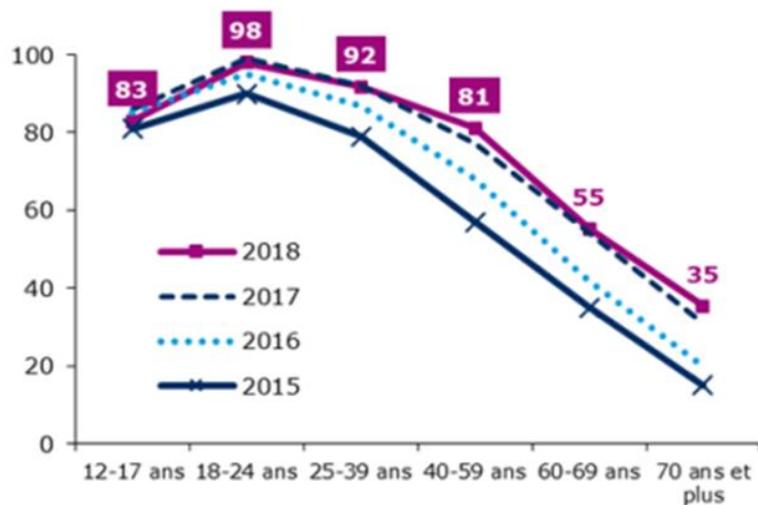
Équipement et usages aident à segmenter deux typologies de seniors

Équipement numérique

Le taux d'équipement en smartphone chute fortement dès la tranche d'âge 60-69 ans, même si l'écart avec la catégorie des +70 ans reste conséquent (20 points)

Taux d'équipement smartphone selon l'âge

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -



Source : CREDOC - Baromètre du numérique 2018

Usages en ligne

Cependant, les usages des 60-69 ans relatifs aux démarches administratives en ligne sont plus proches de l'ensemble de la population que des +70 ans...



Source : CREDOC - Baromètre du numérique 2016

L'utilisation du numérique doit être une source de plaisir : ce sont les centres d'intérêt des seniors qu'il faut ainsi mettre au cœur des actions de sensibilisation et d'accompagnement

Internet comme lien social

Les **applications de communication** sont plébiscitées par les seniors connectés comme des **moyens de conserver le lien, avec la famille et les amis.**

« Avec WhatsApp maintenant, on parle avec les enfants sans coût. Je me sens très bien. Je peux entendre la voix de ma petite fille »

Maria, 79 ans

Internet comme source de loisirs

Les usages autour des **jeux**, des **photos**, des **vidéos** sont perçus par les seniors internautes comme une **ouverture au monde** et une **source de stimulation et d'épanouissement.**

« Dès que je n'ai pas vu à la télé, je peux regarder sur YouTube. C'est facile à faire. Des fois je ne dors pas la nuit alors je regarde YouTube »

Hasna, 61 ans

Transmettre son histoire via Internet

Sites de **généalogie**, utilisation du **traitement de texte pour écrire ses mémoires**... peuvent être des leviers de motivation pour s'initier au numérique.

Se simplifier la vie avec internet

Consulter la météo, utiliser des services en ligne pour sa santé, faire des achats sur internet... sont autant de fonctions numériques très appréciées.

Seulement 11% des non internautes auraient envie de suivre une formation pour monter en compétences et développer leurs usages numériques (aussi peu que le reste de la population)

Avant de former, apprendre à accrocher !

« Il faut déjà commencer par intéresser les gens avant d'envisager de les former. On essaye de mobiliser des formations pour des personnes qui, pour l'instant, n'en veulent pas.

Vous pourrez mettre des ordinateurs à disposition, du matériel dernier cri, des médiateurs numériques, si la personne n'a pas envie, si elle n'a pas compris l'intérêt pour elle, elle n'utilisera pas Internet »

Benoît Calmels, Délégué général de l'UNCCAS



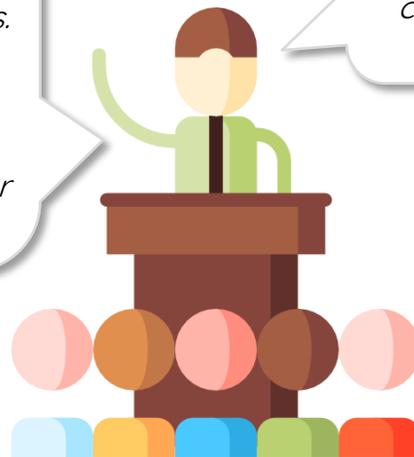
Attention à ne pas aller plus vite que la musique dans la mise en place de solutions, au risque de décourager également les accompagnants ! [cf. Phase 1]

Penser des accompagnements diversifiés

« Comme pour la formation professionnelle des adultes, on ne peut pas faire une formation identique pour tout le monde. Une multiplicité de canaux sont à trouver, à créer, à initier afin de couvrir un public le plus large possible. »



La diversité des freins numériques est telle qu'il paraît indispensable de penser des parcours d'inclusion multiples, pour parler à tous [cf. Phase 2]



WE**TECH**CARE

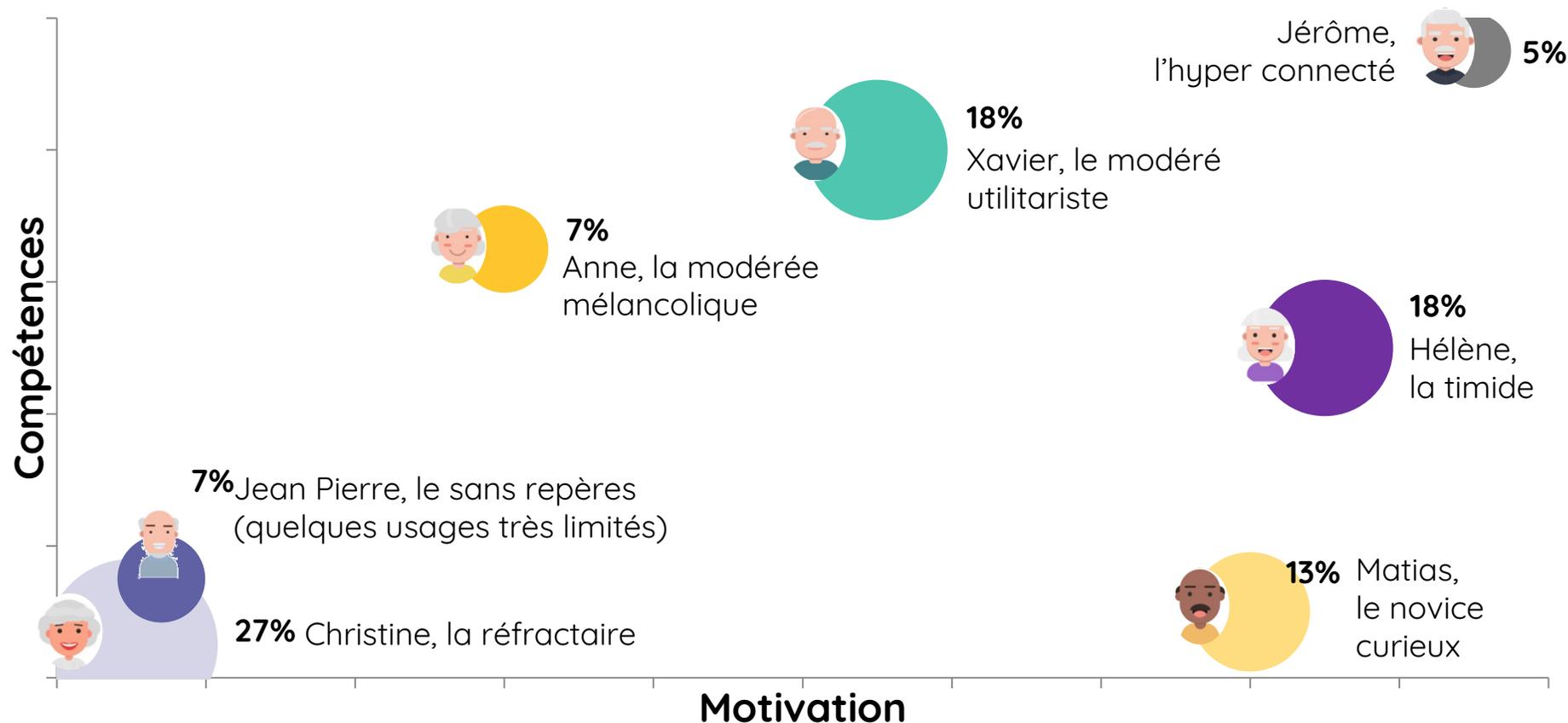
Soutenu par



**Publics seniors &
inclusion numérique**

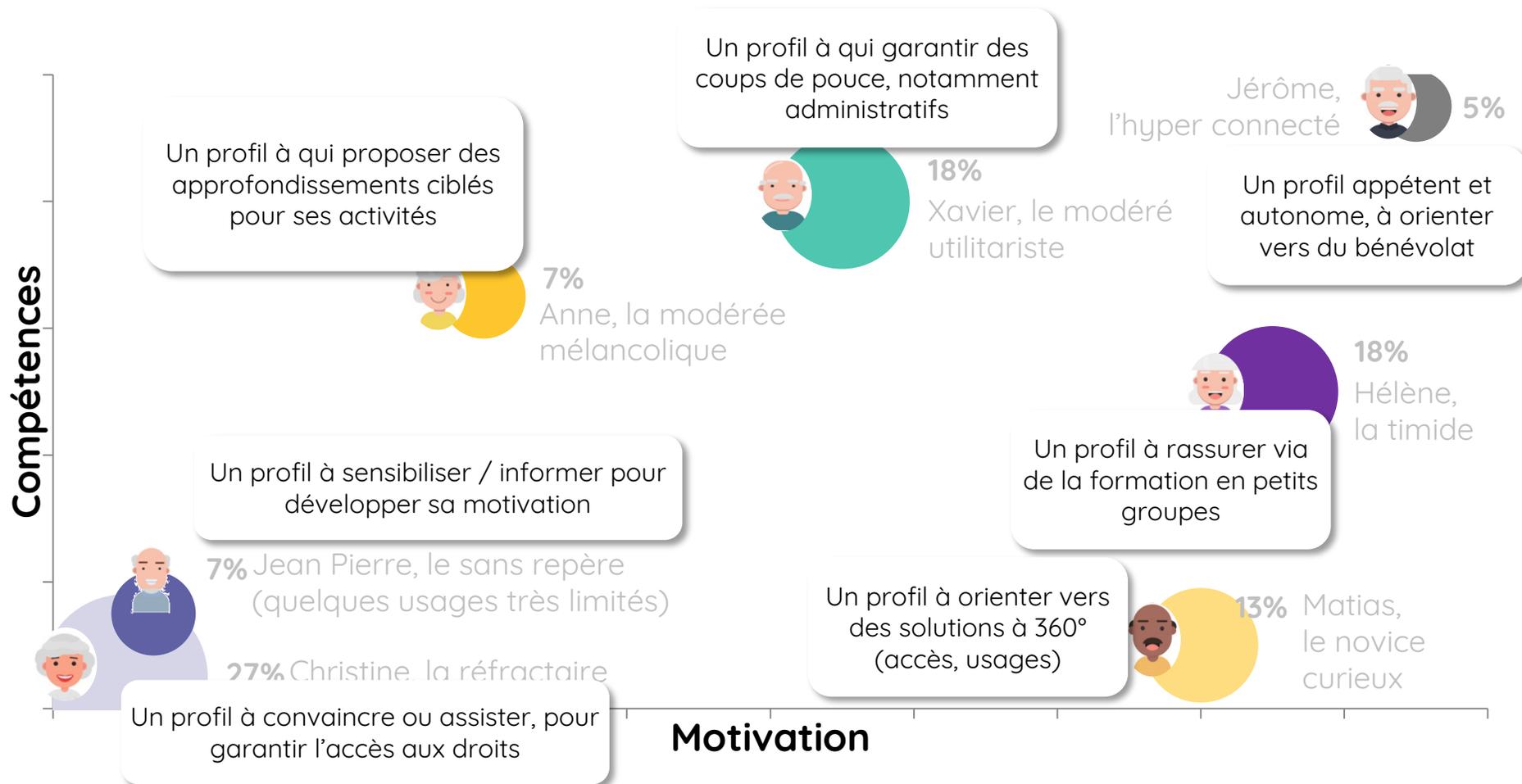
COMPRENDRE | Les personnes

Positionnement et représentativité des personae présentées*



Note : le total de ces 7 profils fait 95%, car certaines personnes rencontrées lors des entretiens n'entraient pas sous ses personae, mais présentaient des profils trop rares pour être formalisés (ex. compétent mais non équipé / non équipé, sans compétences, mais sans freins structurels et non réfractaire ...)

Synthèse des solutions et parcours recommandés



Ces parcours sont des suggestions principales, nous avons indiqué des solutions alternatives ou complémentaires, car même pour un persona donné, la palette de solutions déployées doit rester riche !



Prénom, caractéristique : le connaître et le comprendre



Prénom, Age

- **Sa situation familiale** : seul ou en couple
- **Sa situation économique** : aisance ou précarité (dont exonéré de CSG)
- **Son lieu d'habitation** : urbain ou rural
- **Ses centres d'intérêts** : lien social, informations, ...

*Verbatim
représentatif de
l'attitude du senior
en question*

PROFIL NUMÉRIQUE



BESOINS & FREINS

BESOINS OU OPPORTUNITÉS

EQUIPEMENTS



Ordinateur Tablette Smart-phone Wifi/4G

PRINCIPAUX USAGES EN LIGNE



Com. Achats en ligne Infos pratiques Presse & actualité Jeux Photos Accès aux droits Création web

FREINS ÉVENTUELS



Manque de temps Manque de confiance en soi Difficultés éco. Barrière de la langue Problèmes de santé Manque d'intérêt ou de confiance



Prénom, caractéristique : l'encourager et l'accompagner

OFFRE DE SERVICES

SOLUTION PRINCIPALE



Informer et/ou motiver Equiper et/ou connecter Assister (faire à la place) Former (bases ou spé) Soutenir de façon ponctuelle Aider ses pairs à son tour



Urgence de mise en place de la solution d'accompagnement pour le persona (ex. risque de rupture de droits, isolement, ...)

- S'appuyer sur** : des acteurs évoluant dans l'écosystème des seniors
- S'inspirer** : des initiatives présentées dans le benchmark

SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES

Solutions alternatives ou complémentaires

PARCOURS USAGER

ETAPES DU PARCOURS

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- 1 PORTE D'ENTRÉE**
Description de l'étape telle que vécue par le persona
- 2 PRISE DE DÉCISION**
Description de l'étape telle que vécue par le persona
- 3 MISE EN ACTION**
Description de l'étape telle que vécue par le persona
- 4 SUIVI DANS LA DURÉE**
Description de l'étape telle que vécue par le persona

- Liste des ressources utiles et/ou des facteurs clés de succès pour le bon déroulement de cette étape du parcours
- Exemples de ressources ou accélérateurs :
 - Relais de proximité pour toucher les seniors (ex. proches, commerces, transports, ...) et/ou autres canaux de contact (ex. courrier, email)*
 - Équipement numérique permettant d'accompagner (assister ou former) : ordinateur, tablette, smartphone...*
 - Notamment pour les aidants intervenant en mobilité (ex. travailleurs sociaux)*
 - Outils numériques (ex. ressources pédagogiques, fichier de reporting, tableau de bord, ...)*
 - Facteurs clés de succès (caractère ludique, caractère convivial, modularité de la solution, facilité d'organisation, ...)*

Christine, la réfractaire : la connaître et la comprendre



Christine, 83 ans

- **Sa situation familiale** : veuve, 2 enfants
- **Sa situation éco.** : Christine a un budget resserré (exonérée de CSG)
- **Son lieu d'habitation** : Lescar (aire urbaine de Pau, < 10 000 habitants)
- **Ses centres d'intérêts** : très ouverte sur les autres (discussion de quartier, église, ...), Christine aime mener des activités connues.

Internet, ça n'est pas de mon âge ! Je ne connais pas et je n'ai pas envie de m'y intéresser

PROFIL NUMÉRIQUE

COMPÉTENCES

HELP



Grand débutant

Aucune compétence ou tentative d'acquisition / usage

CONNAISSANCES



Christine a très peu de connaissance (connait des noms de sites)



INTÉRÊT



Christine ne s'intéresse pas au numérique, « pour les jeunes »

EQUIPEMENTS



Christine n'a qu'un téléphone fixe et un portable sans internet

PRINCIPAUX USAGES EN LIGNE



Christine n'a aucun usage numérique.

BESOINS & FREINS

BESOINS OU OPPORTUNITÉS



Christine a besoin du numérique pour certaines démarches administratives 100% dématérialisées (ex. impôts)

FREINS ÉVENTUELS



Christine est **très réfractaire au numérique**. Ses **problèmes de santé** (légère surdité...) sont des **freins dans la communication et la mobilité**. Elle a des **difficultés financières** pour s'équiper et financer un abonnement.

Christine, la réfractaire : l'accompagner et l'encourager



OFFRE DE SERVICES

SOLUTION PRINCIPALE



La convaincre de l'intérêt du numérique pour ensuite **l'équiper (à prix réduit)** et la **former sur les bases**



NIVEAU D'URGENCE



Fort : il faut éviter le non-recours aux démarches administratives et l'isolement pour Christine



S'appuyer sur : associations de sensibilisation et formation/proches



S'inspirer : Anzin Clic : sensibilisation en porte-à-porte et formation

SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES



Assistance à domicile pour des débloquages ponctuels : **Allo Bernard**



Assistance par une aide à domicile (ou autre intervenant à domicile) sans écosystème informel – *coût pour le public*

PARCOURS USAGER

ETAPES DU PARCOURS A

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

1 PORTE D'ENTRÉE

Christine est sensibilisée par les interventions d'une **association, en porte-à-porte**, qui cherche à lui montrer que le numérique est à sa portée et peut lui être utile

2 PRISE DE DÉCISION

Incitée par son aide à domicile, Christine **accepte de s'inscrire** à un **parcours d'initiation près de chez elle**, proposé par cette association

3 MISE EN ACTION

Pour faciliter les déplacements, un **bus vient chercher, et ramène**, les participants chez eux. Pour **équiper** Christine, un **proche lui donne** en parallèle **son ancien smartphone**

4 SUIVI DANS LA DURÉE

Après la formation, quand Christine a un **blocage ponctuel**, elle fait appel à une **association qui vient à domicile** pour l'**assister**

- **Communication ciblée et personnelle**
- **Porte-à-porte en partenariat avec des structures sociales de proximité** connues des bénéficiaires
- **Mise en avant de leviers de motivation forts** : ex. communiquer avec ses enfants, consulter les photos qu'ils postent sur les réseaux sociaux, etc.

- **Entourage bienveillant et motivant**
- **Vraie notion de choix** (vs. obligation à laquelle la société nous pousse) : intéresser Christine via le récréatif vs. l'administratif...

- Offre de **parcours d'initiation** débutant par une mise à mal des idées reçues sur le numérique
- **Solutions de mobilité** par la collectivité
- Accès à un **équipement via l'entourage** (prérequis à sa motivation et engagement)

- **Entourage bienveillant**, motivant et disponible (pour un coup de pouce ponctuel, pour des révisions, rassurer...)
- Association pour **assistance à domicile**

Christine, la réfractaire : l'accompagner et l'encourager



OFFRE DE SERVICES

SOLUTION PRINCIPALE



L'assister afin de garantir l'accès à ses droits en cas de rejet répété du numérique



NIVEAU D'URGENCE



Fort : il faut éviter le non-recours aux démarches administratives et l'isolement pour Christine



S'appuyer sur : acteurs publics de proximité (mairie)



S'inspirer : écrivain numérique (mairie de Boulazac)

SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES



Assistance par un facteur numérique : association ADEP

PARCOURS USAGER

ETAPES DU PARCOURS B

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

1

PORTE D'ENTRÉE

Christine doit faire des **démarches** pour l'APA ; elle a besoin d'obtenir des **justificatifs via internet**. Son **aide à domicile** lui parle d'**écrivains publics numériques en mairie**

2

PRISE DE DÉCISION

Christine est convaincue du fait de la **proximité de la mairie**, de la possibilité de **prendre rdv par téléphone**, et de la **gratuité** de la démarche

3

MISE EN ACTION

Christine se rend en mairie, l'écrivain public numérique l'aide à récupérer les documents nécessaires sur internet

4

SUIVI DANS LA DURÉE

Si Christine a une question, elle sait qu'elle peut **revenir ou téléphoner**. Elle fait la **promotion** de ce dispositif autour d'elle

- Réassurance via :
 - offre portée par acteur de proximité et de confiance
 - bouche à oreille via une personne de confiance
- Gratuité (enjeu pour publics ayant difficultés financières)
- Accessibilité de l'offre pour des personnes ayant des freins à la mobilité / problèmes de santé (proche du domicile, possibilité de prendre rdv par tel ce qui évite attente)
- Compétences de l'accompagnant sur les démarches en ligne
- Ecoute de l'accompagnant
- Réassurance via la possibilité de revenir / téléphoner

Matias, le novice curieux : le connaître et le comprendre



Matias, 67 ans

- **Sa situation familiale** : célibataire
- **Sa situation économique** : Matias a des difficultés financières (exonéré de CSG)
- **Son lieu d'habitation** : Neuville-sur-Escout (Hauts-de-France, < 3000 habitants)
- **Ses centres d'intérêts** : sa famille (frères et sœurs notamment)

J'aimerais utiliser internet, mais je suis contraint financièrement

PROFIL NUMÉRIQUE

COMPÉTENCES

HELP



Grand débutant

Matias n'a pas eu l'occasion d'apprendre à utiliser le numérique



CONNAISSANCES



Connaissances limitées, Matias ne sait pas citer de services numériques



INTÉRÊT

Le numérique peut être pratique, curieux d'en savoir plus



BESOINS & FREINS

BESOINS OU OPPORTUNITÉS



Matias souhaite **communiquer** avec ses proches **à moindres frais** et découvrir d'autres opportunités numériques !

EQUIPEMENTS



Il utilise son téléphone (sans 4G) uniquement pour téléphoner. Il apprécie la TV.

PRINCIPAUX USAGES EN LIGNE



Aucun, mais Matias souhaiterait maîtriser certains services numériques du quotidien : recherche d'info pratiques, de bonnes affaires en ligne, se déplacer, démarches Caf, communication à l'étranger, ...

FREINS ÉVENTUELS



Matias a des **difficultés financières** pour s'équiper et pour financer un abonnement. Il **manque de confiance en lui** (ce qui est lié à des fragilités sociales). Matias peut avoir des **difficultés avec le français écrit**.

Matias, le novice curieux : l'encourager et l'accompagner



OFFRE DE SERVICES

SOLUTION PRINCIPALE



Proposer un dispositif complet comprenant un équipement et un abonnement à prix réduit et un parcours de formation



NIVEAU D'URGENCE

Fort : il faut éviter le non-recours aux démarches administratives pour Matias



S'appuyer sur : collectivité / association de solidarité/ proches



S'inspirer du : Programme « + simple » comprenant tablette et formation, gratuit pour bénéficiaire

SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES



Permanences par une association pour répondre à des questions ponctuelles : ex. des PermCo d'Emmaüs Connect



Ateliers thématiques (réseaux sociaux...) : ex. Faitout connecté

PARCOURS USAGER

ETAPES DU PARCOURS

1

PORTE D'ENTRÉE

Matias est informé par son intervenant social qu'une asso. propose des équipements mobiles à bas prix, une formation associée

2

PRISE DE DÉCISION

Matias écoute les conseils de l'intervenant social, qui le connaît bien et à qui il fait déjà confiance

3

MISE EN ACTION

Matias rejoint le dispositif : il reçoit le matériel et suit un parcours de 15h sur les compétences de base et les démarches administratives

4

SUIVI DANS LA DURÉE

Matias est plus à l'aise pour utiliser son équipement. Il se rend régulièrement à des permanences pour approfondir ses usages

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Communication directe via Intervenant social de référence
- ... et dans une moindre mesure par un service public de proximité (mairie) et/ou une association qu'il fréquenterait déjà
- Qualités pédagogiques et pouvoir de prescription de l'intervenant social (bonne relation avec Matias, lui a recommandé d'autres solutions qui se sont prouvées efficaces par le passé)
- Relances de l'intervenants social (il mentionne plusieurs fois l'offre avant que Matias ne s'en saisisse)
- Offre d'équipement à tarif solidaire, avec des moyens de connexion adaptés
- Expérience des animateurs avec des publics en situation de précarité sociale et ayant des difficultés avec l'écrit (utilisation de supports visuels...)
- Connaissance de solutions numériques permettant de contourner des étapes lues/écrites (ex. fonction audio de Google) ou association à un parcours Illetrisme
- Patience, écoute et compétences administratives des intervenants

Jean-Pierre, le sans repères : le connaître et le comprendre



Jean-Pierre, 76 ans

- **Sa situation familiale** : célibataire
- **Sa situation économique** : Jean-Pierre a une retraite correcte et est aidé par sa famille (non exonéré de CSG)
- **Son lieu d'habitation** : Bordères-et-Lamensans (Landes, moins 500 hab.)
- **Ses centres d'intérêts** : Il a des activités d'intérieur (regarder la TV...). Il participe occasionnellement aux activités de vie du village. Il fréquente un lieu de culte et est très attaché aux traditions.

On m'a offert un smartphone, mais ça ne m'intéresse pas vraiment !

PROFIL NUMÉRIQUE

COMPÉTENCES



Débutant

Il maîtrise des usages mobiles simples (ex. lecture de mails)

CONNAISSANCES



Il connaît peu de services numériques innovants

INTÉRÊT



Il n'a pas une très bonne image du numérique

EQUIPEMENTS



Son équipement (notamment tablette) peut avoir été fourni par des proches

PRINCIPAUX USAGES EN LIGNE



Quand il utilise le numérique, c'est principalement pour communiquer. Il peut arriver qu'il utilise le numérique pour se divertir, mais pour cela il est assisté par des proches (ex. aide au visionnage d'une vidéo Youtube...)

BESOINS & FREINS

BESOINS OU OPPORTUNITÉS



Jean-Pierre a besoin de **communiquer avec ses proches** et d'**avoir accès à des services du quotidien** (ex. achats)

FREINS ÉVENTUELS



Il **manque d'intérêt** pour le numérique essentiellement parce qu'il **n'a pas connaissance** des opportunités que pourrait lui offrir le numérique

Jean-Pierre, le sans repères : l'accompagner et l'encourager



OFFRE DE SERVICES

SOLUTION PRINCIPALE



Sensibiliser Jean-Pierre pour lui montrer comment le numérique pourrait faciliter son quotidien (cf. achats en ligne, santé, ...) **puis lui proposer un parcours socles + découverte de services**



NIVEAU D'URGENCE

Fort : éviter à Jean-Pierre l'isolement social et le non recours



S'appuyer sur : associations / mairie / proches



S'inspirer de : ateliers itinérants Tremplin

SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES



Apprendre avec un lycéen : Perche digital senior

PARCOURS USAGER

ETAPES DU PARCOURS

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

1

PORTE D'ENTRÉE

Sur le marché proche de chez lui, Jean-Pierre est **sensibilisé par une association** qui lui montre ce que le numérique peut lui apporter, et lui parle d'**ateliers itinérants**

2

PRISE DE DÉCISION

Jean-Pierre se renseigne sur les horaires, les modalités, le contenu de ces ateliers : **c'est vraiment du sur-mesure pour son petit village rural, il va saisir cette perche !**

3

MISE EN ACTION

Jean-Pierre se rend à un 1er **atelier collectif sur les compétences de base**. Ca lui plait, c'est très convivial et pédagogique. Hélas, le prochain atelier est prévu dans 2 mois...

4

SUIVI DANS LA DURÉE

Pour accélérer son apprentissage, **Jean-Pierre se rend tous les mois à des ateliers d'initiation par des lycéens dans son village**, dont lui a parlé l'animateur itinérant

- **Association de proximité** réalisant des actions de **sensibilisation**
- **Mise en avant d'avantages du quotidien** (gain de temps, mobilité, etc.), notamment pour les publics habitant en zone rurale
- **Dispositif adapté aux besoins et contexte de vie de Jean-Pierre** (ex. choix de mise en avant de services particulièrement utiles en ruralité, type télémedecine)
- **Dispositif non engageant** (1 séance ad hoc) car Jean Pierre est à peine en train de changer d'avis sur le numérique...
- Animateurs disposant d'**excellentes compétences / ressources pédagogiques** pour rendre même les bases amusantes !
- **Animateurs connaissant bien les leviers de motivation** (services préférés) **des différentes typologies de publics**
- **Capacité d'orientation entre structure** (c'est l'atelier itinérant qui renvoie vers les ateliers portés par des lycéens)
- **Formateurs lycéens bénévoles** ayant été outillés, et faisant preuve d'autant de pédagogie que les animateurs pro

Hélène, la timide : la connaître et la comprendre



Hélène, 74 ans

- **Sa situation familiale** : veuve, 3 enfants dont 2 vivant à l'étranger
- **Sa situation économique** : elle n'a pas de difficultés financières
- **Son lieu d'habitation** : Aix-en-Provence
- **Ses centres d'intérêts** : ouverte sur le monde, elle a une vie sociale riche : cours d'écriture, sorties culturelles avec ses amies, ...

Je commence à me débrouiller, mais je voudrais être vraiment autonome et sûre de moi sur internet !

PROFIL NUMÉRIQUE

COMPÉTENCES



Surtout liées à internet (mails, recherches). La bureautique est moins maîtrisée

CONNAISSANCES



Hélène connaît surtout les apps et sites web grand public (réseaux)

INTÉRÊT



Apprécie ces services mais se dit parfois que le digital la dépasse

EQUIPEMENTS



Doublement équipée, elle utilise les devices selon ses besoins

PRINCIPAUX USAGES EN LIGNE



Hélène communique avec sa famille et amis par mail (mais a l'impression que certains outils type WhatsApp sont compliqués), elle consulte des sites d'actu, cherche des recettes en ligne, ...

BESOINS & FREINS

BESOINS OU OPPORTUNITÉS



Hélène doit être **rassurée sur sa maîtrise** du numérique. Elle souhaite **approfondir** des thèmes qui lui plaisent

FREINS ÉVENTUELS



Hélène a tendance à se **dévaloriser**, à sous-estimer son niveau. Malgré ses usages, elle aime à dire à ses enfants qu'elle est en fracture numérique !

Hélène, la timide : l'encourager et l'accompagner



OFFRE DE SERVICES

SOLUTION PRINCIPALE



Proposer à Hélène un **parcours** combinant **révision des bases & services numériques concrets**



NIVEAU D'URGENCE

Moyen : proposer des accompagnements adaptés pour cultiver ses compétences



S'appuyer sur : des associations proposant des ateliers numériques, des proches (ex. famille, amis) pour rassurer Hélène au quotidien



S'inspirer de : E-seniors, des ateliers thématiques ludiques et utiles

SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES



Des permanences **hebdomadaires** pour répondre à des questions précises : **Cafés connectés à Toulouse**

PARCOURS USAGER

ETAPES DU PARCOURS

1

PORTE D'ENTRÉE

Hélène entend parler par ses amis d'une association qui propose des **ateliers numériques thématiques** (ex. communication, cuisine ...)

2

PRISE DE DÉCISION

Une amie d'Hélène décide de **s'inscrire, ce qui convainc Hélène de se lancer** : à deux, elle sera moins timide pour y aller !

3

MISE EN ACTION

Hélène suit des ateliers 1 fois / semaine sur **la communication** (elle maîtrise enfin Whatsapp !), **les photos...** Elle en profite pour réviser ses bases, et gagne en aisance.

4

SUIVI DANS LA DURÉE

De plus en plus active en ligne, **Hélène demande à ses enfants de lui offrir un nouveau smartphone** pour Noël, pour **profiter de meilleures capacités de stockage !** **A la réunion d'information** pour la rentrée associative, elle **témoigne** de sa très bonne expérience

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- **Sollicitation personnelle d'Hélène** (ex. par un ami, dans un commerce, ...) pour l'inviter à dépasser son réflexe d'auto censure et manque de confiance en elle
- **Mise en avant de thématiques très attractives** (donner envie de dépasser ses peurs car le jeu en vaut la chandelle)
- **Facteur(s) rassurant, facilitant l'engagement** : participants ami(e)s, lieu d'accompagnement déjà fréquenté, ...
- **Personne ne lui promet que le numérique est facile**, ça change et rassure sur ses propres difficultés à être réellement à l'aise
- Animateurs disposant d'excellentes **qualités d'observation et d'écoute** pour positionner Hélène dans un groupe adapté
- **Large offre d'ateliers thématiques + un dispositif favorisant la convivialité** (temps d'échange en dehors des séances...) permettant de garder Hélène intéressée
- **L'existence d'ateliers de révision** : les proposer à Hélène si elle bloque dans les ateliers thématiques (vs. la paniquer)
- **Perception des progrès réalisés** (confiance, Hélène se sent capable d'usages plus autonomes chez elle)
- **Équipement adapté aux usages**

Anne, la mélancolique : la connaître et la comprendre



Anne, 77 ans

- **Sa situation familiale** : divorcée, 1 enfant
- **Sa situation économique** : ancienne libraire, elle a une retraite correcte
- **Son lieu d'habitation** : Montpellier
- **Ses centres d'intérêts** : très active, elle est impliquée dans de nombreuses associations sociales et culturelles. Elle est passionnée par l'actualité et dispose d'un fort regard critique sur les évolutions de la société

Je trouve qu'Internet engendre des évolutions malsaines dans la société...

PROFIL NUMÉRIQUE

COMPÉTENCES

HELP



Intermédiaire à avancée

Anne est à l'aise, elle maîtrise internet et le traitement de texte

CONNAISSANCES



Anne connaît quelques sites utiles (infos médicales, recettes...)



INTÉRÊT



Anne n'apprécie pas les évolutions induites dans la société par le num.



EQUIPEMENTS



Elle possède un smartphone mais l'utilise très peu

PRINCIPAUX USAGES EN LIGNE



Anne utilise principalement le mail, pour communiquer notamment dans le cadre de ses activités associatives. Elle se renseigne ponctuellement en ligne (presse, Wikipedia)

BESOINS & FREINS

BESOINS OU OPPORTUNITÉS



Anne souhaite **mieux maîtriser les démarches en ligne** pour gagner du temps, et **approfondir la bureautique** pour ses activités associatives

FREINS ÉVENTUELS



Anne porte un **regard très critique sur numérique**. Elle se désole que les nouvelles générations soient rivées sur leurs portables et s'isolent via le digital.

Anne, la mélancolique : l'encourager et l'accompagner



OFFRE DE SERVICES

SOLUTION PRINCIPALE



Permettre à Anne de se perfectionner dans ses usages numériques (ex. bureautique) via des ateliers thématiques



NIVEAU D'URGENCE



Moyen : Anne n'est pas exclue mais il est important que les acteurs locaux puissent la soutenir



S'appuyer sur : des associations proposant des ateliers thématiques



S'inspirer de : ateliers GRDR pour former sur le numérique des responsables associatifs

SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES



Des débats sur le numérique : centre de culture numérique de Strasbourg



De la formation numérique par un particulier en échange d'un autre service rendu : les Accorderies

PARCOURS USAGER

ETAPES DU PARCOURS

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

1

PORTE D'ENTRÉE

L'une des associations dans laquelle Anne est très mobilisée lui propose de s'inscrire à des ateliers portés par un tiers, pour mieux utiliser le num pour ses activités associatives

2

PRISE DE DÉCISION

Anne se rend à la réunion d'information : en échangeant avec ses pairs, elle est convaincue de la pertinence des thèmes proposés, et de l'ambition qui semble adaptée !

3

MISE EN ACTION

Anne suit un cycle d'ateliers pour se perfectionner sur Word (pour ses compte-rendus), sur ses mails, apprendre les bases d'Excel (pour gérer le budget de l'association, ...)

4

SUIVI DANS LA DURÉE

Anne, qui s'entend très bien avec les autres participants de l'atelier, propose d'organiser un débat sur le numérique, entre les participants, et ouvert à leurs collègues associatifs

- Prendre le temps de convaincre Anne !
- Recommandation (au-delà du bouche-à-oreille) : ici, par une association qui intègre le numérique au parcours d'Anne
- Flyer et invitation à un temps de présentation avant tout engagement
- Offre d'ateliers thématiques correspondant aux besoins d'Anne : très critique envers le numérique, Anne doit voir qu'il sera un outil au service de son objectif, et surtout pas une fin en soi !
- animateurs disposant d'excellentes compétences pédagogiques et d'écoute pour rassurer Anne. Ces derniers ne doivent pas faire l'apologie du numérique !
- Cas pratiques et exercices à faire chez soi
- Ouverture : possibilité pour Anne d'exprimer son point de vue sur le numérique - y compris sur ses limites, et d'engager un dialogue, des débats, ...

Xavier, le modéré : le connaître et le comprendre



Xavier, 70 ans

- **Sa situation familiale** : marié, 2 enfants
- **Sa situation économique** : ancien ingénieur, il n'a pas de difficultés
- **Son lieu d'habitation** : Bordeaux
- **Ses centres d'intérêts** : très cultivé, il est ouvert sur le monde, à l'aise avec les nouvelles technologies, mais tient à garder du temps pour ce qui compte vraiment à ses yeux, à savoir les relations humaines

Internet, c'est utile, mais je ne veux pas y consacrer trop de temps, surtout que j'ai beaucoup d'activités

PROFIL NUMÉRIQUE

COMPÉTENCES

HELP



Expérimente



Xavier, facilement à l'aise, consacre peu d'énergie au digital

CONNAISSANCES



Sa culture numérique est développée (dont risques et dérives)

INTÉRÊT



Il apprécie la facilité apportée par le num. mais reste vigilant

EQUIPEMENTS



Multi-équipé, il utilise ses équipements avec modération (ex. téléphone pour com.)

PRINCIPAUX USAGES EN LIGNE



Xavier utilise principalement son équipement pour communiquer et se simplifier la vie. Il est à l'aise mais n'a pas d'usage automatique (ex. usages récréatifs circonscrits dans le temps). Il réalise des démarches admin ponctuellement

BESOINS & FREINS

BESOINS OU OPPORTUNITÉS



Xavier aimerait **être rassuré sur certaines démarches administratives nouvellement dématérialisées**

FREINS ÉVENTUELS



Xavier ne veut **pas consacrer trop de temps au numérique**, au détriment de ses autres activités

Xavier, le modéré : l'encourager et l'accompagner



OFFRE DE SERVICES

SOLUTION PRINCIPALE



Garantir à Xavier un coup de pouce sur certaines démarches notamment administratives (démonstration, 1ères fois)



NIVEAU D'URGENCE

Xavier n'est pas exclu et dispose d'un système de support



S'appuyer sur : asso. / collectivité : formant aux démarches en ligne



S'inspirer du : Faitout connecté, aide sur démarches administratives et ateliers pour utilisateurs avancés

SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES



Une fois formé sur les démarches administratives, **lui confier des fiches mémos qui faciliteront l'appui de proches**



Lui proposer des permanences flexibles pour répondre à des points précis (cf. « Tech sessions » de Digital seniors)

PARCOURS USAGER

ETAPES DU PARCOURS

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

1

PORTE D'ENTRÉE

Xavier doit **renouveler son passeport**. Il voit une affiche sur un panneau municipal : une « **MSAP** » propose près de chez lui de l'**aide sur les démarches en ligne**

2

PRISE DE DÉCISION

Xavier **prend rdv par téléphone** pour un échange de **moins d'1h** avec un **médiateur qualifié**. Son interlocuteur semble compétent, ce qui lui plaît immédiatement !

3

MISE EN ACTION

Sur place, un **médiateur lui explique les étapes de la démarche** et observe Xavier la prendre en main. Le médiateur lui transmet un **guide pratique** sur cette démarche

4

SUIVI DANS LA DURÉE

Xavier, à l'aise, aide sa femme à réaliser une demande de passeport en ligne. Très satisfait, **il n'hésite pas à parler de ce dispositif autour de lui** pour des proches en difficultés

- **Mise en avant d'une offre pragmatique et facile d'accès** (pas de perte de temps)
- **Bouche-à-oreille** (famille, voisinage), communication dans les **lieux publics** ou **communication ciblée** (mail, courrier)

- **Caractère hybride du lieu** (lieu non stigmatisant d'un point de vue social)
- **Bonne organisation de la structure** : lisibilité de l'offre, disponibilité, ...

- **Formation avancée des médiateurs sur les démarches en ligne** : Xavier n'est pas novice sur le numérique, il aura donc a priori des questions « de niveau 2 » sur ces démarches. Il pourra également avoir des questions de type RGPD, sécurité, ...
- **Transmission d'informations pratiques** (ex. guide, fiche mémo, FAQ, ...) sur les démarches en ligne réalisées par Xavier

- Possibilité de revenir pour des « **piqûres de rappel** » ou de la **réassurance ponctuelle**

Jérôme, l'hyper connecté : le connaître et le comprendre



Jérôme, 64 ans

- **Sa situation familiale** : marié avec 4 enfants, il vit avec sa femme
- **Sa situation économique** : ex-cadre, Jérôme n'a pas de difficultés éco.
- **Son lieu d'habitation** : Lyon (il aime la ville et n'entend pas la quitter !)
- **Ses centres d'intérêts** : il a une vie associative (musique) très active, et passe beaucoup de temps avec ses petits-enfants. Fêru de technologies, il est ravi de leur apprendre régulièrement de nouvelles choses !

Passionné de nouvelles technologies, j'ai envie de transmettre mon savoir

PROFIL NUMÉRIQUE

COMPÉTENCES



Jérôme maîtrise à la fois la bureautique, internet et des logiciels

CONNAISSANCES



Sa culture numérique est développée, il aime les nouveaux outils

INTÉRÊT



Il veut apprendre des nouveaux usages très pointus

EQUIPEMENTS



Multi-équipé, il utilise souvent sa tablette (y compris en liseuse)

PRINCIPAUX USAGES EN LIGNE



Très à l'aise, Jérôme a le réflexe numérique dans sa vie quotidienne (ex. Photoshop, Kindle) et dans sa vie associative (ex. gestion de sites web, word). Il peut réaliser des démarches administratives mais est peu motivé

BESOINS & FREINS

BESOINS OU OPPORTUNITÉS



Jérôme a envie de **partager son savoir**, qu'il soit numérique ou pas. Des rappels sur le calendrier et mode opératoire des démarches administratives seraient un +

FREINS ÉVENTUELS



Très pris entre sa vie familiale et son engagement associatif, Jérôme a **peu de temps** libre. Les activités proposées doivent ainsi être **attractives ou rapides**

Jérôme, l'hyper connecté : l'encourager et l'accompagner



OFFRE DE SERVICES

SOLUTION PRINCIPALE



Proposer à Jérôme de devenir un ambassadeur et accompagnant numérique via du bénévolat associatif



NIVEAU D'URGENCE

Jérôme est autonome et n'est privé de rien sans accompagnement.



S'appuyer sur : acteurs associatifs et/ou du monde culturel



S'inspirer de : La Quincaillerie, tiers lieu diffusant un savoir numérique

SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES



Lui envoyer des rappels sur ses démarches administratives



L'outiller pour lui permettre d'aider ses proches sur le num



Lui proposer de prendre part à des panels utilisateurs pour améliorer les services en ligne

PARCOURS USAGER

ETAPES DU PARCOURS

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

1

PORTE D'ENTRÉE

Jérôme apprend via une **newsletter associative** l'existence d'un **tiers-lieu** proche de chez lui, qui propose un fablab et des ateliers d'innovation

2

PRISE DE DÉCISION

Alors qu'il visite le tiers lieu en question, **Jérôme est convaincu par une équipe de geek** (comme lui !) de se lancer dans l'animation d'ateliers : il peut faire plus que se former !

3

MISE EN ACTION

Jérôme se forme à l'animation d'ateliers numériques, notamment pour des publics peu sensibilisés (vulgariser un discours d'expert)

4

SUIVI DANS LA DURÉE

Jérôme **propose régulièrement de nouveaux thèmes d'ateliers** autour des nouvelles technologies, qui le passionnent ! Ambassadeur, **il recrute de nouveaux bénévoles.**

- **Mise en avant de fonctionnalités « cools »** (innovations vs. usages traditionnels)
- **Bouche-à-oreille** positif (ex. associations) ou **communication ciblée** (ex. courrier, encart dans la newsletter de la ville, ...)

- **Cadre convivial, ludique et collectif**
- **Compétences numériques avancées** de l'équipe, lui assurant une montée en compétences malgré son aisance
- **Flexibilité du bénévolat**, très adapté à l'emploi du temps de ministre de Jérôme

- **Outillage** (kit d'animateur d'ateliers, FAQ...)
- **Organisation déjà fluide**, permettant à Jérôme de ne pas perdre du temps sur la logistique (une activité solitaire)
- **Coaching** (co-animation des 1ers ateliers)

- **Participation** (grâce à une bonne com.) et **satisfaction** des publics sont les clés qui donneront envie à Jérôme de continuer à s'engager (impact de son action visible)

WE**TECH**CARE

Soutenu par



**Publics seniors &
inclusion numérique**

IDENTIFIER | L'écosystème

1. Introduction
2. Identifier les grandes typologies d'acteurs à mobiliser sur un parcours
3. Rechercher des partenaires sur son territoire pour monter des projets



1. Identifier les grandes typologies d'acteurs à mobiliser aux différents niveaux d'un parcours d'inclusion numérique

- Lieux et acteurs qu'ils fréquentent dans leurs vies quotidiennes (en dehors du numérique)
- Lieux et acteurs généralement positionnés sur des services d'inclusion numérique



2. Rechercher des partenaires sur son territoire pour monter des projets d'accès et/ou accompagnements numériques pour seniors

- Acteurs positionnés sur des actions de coordination (dont cartographies)
- Acteurs positionnés sur de l'ingénierie
- Réseaux nationaux d'accompagnement

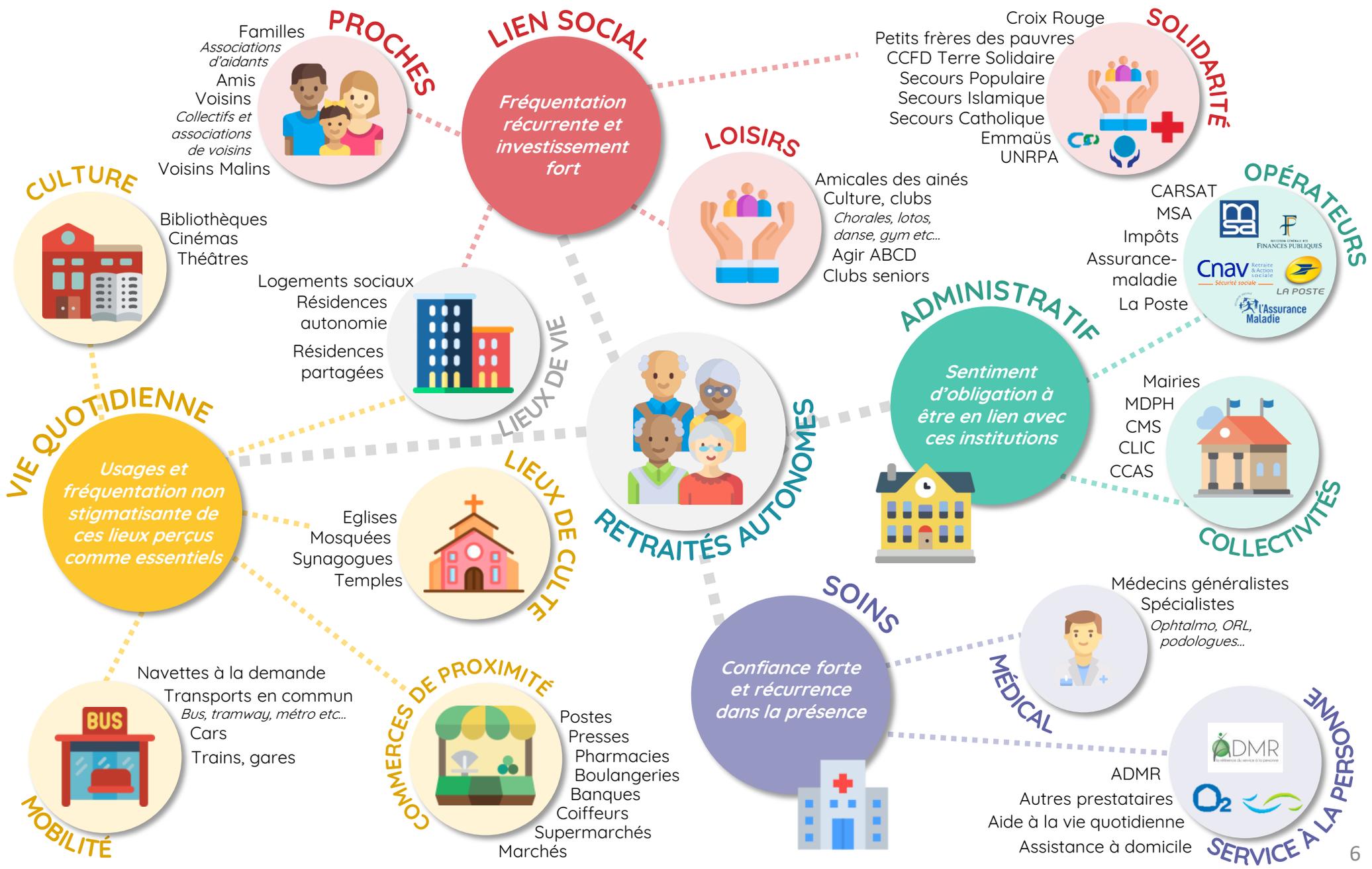
1. Introduction
2. Identifier les grandes typologies d'acteurs à mobiliser sur un parcours
3. Rechercher des partenaires sur son territoire pour monter des projets



1.

Comprendre à un niveau macro les acteurs ressources et lieux types à mobiliser pour mettre en place des parcours d'inclusion numérique...

- ... en balayant l'ensemble des **acteurs et lieux de fréquentation des seniors**, qui pourront servir de **relais de communication, sensibilisation et d'orientation** vers des offres d'accompagnement numérique
 - ✓ Parce qu'ils sont au contact de tous les seniors, même les moins visibles, et pourront informer ou orienter les motivés qui ont des difficultés à franchir le pas, ou encore ceux qui s'auto censurent
 - ✓ Parce qu'ils ont un lien de confiance et donc un pouvoir de prescription facilitant l'engagement des seniors vers le numérique
- ...en s'attardant sur les **acteurs généralement positionnés sur des offres d'accès et d'accompagnements numériques**
 - ✓ Il s'agit de grandes typologies proposées au niveau national, mais il est important que même dans les réseaux structurés et animés au niveau national, de grandes variétés d'offres et pratiques existent sur le terrain
 - ✓ Ces acteurs sont positionnés de façon plus ou moins volontaire (ex. des médiathèques, lieux d'accès entraînés vers de l'accompagnement), et avec un modèle économique ayant souvent besoin d'être soutenu (ex. associations, ne pouvant pas être soutenues que sur du matériel)





Premiers acteurs à proposer de la **formation au numérique**, à différents niveaux et thématiques
 Certaines associations proposent aussi de **l'accès libre** à de l'équipement, ainsi que des solutions pour **s'équiper à tarif solidaire**

CULTURE



Bibliothèques
 Cinémas
 Théâtres

Les **bibliothèques et les médiathèques** sont les premiers lieux plébiscités pour recevoir une aide sur le numérique (Baromètre du Numérique 2018) et **offrent divers accompagnements** ainsi que des postes en **accès libre** (équipement et connexion)

Logements sociaux

Résidences autonomie
 Résidences partagées



Les résidences proposent souvent au titre de leurs animations des **accompagnements sur le numérique**

LIEUX DE VIE



RETRAITÉS AUTONOMES

LOISIRS



Amicales des aînés
 Culture, clubs
Chorales, lotos, danse, gym etc...
 Agir ABCD
 Clubs séniors

Pour de **l'assistance** aux plus exclus, soit sur leurs démarches (opérateurs) ou de manière globale (la mairie reste le lieu référence)
 Ces lieux proposent aussi des **lieux d'accès libre à de l'équipement** (postes informatiques avec connexion)

Souvent pour de **l'assistance** aux démarches mais aussi de la **formation à domicile** (payant, déduction d'impôts service à la personne)

SOLIDARITÉ



Croix Rouge
 Petits frères des pauvres
 CCFD Terre Solidaire
 Secours Populaire
 Secours Islamique
 Secours Catholique
 Emmaüs
 UNRPA

OPÉRATEURS



CARSAT
 MSA
 Impôts
 Assurance-maladie
 La Poste

Mairies
 MDPH
 CMS
 CLIC
 CCAS



COLLECTIVITÉS

COMMERCES DE PROXIMITÉ



Postes
 Presses
 Pharmacies
 Boulangeries
 Banques
 Coiffeurs
 Supermarchés
 Marchés

Médecins généralistes
 Spécialistes
Ophthalmologie, ORL, podologues...



ADMR
 Autres prestataires
 Aide à la vie quotidienne
 Assistance à domicile

SERVICE À LA PERSONNE

1. Introduction
2. Identifier les grandes typologies d'acteurs à mobiliser sur un parcours
3. Rechercher des partenaires sur son territoire pour monter des projets

2. Identifier les acteurs ressources à mobiliser sur son territoire pour proposer aux seniors des parcours d'inclusion numérique



IDENTIFIER SI DES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS ONT DÉJÀ TRAVAILLÉ SUR LE SUJET

- Certaines **collectivités - départements et métropoles principalement** - structurent des stratégies de réseaux locaux d'inclusion numérique | *Cf. focus*
- Certains **opérateurs de services publics**, comme les CAF et CARSAT, ont décliné les principes de partenariats et/ou appels à projets avec des partenaires externes, sur le sujet de l'inclusion numérique, et animent ainsi des réseaux mono-opérateur (ex. CNAV IdF)
- Par ailleurs des **hubs « France connectée »** ont été lancés par l'Etat et la Caisse des Dépôts pour structurer les actions d'inclusion et médiation numérique sur les territoires | *Cf. focus*



ACTIVER DES LEVIERS POUR MIEUX CONNAÎTRE LES ACTEURS LOCAUX D'ACCOMPAGNEMENT

- Se renseigner sur l'existence de **cartographies locales** référençant acteurs et solutions
- Identifier si des acteurs se dégagent sur des **cartographies à échelle nationale**



[Cartographie de la Mission Société Numérique](#)



[Cartographie du site Les Bons Clics \(+2600 structures\)](#)

- Passer par des **têtes de réseaux** pour identifier les antennes terrain | *Cf. focus*



1

A QUOI SERT UN RÉSEAU D'INCLUSION NUMÉRIQUE LOCAL, ET COMMENT FONCTIONNE-T-IL ?

- Les réseaux locaux d'inclusion numérique ont pour objectifs de **coordonner les efforts du territoire en matière d'inclusion numérique**, mais aussi de **développer en fonction des besoins, des projets (collectifs) complémentaires**
- Ces réseaux, souvent impulsés par les collectivités, se structurent le plus souvent autour d'une **animation et gouvernance partagée**



Une **gouvernance locale** entre la collectivité et les partenaires institutionnels

Pilotage et financement commun des actions du réseau (opérateurs de services publics dont les CARSAT, conférence des financeurs etc...)



Une **offre d'accompagnement numérique visible** et lisible
Des **acteurs locaux coordonnés**, fonctionnant en réseau
Ateliers de travail communs, partenariats, outils communs etc...



Une **animation** portée par un animateur / chargé d'inclusion numérique

Organisation de réunions du réseau, de groupes de travail sur des projets communs, événements sur l'inclusion numérique, conférences etc...



Des outils partagés



Une cartographie des offres d'inclusion numérique locales



Des formations communes à destination des professionnels



Une plateforme de ressources partagées (ex. pédagogiques)



Des principes et engagements communs (chartes territoriales)

... et bien d'autres ressources (enquêtes publics, matériel mutualisé, organisation d'événements, ...)

2

QUELS DÉPARTEMENTS, EPCI OU VILLE ANIMENT AUJOURD'HUI DES RÉSEAUX TERRITORIAUX ?

- Au vu de l'essor de la question de l'inclusion numérique, les collectivités se positionnent de plus en plus sur la construction et le déploiement de stratégies territoriales d'inclusion numérique
- Par ailleurs, certains opérateurs structurent aussi leurs réseaux de partenaires sur le sujet (CAF, CNAV IdF)
- Celles-ci visent pour tout ou partie à coordonner la multitude d'acteurs hétérogènes qui prennent part au quotidien à ce sujet

WETECHCARE

Accompagne différents réseaux de collectivités



Mais aussi des opérateurs sur le sujet





1 PRÉSENTATION DU PROJET

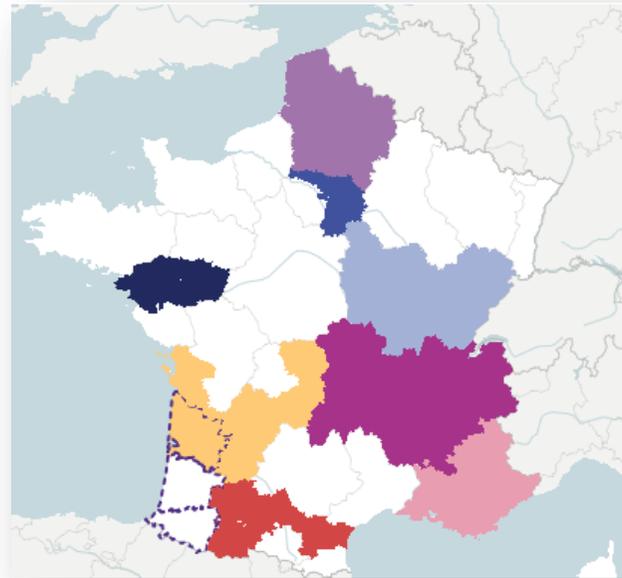
- Constat du rapport de la Stratégie Nationale pour un Numérique Inclusif que **l'offre de médiation numérique est insuffisante** et que les acteurs de la médiation numérique **ne sont pas assez structurés, coordonnés et outillés localement**
- **Appel à projet** lancé en septembre 2018 par la Caisse des Dépôts en lien avec la Mission Société Numérique
- Proposer un **financement d'amorçage** à des consortiums d'acteurs tête de réseaux de la médiation numérique sur leur territoire

2 OBJECTIFS DES HUBS

- Les hubs doivent remplir 4 missions :
- **Recenser, articuler et coordonner les acteurs de la médiation numérique** pour faire converger les projets vers des priorités territoriales définies avec les collectivités ;
 - **Lever des fonds et aider à mobiliser toute sources de financement** (notamment européennes) en montant des projets à plus grande échelle ;
 - Mutualiser et apporter de la valeur aux acteurs de terrain en créant des **centres de services partagés** (mutualisation de parcours de formations pour les aidants, partage d'outils et de ressources humaines...);
 - **Évaluer l'efficacité des services rendus** sur le territoire et en informer les collectivités et les instances de pilotage au niveau national.

Ils ont vocation à être les **interlocuteurs privilégiés** des collectivités et les opérateurs de services publics pour coordonner des stratégies locales.

3 COUVERTURE TERRITORIALE



- **11 lauréats de l'AAP en juillet 2019** : 9 en territoire métropolitain, 2 en Outre-Mer (Antilles Guyane & ultraNumérique - Océan Indien et Océan Pacifique)
- Subventions de la Caisse des Dépôts qui oscille entre 250 000 et 480 000 €
- Des échelles géographiques différentes avec une majorité de hubs à l'échelle régionale

 **ALLER PLUS LOIN**

- [Communiqué de presse annonce des hubs lauréats - Caisse des Dépôts](#)
- [Présentation des Hubs Mission Société Numérique](#)

4 ECOSYSTÈME D'ACTEURS

Différents types d'acteurs sont mobilisés pour le pilotage des hubs :



- Associations
- Fédérations et collectifs
- Entreprises
- Coopératives
- Collectivités

5 OFFRES DE SERVICE

En lien avec les 4 missions fléchées des hubs, ces derniers proposent diverses offres de services. Il est à noter que les hubs présentent à date **différents niveaux de maturité** sur leurs propositions de services

-  L'ensemble des Hubs se positionne sur une **offre d'outillage** des acteurs locaux (cartographie des structures, plateforme d'échange, ressources pédagogiques)
-  Env. 90% des hubs se positionnent sur de l'aide à la formation ou de la **formation** aux professionnels
-  Env. 80 % des hubs se positionnent sur de l'aide à la **gestion et aux financements de projets**
-  L'offre de service recouvre aussi parfois de **l'animation de réseau** d'inclusion numérique et de la **mesure d'impact**

EXPERTISE NUMÉRIQUE



Coopérative des acteurs de la médiation numérique, regroupant 70 sociétaires
Très axé formation au numérique au sens large et pas seulement pour les publics éloignés
[Le site](#)



Les réseaux de [La ligue de l'enseignement](#) et de [Les Petits Débrouillards](#) font partie de la MedNum



Label hétérogène soutenu par l'Etat (futurs Maisons France Services)
Assistance sur les démarches
+ de **1300 structures** labellisées
[Le site](#)



Des points d'accueil d'accès solidaire et de formation aux usages numériques dans **9 grandes villes** françaises
[Le site](#)

Association des bibliothécaires de France
21 comités régionaux et des journées d'étude sur la place des bibliothèques dans l'accompagnement numérique
[Le site](#)



EXPERTISE ADMINISTRATIVE



Plus de **1250 structures** regroupées en fédération nationale et départementales de + en + positionnées sur l'inclusion numérique (ex. centres sociaux connectés à Lille)
[Le site](#)



EXPERTISE SOCIALE



92 structures locales pour +6000 entreprises engagées dans des projets de lutte contre l'exclusion
[Le site](#)



Acteurs de la médiation sociale et administrative très axés inclusion numérique
66 PIMMS en France structurés en fédération
[Le site](#)

WE**TECH**CARE

Soutenu par



**Publics seniors &
inclusion numérique**

S'INSPIRER | Benchmark

1. **Sommaire**
2. Initiatives « Prise de contact et mobilisation »
3. Initiatives « Parcours complet »
4. Initiatives « Accès numérique »
5. Initiatives « Assistance »
6. Initiatives « Formation »



Un benchmark d'initiatives pour s'inspirer en France et à l'international



L'objectif de ce benchmark est de s'inspirer de différentes initiatives d'accompagnement au et sur le numérique :



Prise de contact et mobilisation

- Les étapes de **mobilisation et de sensibilisation** à une offre d'accompagnement numérique sont **essentiels**
- Elles sont par ailleurs **à accentuer pour les publics seniors**, plus enclins à **s'autocensurer ou se dévaloriser** à ce sujet
- Valables pour tous les types de publics, ces **actions sont à soutenir fortement notamment pour les plus éloignés et les plus réfractaires**



Engagement dans des parcours complets

- Proposer des **solutions complètes et modulaires, adaptables aux situations** de chacun

Ou des focus sur ...



Solutions d'accès

- Accéder à des équipements
- Accéder à des interfaces



Solutions d'assistance

- Pour les plus exclus, à accompagner dans leurs démarches



Solutions de formation

- Initiation aux compétences de base (sur différents équipements)
- Perfectionnement sur des thématiques



Cliquez sur les initiatives pour aller directement à leur présentation !



Prise de contact et mobilisation

- Les étapes de **mobilisation et de sensibilisation** à une offre d'accompagnement numérique sont **essentiels**
- Elles sont par ailleurs **à accentuer pour les publics seniors**, plus enclins à **s'autocensurer ou se dévaloriser** à ce sujet
- Valables pour tous les types de publics, ces **actions sont à soutenir fortement notamment pour les plus éloignés et les plus réfractaires**

En France :

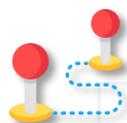
- [Anzin Clic](#) : porte à porte, marchés
- [Centre social Caravelles](#) : service itinérant pour sensibiliser, orienter
- [Culture Numérique Occitanie](#) : réunions de sensibilisation
- [Salon des Seniors Paris Est](#) : forum senior où communiquer
- [Centre culture numérique Strasbourg](#) : conférences
- [La quincaillerie](#) : tiers-lieux de culture numérique

Et à l'étranger :

- [64 million artists](#) : Booster la créativité, faciliter le bien vieillir



Cliquez sur les initiatives pour aller directement à leur présentation !



Engagement dans des parcours complets

- Proposer des **solutions complètes et modulaires, adaptables aux situations** de chacun

Et à l'étranger :

- **+Simple** : [dispositif d'acquisition de matériel et de compétences](#)
- **Senior planet** : [ingénierie de formation sur le numérique](#)
- **Digital Seniors** : [ingénierie de formation modulaire dans le temps](#)
- **Digital communities of Wales** : [Des compagnons bénévoles du digital pour les seniors](#)
- **Parramatta computer pals for seniors**: [Le numérique pour des seniors par des seniors](#)

En France :

- **Le Faitout connecté** : [un tiers lieu pour faciliter l'accueil de l'utilisateur](#)
- **Emmaüs Connect** : [un accès solidaire et des formations](#)



Cliquez sur les initiatives pour aller directement à leur présentation !



Solutions d'accès

- Accéder à des équipements
- Accéder à des interfaces

En France :

- [Facil'iti](#) : rendre les sites accessibles à tous
- [Hypra](#) : créer un PC à accès universel



Cliquez sur les initiatives pour aller directement à leur présentation !

En France :

- [Ecrivaine numérique](#) : assister les plus [exclus](#)
- [Adep](#): facteur numérique et permanences de médiation num.
- [Allô Bernard](#): conciergerie pour favoriser le maintien à domicile
- [Epoque](#) : assistance numérique en service à la personne
- [L'accorderie](#) : entraide entre adhérents



Solutions d'assistance

- Pour les plus exclus, à accompagner dans leurs démarches



Cliquez sur les initiatives pour aller directement à leur présentation !

Et à l'étranger :

- [Digital literacy program](#) : ateliers pour communiquer avec sa famille à destination de seniors immigrés
- [VISA](#) : inclusion bancaire des seniors, ateliers thématiques

En France:

- [Perche senior digital](#) : des jeunes pour initier les seniors au num
- [Atelier tremplin](#) : formations itinérantes sur un territoire rural
- [GRDR : E-migrés](#) : des ateliers pour responsables associatifs
- [Mairie de Toulouse](#) : cafés connectés pour s'initier au smartphone et à la tablette
- [CEIS](#) : ateliers thématiques pour intéresser au numérique
- [E-seniors](#) : ateliers thématiques et ludiques sur smartphone
- [Anzinclitc](#) : création d'un livre de recettes numériques
- [E-seniors: un jeu de piste numérique](#)
- [GRDR : E-migrés](#) : apprendre à mieux se déplacer avec le numérique



Solutions de formation

- Initiation aux compétences de base (sur différents équipements)
- Perfectionnement sur des thématiques

CATEGORIE D'INITIATIVE | « Diapositive légende »

Présentation

Nom de l'initiative et lien hypertexte

Description de l'objectif de l'initiative et de son fonctionnement dans les grandes lignes (ex. ateliers pour former des seniors à la Banque en ligne)

POURQUOI ?



Motiver | Informer | Assister | Former | Equiper (commentaire)

POUR QUI ?



Tout public | Seniors | Handicap (commentaire)

COMMENT ?

- Description détaillée du fonctionnement
- Durée
- Typologie d'aidants
- Etc.
- *NB : autres offres notables portées par la structure*

COÛT



Payant | gratuit

LIEU



Rural | Péri urbain | Urbain Déployé | pérennisé | stoppé

STATUT



Illustration



On aime parce que...

Focus sur le point fort de l'offre, ce qu'il faut en retenir pour s'inspirer

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Associatif (loisir et solidarité) | Lieu de vie | Administration | Soins | Culture | Entreprise

ON UTILISE...



Equipements | outils & contenus | communication | RH

ON LE PROPOSE À...



Personae pour qui l'offre semble adaptée et explication sur le pourquoi (avantages de l'offre)

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Convivialité | Ludique | soutien humain | aller vers | communication

1. **Sommaire**
2. **Initiatives « Prise de contact et mobilisation »**
3. Initiatives « Parcours complet »
4. Initiatives « Accès numérique »
5. Initiatives « Assistance »
6. Initiatives « Formation »



Présentation

Anzin Clic, en un mot

Aller chercher les publics les moins visibles et non touchés par l'offre de formation, en les sensibilisant à l'aide de canaux non conventionnels

POURQUOI ?



Motiver et informer les publics pour qu'ils profitent d'offres de formation

POUR QUI ?



Tout public

COMMENT ?

- Organisation de stands de démonstration et d'information sur le marché de la ville, équipement libre et clés USB offertes
- Sensibilisation ciblée en porte à porte avec des structures sociales de proximité, vers des publics considérés prioritaires
- Résultat : 75% convaincus d'aller vers des ateliers d'initiation !

COÛT



Gratuit + cadeau (clé USB)

LIEU



Anzin (59), dans la couronne de Valenciennes

STATUT



Projet en cours de déploiement

Illustration



On aime pour...

- L'effort d'aller vers, payant : 75% de publics convaincus !
- L'association avec des acteurs sociaux de proximité
- Le parcours complet

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité : l'initiative est ici portée par la Mairie d'Anzin

ON UTILISE...



Tablettes démos, flyers, chargés de projet et services civiques

ON LE PROPOSE À...



Aux publics les plus réfractaires, ceux qui s'autocensurent, qui ont besoin d'être orientés :
Christine, Matias, JP, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La mobilisation (aller vers l'autre) et la motivation (convaincre)



Présentation

La mobilité inversée, en un mot

Aller vers les publics en territoires ruraux isolés pour les aider sur leurs démarches et les orienter vers les bons acteurs sur le territoire

POURQUOI ?



Assister les publics et informer / orienter vers une offre adéquate

POUR QUI ?



Tout public (spécifique en précarité sociale)

COMMENT ?

- Adosser une partie des services de la MSAP (fixe) au projet d'épicerie solidaire itinérante qui maille le territoire rural
- Création d'un lien de confiance avec les familles bénéficiaires de l'épicerie solidaire
- Déblocage sur les démarches et orientation vers des partenaires pour aller plus loin sur le numérique

COÛT



Gratuit

LIEU



Bellencombre et alentours (76), milieu rural isolé

STATUT



Pérennisé (démarré en 2016)

Illustration



On aime pour...

- L'effort d'aller vers en milieu rural et isolé, en créant un lien de confiance
- L'orientation vers la MSAP et les services sociaux

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité : l'initiative est ici portée par le [centre social Caravelles](#)

ON UTILISE...



Tablettes démos, flyers, chargés de projet et salariés

ON LE PROPOSE À...



Aux publics les plus isolés, réfractaires, qui ont besoin d'être orientés : Christine, Matias, JP

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La mobilisation (aller vers l'autre) et le lien de confiance (soutien humain)



Présentation

Les réunions de sensibilisation, en un mot

Sensibiliser des seniors ciblés grâce aux partenaires durant des réunions pour lever les freins et les motiver à venir en formation

POURQUOI ?



Motiver et informer les publics pour qu'ils profitent d'offres de formation

POUR QUI ?



Public senior (GIR 5 & 6)

COMMENT ?

- Animation de réunions de sensibilisation au numérique en partenariat avec les structures identifiées sur le territoire
- Orientation des publics intéressés vers des ateliers d'initiation portés par ailleurs par l'association
- Incitation au bénévolat pour les seniors autonomes sur le numérique

COÛT



Gratuit

LIEU



Montpellier (34)

STATUT



Réunions conservées (malgré fin de l'AAP)

Illustration



On aime pour...

- Le ciblage des seniors à sensibiliser, en lien étroit avec les acteurs du territoire
- La prise en compte de cette étape essentielle dans la formation

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité : l'initiative est ici portée par l'association [Culture numérique Occitanie](#)

ON UTILISE...



Des salariés pour animer les réunions

ON LE PROPOSE À...



Aux publics réfractaires, qui s'autocensurent, les hésitants :
Christine, Matias, JP, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La mobilisation (aller vers l'autre) et la convivialité



Présentation

Le salon des seniors, en un mot

Informers les seniors sur les acteurs de proximité et prendre conscience d'acteurs qui peuvent accompagner sur le numérique près de chez eux

POURQUOI ?



Motiver et informer les publics à mobiliser les acteurs du territoire

POUR QUI ?



Public senior

COMMENT ?

- Organisation d'un salon annuel avec plusieurs acteurs de proximité qui agissent pour le quotidien des seniors (pas de prisme numérique)
- Stands d'informations avec possibilité de discuter avec les différentes structures
- Animations ludiques (bal dansant, accueil café)

COÛT



Gratuit

LIEU



Paris

STATUT



Evènement annuel

Illustration



On aime pour...

- L'évènement convivial très prisé
- La possibilité de parler de numérique à des personnes qui ne seraient pas venues si le salon avait axé dessus

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



L'ensemble des acteurs de l'écosystème de proximité : ici l'action est portée par les Mairies d'arrondissement de Paris

ON UTILISE...



Des flyers, des ressources humaines pour informer

ON LE PROPOSE À...



A tous

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La communication (prendre le temps) et la convivialité



Présentation

Centre de culture numérique, en un mot

Offrir un espace de découverte, de réflexion et de sensibilisation au numérique et aux évolutions induites dans la société

POURQUOI ?



Motiver, informer et former aux usages avancés du numérique

POUR QUI ?



Tout public

COMMENT ?

- Organisation de tables rondes, conférences sur les enjeux du numérique (culture numérique, évolutions sociétales) pour nourrir des réflexions de culture numérique
- Organisation d'ateliers sur des usages thématiques avancés (données personnelles, livre numérique etc)

COÛT



Gratuit

LIEU



Strasbourg (67)

STATUT



pérennisé

Illustration



On aime pour...

- L'approche de culture sur le numérique, pour les geeks mais aussi les esprits critiques
- L'approche variée des thématiques

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de la connaissance, ici c'est l'université de Strasbourg qui porte le projet

ON UTILISE...



Des supports de communication, des animateurs / intervenants

ON LE PROPOSE À...



Aux publics geeks, autonomes sur le numérique mais aussi critiques voire réfractaires aux évolutions : Anne, Xavier, Jérôme

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



L'aspect ludique et la convivialité, la communication (prendre connaissance de l'offre)



Présentation

La Quincaillerie, en un mot

Un tiers-lieux qui sensibilise et organise des événements autour de la culture numérique à travers différentes activités (ateliers, conférences...)

POURQUOI ?



Motiver, informer et former aux usages avancés du numérique

POUR QUI ?



Tout public

COMMENT ?

- Organisation d'événements autour du numérique et de la vie associative locale (conférences, ateliers de sensibilisation fablab)
- Ateliers de formation à différents niveaux (initiation, e-réputation, programmation)

COÛT



Gratuit

LIEU



Guéret (15)

STATUT



pérennisé

Illustration



On aime pour...

- Le lieu qui fédère les énergies locales
- L'approche par la culture numérique et la sensibilisation

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est la CA du grand Guéret qui porte le projet

ON UTILISE...



Des supports de communication, des animateurs / intervenants

ON LE PROPOSE À...



Aux publics geeks et intermédiaires à avancés curieux de développer leurs usages: Hélène, Jérôme

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



L'aspect ludique et la convivialité



Présentation

Les ateliers de créativité, en un mot

Explorer les impacts du numérique dans la créativité et le bien-être des seniors, les familiariser avec les usages de manière créative et détournée

POURQUOI ?



Motiver les seniors à utiliser le numérique pour leur projet et les former

POUR QUI ?



Public senior

COMMENT ?

- Ateliers créatifs avec des seniors afin d'améliorer leur bien être
- Création d'une plateforme en ligne où chacun peut publier ses créations et qui dispose d'une boîte à outil pour animer des ateliers créatifs
- Ateliers avec les seniors sur l'utilisation de la plateforme en ligne et sur l'utilisation de groupes Whatsapp

COÛT



Gratuit

LIEU



Leicester, Angleterre

STATUT



Stoppé en 2018

Illustration



On aime pour...

- Le numérique comme outil du projet de créativité
- L'aide à l'apprentissage des outils numériques dans un but concret

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



L'ensemble des acteurs de l'écosystème de proximité : ici l'action est portée par les Mairies d'arrondissement de Paris

ON UTILISE...



Des équipements, des ressources pédagogiques, des animateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux publics réfractaires, qui s'autocensurent : Christine, Matias, JP, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



L'aspect ludique et la convivialité, ainsi que la réassurance (donner confiance en ses capacités)

1. Sommaire
2. Initiatives « Prise de contact et mobilisation »
3. Initiatives « Parcours complet »
4. Initiatives « Accès numérique »
5. Initiatives « Assistance »
6. Initiatives « Formation »



Présentation

Le faitout connecté, en un mot

Proposer un lieu unique d'accueil, d'assistance et de formation des publics sur le numérique

POURQUOI ?



Informer, assister sur les démarches, former et offrir un accès libre à de l'équipement

POUR QUI ?



Tout public

COMMENT ?

- Maison des Services au Public pour assister les usagers dans leurs démarches en ligne
- Un espace en libre accès pour le public
- Un espace de formation pour initier au numérique
- Des salariés pour épauler les usagers

COÛT



Gratuit

LIEU



Saint Erme (02), milieu rural

STATUT



Pérennisé (ouvert fin 2018)

Illustration



On aime pour...

- Le lieu unique d'information qui permet d'être facilement identifié sur le territoire
- La multiplicité des offres d'accompagnement

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs publics de proximité, ici c'est la CC Champagne Picardie qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements (ordinateurs, wifi), des salariés

ON LE PROPOSE À...



Aux publics en besoin d'assistance ou de coup de pouce sur des démarches: Christine, Matias, JP, Xavier, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Soutien humain et communication (information de l'offre de service)



Présentation

Emmaüs Connect, en un mot

Faire du numérique une chance pour tous en offrant de l'équipement et une connexion à prix solidaire pour les plus éloignés, en plus d'une offre de formation.

POURQUOI ?



Informer et sensibiliser, débloquer ponctuellement, former au numérique et équiper

POUR QUI ?



Tout public en précarité sociale (orientation par l'action sociale)

COMMENT ?

- Offre d'accès solidaire (vente de recharge internet et téléphone à bas coût) + vente de matériel à prix solidaire (smartphone, ordinateurs)
- Parcours d'initiation au numérique + parcours de formation longue pour les demandeurs d'emploi
- Permanences pour se faire accompagner ou débloquer un sujet particulier

COÛT



Accès payant
Formations gratuites

LIEU



9 villes en France (Paris, Lyon, Lille, Bordeaux, etc...)

STATUT



Projet pérennisé

Illustration



On aime pour...

- L'offre d'accès solidaire pour les plus éloignés du numérique
- L'accompagnement (formation collective ou permanence pour déblocage)

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est l'association Emmaüs Connect qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports pédagogiques, de com°, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux plus éloignés du numérique avec des problématiques d'équipement ou financières :
Christine, Matias, JP

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La convivialité, le soutien humain personnalisé et le aller avers (partenariat action sociale)



Présentation

+ simple, en un mot

Une solution complète pour faciliter l'équipement et les usages numériques des seniors

POURQUOI ?



Offrir un équipement (tablette) adapté /simplifié et des cours de prise en main de la tablette

POUR QUI ?



Seniors (+60 ans)

COMMENT ?

- Accès à l'acquisition de tablettes pour seniors
- Cours d'initiation obligatoire dès l'acquisition d'une tablette (2h)
- Ateliers de formation pour les seniors de la ville pour continuer à s'entraîner et à apprendre avec leur tablette
- Plateforme de simplification d'interface sur tablette et smartphone ([+Simple](#))

COÛT



Gratuit

LIEU



Buenos Aires, Argentine

STATUT



Pérennisé

Illustration



On aime pour...

- L'offre complète adaptée à des publics éloignés et levant la barrière de l'équipement
- L'interface simplifiée

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs publics de proximité, ici c'est la collectivité de Buenos Aires qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports de formation, formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux publics très éloignés ayant besoin d'équipement et de prise en main : Christine, Matias

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Soutien humain et communication (information de l'offre de service)



Présentation

Senior Planet, en un mot

Assurer la montée en compétences numériques des seniors par des ateliers de formation modulaires en fonction des besoins de chacun

POURQUOI ?



Informier et sensibiliser, former aux compétences socles et sur des thèmes plus poussés

POUR QUI ?



Seniors

COMMENT ?

- Formations sur les compétences numériques de base en fonction de son équipement (smartphone, tablette, ordinateur) – 10 séances d'1h15
- Formations spécifiques sur différents sujets à différents niveaux (réseaux sociaux, santé, sport, photos) – 5 séances d'1h15
- Tech talks : 20 minutes de sensibilisation à un sujet spécifique sur le numérique

COÛT



Gratuit

LIEU



New York, Etats-Unis

STATUT



Projet pérennisé

Illustration



On aime pour...

- Le format à la carte qui permet de moduler son accompagnement en fonction de ses besoins

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs associatifs de proximité, ici c'est une association qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports pédagogiques, de com°, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux éloignés qui ne sont pas réfractaires ou aux personnes souhaitant approfondir: Matias, JP, Hélène

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté ludique des thèmes de formation



MISE EN ACTION | « Digital seniors program »

Présentation

Digital seniors program, en un mot

Proposer un accompagnement modulaire et graduel pour continuellement enrichir ses compétences numériques

POURQUOI ?



Informer et sensibiliser, assister et débloquer, former aux compétences socles et sur des thèmes + poussés

POUR QUI ?



Seniors

COMMENT ?

- Digital tutoring, ateliers d'initiation en petit groupe (6 max) pour acquérir les bases (4 fois une heure)
- Group sessions, ateliers mensuels thématiques en groupe durant 2h pour aller plus loin
- Personalised training, 5 sessions d'une heure en individuel avec un formateur pour les questions spécifiques
- Tech sessions, créneaux de déblocages de problèmes ponctuels et particuliers

COÛT



Gratuit

LIEU



Busselton, Australie

STATUT



Projet pérennisé

Illustration



On aime pour...

- Le format à la carte qui permet de moduler son accompagnement en fonction de ses besoins

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs publics de proximité, ici ce sont les bibliothèques de la ville qui portent le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports pédagogiques, de com°, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux éloignés qui ne sont pas réfractaires ou aux personnes souhaitant approfondir être outillés sur un point particulier : Matias, JP, Hélène, Xavier

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté ludique des thèmes de formation le soutien humain personnalisé

MISE EN ACTION | « Digital communities of Wales »

Présentation

Digital communities of Wales, en un mot

Mettre en lien des proches des seniors pour qu'ils deviennent leurs mentors numériques et leur permettent de s'intéresser au numérique

POURQUOI ?



Motiver et mobiliser les seniors, les assister et les amener vers de la formation

POUR QUI ?



Seniors

COMMENT ?

- Les entreprises d'aide à la personne identifient les seniors éloignés du numérique et prospectent dans leur entourage une personne qui pourrait devenir « digital companion »
- Les « digital companions » sont accompagnés par de l'outillage et des conseils de sensibilisation
- Ils accompagnent ensuite les personnes dans leurs apprentissages

COÛT



Gratuit

LIEU



Pays de Galles, au niveau national

STATUT



En cours de déploiement (débuté en juillet 2019)

Illustration



On aime pour...

- L'approche très axée sur trouver les leviers de motivation d'une personne
- L'appui sur les proches du senior

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs dans l'entourage proche, ici c'est une association en lien avec des acteurs de l'aide à domicile

ON UTILISE...



Des équipements, des supports pédagogiques, de com°, des proches bénévoles

ON LE PROPOSE À...



Aux publics isolés, réfractaires et éloignés : Christine, Matias, JP

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La sensibilisation (aller vers) et le soutien humain connu (aide à domicile, proches)



Présentation

Parramatta computers pals, en un mot

Association d'entraide entre seniors proposant un accompagnement modulaire, de l'assistance individuelle à la formation.

POURQUOI ?



Informer et sensibiliser, assister et débloquer, former aux compétences socles et sur des thèmes + poussés

POUR QUI ?



Seniors

COMMENT ?

- Formations sur les bases d'un équipement spécifique (tablette, ordinateur, smartphone, android ou apple)
- Formations usages numériques (mail, réseaux sociaux, internet)
- Groupes formés en fonction des intérêts spécifiques des personnes pour continuer à apprendre et en s'entraïdant ensemble
- Help desk, une heure d'assistance et de déblocage individuel

COÛT



Cours entre 5 et 50 \$

LIEU



Parramatta, Australie

STATUT



Projet pérennisé

Illustration



On aime pour...

- Le format à la carte qui permet de moduler son accompagnement en fonction de ses besoins
- Les groupes thématiques pour aller plus loin collectivement

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est l'association Parramatta computer pals qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports pédagogiques, de com°, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux éloignés qui ne sont pas réfractaires ou aux personnes souhaitant approfondir ou être outillés : Matias, JP, Hélène, Xavier

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La convivialité, le côté ludique des thèmes de formation le soutien humain personnalisé

1. Sommaire
2. Initiatives « Prise de contact et mobilisation »
3. Initiatives « Parcours complet »
4. Initiatives « Accès numérique »
5. Initiatives « Assistance »
6. Initiatives « Formation »



Présentation

Facil'iti, en un mot

Rendre l'affichage des sites web plus accessible aux personnes avec des difficultés de navigation ou en recherche de confort (visuel, moteur, cognitif)

POURQUOI ?



Faciliter la prise en main de l'équipement en levant les freins d'affichage

POUR QUI ?



Public « handinaute »

COMMENT ?

- Création d'un profil personnalisé gratuit pour toute personne souhaitant avoir une navigation adaptée | ce profil sera enregistré dans le navigateur et adaptera automatiquement tous les sites équipés du dispositif Facil'iti
- Adaptation de sites web afin d'intégrer le dispositif (contacter Facil'iti)

COÛT



Gratuit pour l'utilisateur final

LIEU



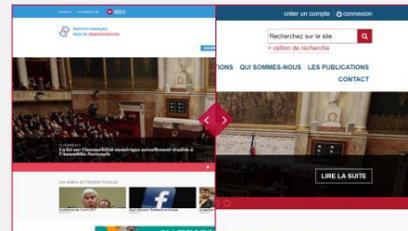
France

STATUT



Pérennisé

Illustration



On aime pour...

- L'adaptation des sites pour les publics avec des freins structuraux pour faciliter leur prise en main

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs institutionnels, ici l'entreprise Facil'iti travaille avec des institutions commanditaires pour améliorer leur site

ON UTILISE...



Des supports de communication si son site est adapté avec Facil'iti

ON LE PROPOSE À...



Aux publics éloignés, avec des freins visuels moteurs ou cognitifs : Christine

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Aux relais de communication pour faciliter l'usage de ces fonctionnalités simplifiantes



Présentation

Hypra, en un mot

Garantir l'accès au numérique au plus grand nombre en levant les freins structurels de l'équipement.
Construire un PC adapté aux handicaps

POURQUOI ?



Garantir l'équipement des personnes en situation de handicap qui freinerait l'usage du numérique

POUR QUI ?



Public « handinaute »

COMMENT ?

- Vente de PC configurés et personnalisés en fonction des freins et handicaps de la personne
- 3h d'assistance et paramétrage personnel ainsi que 5h de formation et d'initiation à l'équipement à la vente de chaque PC (sollicitations ultérieures possibles)

COÛT



Payant

LIEU



France

STATUT



En cours de déploiement (+200 particuliers équipés)

Illustration



On aime pour...

- La prise en main fournie en plus de l'achat du matériel afin de configurer avec les logiciels adaptés

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de l'ESS, ici l'entreprise Hypra qui porte ce projet

ON UTILISE...



Des logiciels adaptés, des accompagnants à la prise en main

ON LE PROPOSE À...



Aux publics éloignés, avec des freins visuels moteurs ou cognitifs : Christine

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Au soutien humain et personnalisé en fonction des demandes de chacun

1. Sommaire
2. Initiatives « Prise de contact et mobilisation »
3. Initiatives « Parcours complet »
4. Initiatives « Accès numérique »
5. Initiatives « Assistance »
6. Initiatives « Formation »

MISE EN ACTION | « Ecrivaine numérique »

Présentation

Ecrivaine numérique, en un mot

Offrir une assistance individualisée sur les démarches en ligne pour chacun

POURQUOI ?



Informers et assister à réaliser des démarches administratives

POUR QUI ?



Tout public

COMMENT ?

- Création d'un poste d'écrivaine numérique par la mairie
- Rendez-vous individuels gratuits à prendre avec la salariée pour se faire accompagner sur les démarches
- Accompagnement dans la médiathèque de la ville

COÛT



Gratuit

LIEU



Boulazac (24) en couronne de Périgueux

STATUT



Stoppé en 2018

Illustration



On aime pour...

- La présence inconditionnelle pour l'assistance des plus exclus

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs publics de proximité, ici c'est la mairie de Boulazac qui porte ce poste

ON UTILISE...



Des équipements, des ressources d'information, une salariée

ON LE PROPOSE À...



Aux publics isolés, réfractaires, mais aussi ceux cherchant un coup de pouce : Christine, Matias, JP, Xavier, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La communication du service (informer) et le soutien humain (éviter le non recours)



Présentation

Le facteur numérique, en un mot

Accueillir et assister des seniors débutants sur des démarches en ligne tout en maillant le territoire en proposant plusieurs permanences

POURQUOI ?



Informers et assister à réaliser des démarches administratives

POUR QUI ?



Seniors

COMMENT ?

- Permanences dans les CLIC, CCAS et maisons des aînés du territoire, ce qui permet un maillage fin
- Assistance sur les démarches administratives en ligne et sur les démarches numériques de premier niveau (création d'une boîte mail)

COÛT



Gratuit

LIEU



Rouen (76) et sa périphérie péri urbaine et rurale

STATUT



pérennisé

Illustration



On aime pour...

- La présence inconditionnelle pour l'assistance des plus exclus
- Le maillage territorial fin avec les permanences chez les partenaires

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est l'association ADEP qui porte ce projet

ON UTILISE...



Des équipements (ordinateurs), un salarié

ON LE PROPOSE À...



Aux publics isolés, réfractaires, mais aussi ceux cherchant un coup de pouce : Christine, Matias, JP, Xavier, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La communication du service (informer) et le soutien humain (éviter le non recours)



Présentation

Allô Bernard, en un mot

Améliorer le cadre de vie des personnes âgées en complément aux services existants et rompre l'isolement par le biais d'une conciergerie solidaire

POURQUOI ?



Informers et assister à réaliser des démarches administratives ponctuellement

POUR QUI ?



Seniors

COMMENT ?

- Visite à domicile quotidienne, appui aux tâches quotidiennes
- Assistance numérique ponctuelle en fonction des besoins des personnes
- Proposition d'activités collectives ludiques, sportives, culturelles pour les seniors du quartier

COÛT



Gratuit

LIEU



Toulouse (31)

STATUT



pérennisé

Illustration



On aime pour...

- Le lien de confiance créé avec les seniors

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs du maintien à domicile, ici c'est l'association Allô Bernard qui porte ce projet

ON UTILISE...



Des salariés

ON LE PROPOSE À...



Aux publics isolés, réfractaires :
Christine, Matias, JP

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Soutien humain et relation de confiance (liens réguliers)



Présentation

E-poque, en un mot

Proposer un service d'assistance numérique à domicile pour les plus éloignés, labellisés service à la personne.

POURQUOI ?



Informier et assister à réaliser des démarches administratives et essentielles en ligne

POUR QUI ?



Tout public

COMMENT ?

- Conseil sur l'achat de matériel numérique en fonction des besoins
- Installation et maintenance des équipements
- Assistance et coup de pouce sur des services numériques
- Ecrivain Public Numérique pour de l'assistance plus poussée sur des démarches administratives et essentielles

COÛT



30€/H
d'assistance

LIEU



Paris

STATUT



pérennisé



Illustration

epoque
services numériques aux personnes

On aime pour...

- L'accompagnement directement à domicile
- La modularité des offres proposées

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs du maintien à domicile, ici c'est l'entreprise E-poque qui porte ces actions

ON UTILISE...



Des salariés

ON LE PROPOSE À...



Aux publics isolés, réfractaires, éloignés : Christine, Matias, JP

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Aller vers (à domicile) et communication (prendre connaissance de l'offre)



Présentation

L'accorderie, en un mot

Échanger des services entre particuliers de manière gratuite en adhérant à l'association, une heure vaut une heure

POURQUOI ?



Informier et assister pour réaliser des démarches administratives, former ponctuellement en individuel

POUR QUI ?



Tout public

COMMENT ?

- Certains adhérents proposent du dépannage informatique, de l'assistance aux démarches et de la formations individuelle
- Contre une heure de temps sur un autre service, une personne de l'association peut se faire accompagner par un autre adhérent
- L'association propose aussi des échanges collectifs

COÛT



Gratuit

LIEU



Il en existe plusieurs dans toute la France

STATUT



pérennisé

Illustration



On aime pour...

- L'accompagnement en pair à pair avec une posture d'égal à égal
- L'accompagnement individualisé

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs associatifs de proximité, ici c'est l'association L'accorderie qui propose ce système

ON UTILISE...



Des adhérents bénévoles

ON LE PROPOSE À...



A tous

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



La convivialité et la posture d'accompagnement (égalité et sentiment de non assistantat)

1. Sommaire
2. Initiatives « Prise de contact et mobilisation »
3. Initiatives « Parcours complet »
4. Initiatives « Accès numérique »
5. Initiatives « Assistance »
6. Initiatives « Formation »

MISE EN ACTION | « Perche Senior Digital »

Présentation

Perche senior digital, en un mot

Initier 1000 seniors en 3 ans sur le territoire grâce aux lycéens « formateurs » (accompagnés d'une formatrice professionnelle)

POURQUOI ?



Pour informer les seniors des opportunités, et les former aux usages du numérique

POUR QUI ?



Seniors de + de 60 ans

COMMENT ?

- Ateliers d'initiation (20h) sur 10 mois à raison de 2h par mois, dispensés par une formatrice et par les lycéens (parcours d'initiation aux compétences numériques puis thématiques - démarches, achats, loisirs)
- Label passeur d'usages pour inciter les seniors formés à devenir des relais dans leur communes et organiser un temps de formation/sensibilisation auprès d'autres seniors

COÛT



Gratuit

LIEU



Nermont (28)

STATUT



En déploiement sur 3 ans (démarré en 2017)

Illustration



On aime pour...

- Une offre qui maille le territoire rural
- Un format graduel passant de l'initiation à des usages thématiques et motivants

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est le lycée agricole de Nermont qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports pédagogiques, de com°, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux plus éloignés du numérique :
Christine, Matias, JP

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le soutien humain personnalisé des étudiants et le aller avers (maillage territoire rural)



Présentation

Ateliers Tremplin, en un mot

Proposer un accompagnement numérique à tous et réduire l'éloignement des services en territoire rural grâce à une équipe itinérante

POURQUOI ?



Pour informer les seniors des opportunités, et les former aux usages du numérique

POUR QUI ?



Seniors de + de 60 ans

COMMENT ?

- Ateliers itinérants sur 6 communes rurales du territoire à raison de 3 ateliers de 2h hebdomadaires par commune
- Initiation aux compétences numériques (internet, mails, gestion des photos), aux services administratifs et aux démarches en ligne de la poste (financement par le fond de péréquation de La Poste)

COÛT



Gratuit

LIEU



Bresse bourguignonne (71)

STATUT



En déploiement (démarré fin 2018)

Illustration



On aime pour...

- Une offre qui maille le territoire rural en itinérance
- Un accompagnement réalisé en partenariat avec les communes du territoire

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est l'association Tremplin qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports pédagogiques, de com°, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux plus éloignés du numérique : Christine, Matias, JP

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le soutien humain personnalisé, le aller avers (maillage territoire rural) et les relais de com°



Présentation

Programme e-migrés du GRDR, en un mot

Rendre autonome des seniors immigrés sur l'outil numérique par différents canaux

POURQUOI ?



Pour informer les seniors des opportunités, et les former aux usages du numérique

POUR QUI ?



Seniors immigrés

COMMENT ?

- Ateliers d'initiation au numérique portés en 2018 sur les compétences numériques de base
- En septembre 2019 offre de formation à destination des seniors immigrés dirigeants d'association pour utiliser le numérique afin de communiquer pour leur association

COÛT



Gratuit

LIEU



Paris et Ile-de-France

STATUT



En déploiement

Illustration



On aime pour...

- Une offre thématisée pour motiver et montrer les opportunités du numérique (le numérique pour les responsables d'association)

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est l'association GRDR qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports pédagogiques, de com°, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux plus éloignés mais aussi des avancés pour les programmes thématiques : Christine, Matias, JP, Hélène, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté ludique et tourné vers les besoins et les envies des personnes

MISE EN ACTION | « Cafés connectés Mairie de Toulouse »

Présentation

Cafés connectés Mairie de Toulouse, en un mot

Offrir un lieu convivial pour s'initier et/ou se perfectionner sur son propre équipement smartphone ou tablette

POURQUOI ?



Pour informer les seniors des opportunités, et les former aux usages du numérique

POUR QUI ?



Seniors

COMMENT ?

- Créneaux hebdomadaires de deux heures dans un espace senior connecté de la ville de « cafés numériques » spécifique, un réservé aux équipements Android et l'autre aux équipements Apple
- Les participants viennent avec leur équipement et le formateur répond aux questions au cas par cas

COÛT



(adhésion de 10€ max / an)

LIEU



Toulouse (31)

STATUT



Pérennisé

Illustration



On aime pour...

- Une offre conviviale adaptée aux équipements des personnes
- Une offre imbriquée dans un [catalogue d'offres + large](#) porté par la Mairie

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est la mairie de Toulouse qui porte le projet

ON UTILISE...



Des supports de com^o, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux intermédiaires en besoin de réassurance et de déblocage :
Hélène, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté convivial et ludique, les relais de communication auprès des seniors de la ville



Présentation

Digital literacy program, en un mot

Assurer la montée en compétences numériques des seniors immigrés en s'appuyant sur les leviers de motivation (communiquer avec les proches)

POURQUOI ?



Pour informer les seniors des opportunités, et les former à des usages thématiques du numérique

POUR QUI ?



Seniors

COMMENT ?

- Formations au numérique 2 fois par semaine avec un focus sur les leviers de motivation de ces publics (communiquer avec les petits enfants à l'étranger par Skype ou Whatsapp)

COÛT



Gratuit

LIEU



Wesworthville, Australie

STATUT



Pérennisé

Illustration



On aime pour...

- Des ateliers thématisés sur les leviers de motivation des seniors (communiquer avec leurs proches via internet)

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici l'association Indian support centre qui porte le projet

ON UTILISE...



De l'équipement, des supports de formation et de com°, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux débutants et intermédiaires en besoin de réassurance et de déblocage : Christine, Matias, JP, Hélène, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté ludique des thématiques et l'accompagnement humain de la structure



Présentation

Visa & people's association, en un mot

Former les seniors aux paiements en ligne (dans le cadre de formation plus globale)

POURQUOI ?



Pour informer les seniors des opportunités, et les former a des usages thématiques du numérique

POUR QUI ?



Seniors

COMMENT ?

- Ateliers sur les paiements digitaux et les achats en ligne pour les seniors du programme dispensés par Visa dans une structure créée par l'entreprise (Visa university center)

COÛT



Non indiqué

LIEU



Singapour

STATUT



Terminé

Illustration



On aime pour...

- Des ateliers thématisés sur un sujet clair pour débloquer les peurs liés à cet usage par ailleurs (achats en ligne)

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs en partenariat avec des entreprises, ici c'est une agence gouvernementale qui porte le projet

ON UTILISE...



Des supports de formation, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux intermédiaires pour appréhender de nouveaux usages en toute sécurité:
Hélène, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté ludique de la thématique et tournée vers les opportunités du numérique

MISE EN ACTION | « Ateliers du CEIS »

Présentation

Ateliers du CEIS, en un mot

Offrir les opportunités du numérique à travers des thématiques de santé, cuisine, économies etc...

POURQUOI ?



Motiver et informer sur les opportunités, former sur des thématiques

POUR QUI ?



Tout public

COMMENT ?

- Ateliers de 2h tous les deux mois sur différents thèmes : mieux s'alimenter grâce à internet, inter'game (entretenez votre forme avec des jeux vidéos), les achats en ligne etc...
- Ateliers sur les « astuces du net » pour former aux fake news, la protection des données et la cybersécurité bancaire

COÛT



Gratuit

LIEU



Montpellier (34)

STATUT



En pérennisation (démarré en sept 2018)

Illustration



On aime pour...

- Les ateliers thématisés autant sur les usages que la culture numérique
- Une offre articulée avec d'autres au sein de la structure (voir site internet)

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est la mairie de Montpellier qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, Des supports de formation, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux intermédiaires pour apprendre de nouveaux usages ou mieux se servir du numérique (sécurité) : Hélène, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté convivial et ludique des thématiques des ateliers



Présentation

Ateliers thématiques e-seniors, en un mot

Faire découvrir aux seniors des applications utiles au travers d'ateliers de perfectionnement thématiques

POURQUOI ?



Motiver et informer sur les opportunités, former sur des thématiques

POUR QUI ?



Tout public

COMMENT ?

- 5 ateliers smartphone hebdomadaires de 2h sur différentes thématiques (communiquer, se déplacer, gérer ses données de santé, mieux manger et dormir)
- Présentation et formation sur des applications associées (Skype, citymapper, doctolib, yuka, ameli etc...)

COÛT



Gratuit

LIEU



Paris (75)

STATUT



Terminé en nov 2019 (ponctuel)

Illustration



On aime pour...

- Des ateliers ludiques et permettant à chacun de s'exercer sur son équipement
- Un retour très positif des participants

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est l'association e-seniors qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports de formation, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux intermédiaires et avancés pour apprendre de nouveaux usages ludiques : Hélène, Anne

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté convivial (accueil café) et ludique des thématiques des ateliers

MISE EN ACTION | « Anzin Clic : projet livre de recettes numérique »

Présentation

Anzin Clic livre de recettes numérique, en un mot

Construire un projet d'apprentissage du numérique lié aux centres d'intérêts des personnes (ici la cuisine)

POURQUOI ?



Motiver à utiliser le numérique et en offrir les opportunités via des projets ludiques

POUR QUI ?



Tout public (ici spécifiquement femmes immigrées)

COMMENT ?

- En créant un projet commun à toutes les personnes présentes aux ateliers d'initiation
- Création d'un livre de recettes de cuisine traditionnelles pour mieux appréhender le numérique et le français pour ces femmes
- Valorisation des participantes via un événement

COÛT



Gratuit

LIEU



Anzin, dans la couronne de Valenciennes (59)

STATUT



Terminé en Septembre 2019

Illustration



On aime pour...

- La dynamique de projet pour l'apprentissage du numérique adossé à un thème ludique
- La valorisation des apprenants

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est la mairie d'Anzin qui porte le projet

ON UTILISE...



Des équipements, des supports de formation, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux débutants et intermédiaires pour apprendre tout en favorisant la création d'un projet : Christine Matias, JP, Hélène

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté convivial (accueil café) et ludique du projet construit (cuisine)



Présentation

Jeu de piste numérique d'e-seniors, en un mot

Proposer une activité ponctuelle ludique pour développer les usages numériques

POURQUOI ?



Motiver à utiliser le numérique, apprendre au fil de l'activité de nouvelles fonctionnalités ciblées

POUR QUI ?



Public senior

COMMENT ?

- Création d'un jeu de piste dans Paris par l'association e-senior
- Les participants viennent avec leur équipement et font l'activité

COÛT



Gratuit

LIEU



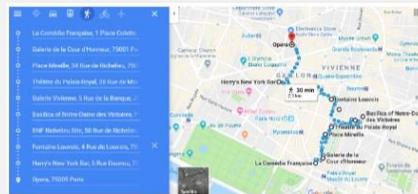
Paris (75)

STATUT



Terminé (ponctuel)

Illustration



On aime pour...

- Le côté ludique de l'activité qui allie le numérique et la culture

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est l'association e-seniors qui porte le projet

ON UTILISE...



Des supports d'activité, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux intermédiaires, avancés et autonomes pour diversifier et perfectionner leurs usages ciblés : Hélène, Anne, Xavier, Jérôme

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté ludique de l'activité

MISE EN ACTION | « Grdr : mieux se déplacer grâce au numérique »

Présentation

Grdr : mieux se déplacer grâce au numérique, en un mot

Proposer une activité thématique et ludique pour développer ses usages numériques

POURQUOI ?



Motiver à utiliser le numérique, apprendre au fil de l'activité de nouveaux usages

POUR QUI ?



Public senior (ici immigré)

COMMENT ?

- En partenariat avec l'association Wimoov, organisation d'atelier thématique sur tablettes
- Lecture du plan puis découverte d'applications de mobilité en Ile de France (RATP, Citymapper)

COÛT



Gratuit

LIEU



Seine-Saint-Denis (93)

STATUT



Terminé (ponctuel)

Illustration



On aime pour...

- Le côté ludique de l'activité qui allie le numérique et la culture

Déploiement

ON S'APPUIE SUR...



Les acteurs de proximité, ici c'est l'association Grdr qui porte le projet

ON UTILISE...



De l'équipement, des supports de formation, des formateurs

ON LE PROPOSE À...



Aux intermédiaires, avancés pour diversifier et perfectionner leurs usages ciblés : Hélène, Anne, Xavier

ON RÉUSSIT GRÂCE À...



Le côté ludique de l'activité



WE **TECH** CARE

RETROUVEZ NOUS SUR : wetechcare.org

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**



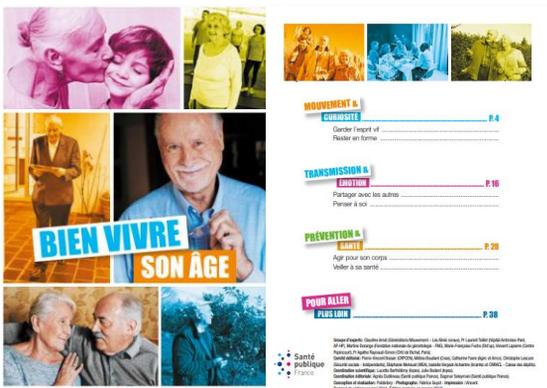
Affiche pour informer rapidement



- 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

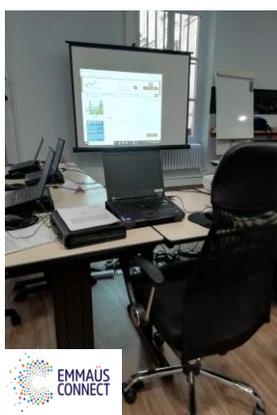
- Des **ordinateurs fixes** placés à hauteur (avec chaises si besoin de s'asseoir)
- Une **imprimante** à disposition des publics moyennant quelques centimes
- Une **connexion wifi**



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).