



Annexe au Cahier des Charges 2020

- Fiche descriptive de l'atelier « Bien sur internet » du Parcours prévention du PRIF



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent



SÉCURITÉ
SOCIALE
INDÉPENDANTS



Atelier « Bien sur internet »

1. Définition succincte

L'atelier « Bien sur internet » du Prif fait suite à l'animation du réseau d'Inclusion Numérique initié par la Cnav Ile-de-France en septembre 2018.

L'atelier « Bien sur internet » a pour objectifs de rendre les seniors acteurs de leur bien vieillir en les rendant le plus autonomes possible sur la pratique de base du numérique. Pour ce faire, il s'agit de :

- sensibiliser et informer les retraités sur les opportunités du numérique pour leur quotidien (ex. services de la vie pratique, sites favorisant le bien vieillir, sites administratifs, sites de mobilité, communication en ligne)
- former les retraités et leur donner la confiance en soi et les repères pour s'informer *via* internet, communiquer en ligne et réaliser des démarches en ligne en sécurité
- favoriser la convivialité et le lien social.

2. Présentation des ateliers « Bien sur internet »

2.1. L'organisation et la pédagogie des séances

Les principes suivants sont indispensables à la bonne réalisation des séances :

- ✓ **Adaptation.** Dans ses enseignements, l'intervenant doit s'adapter à l'hétérogénéité des connaissances des participants : leurs différents niveaux d'aisance par rapport au numérique et leurs besoins. Une attention particulière sera apportée aux personnes fragiles. De plus, la structure pourra proposer les modalités d'inclusion des publics en difficulté avec la langue française dans le parcours.
- ✓ **Participation.** L'animation du groupe doit inciter à la participation de chacun, à travers la mise en pratique des connaissances théoriques. Les pédagogies actives et le droit à l'erreur sont donc à privilégier ainsi que des temps de questions/réponses avec les participants.
- ✓ **Posture :** la bienveillance, la patience, l'écoute et l'empathie font partie des qualités clés requises pour animer l'atelier. Une attention particulière doit être portée à la réassurance des participants et à la prise en compte des freins que peuvent avoir certains. La valorisation de l'apprenant et de sa progression doit être privilégiée. Les principes de l'andragogie guident l'intervenant pour éviter toute infantilisation des participants.
- ✓ **Convivialité et lien social :** l'organisation des séances tient compte des temps de pause et d'échanges informels (pause café, goûter...) nécessaires à la création d'une cohésion au sein du groupe. Les échanges entre pairs sont facilités en cohérence avec les principes de l'andragogie.

2.2. Contenu de l'atelier « Bien sur internet »

- **1 conférence débat** (1h30 à 2h pour un large public (une cinquantaine de personnes peut constituer un objectif cible) qui a pour objectif de sensibiliser les retraités aux opportunités du numérique et de donner envie de participer aux ateliers. Cette conférence débat est à organiser avec le partenaire local, au même titre que le reste de l'atelier. Il est recommandé de faire intervenir le partenaire local dans le cadre de cette conférence afin d'ancrer l'action dans son territoire.

Sont donc proposés lors de cette conférence débat :

- une présentation des opportunités du numérique : ouverture sur le monde et les autres (informations, lien social), la facilité d'accès aux services en ligne et les sites utiles (SNCF, sites de communication en ligne, Ameli (dont le dossier médical partagé), Impôts, Assurance Retraite (MSA ou Cnav), Prif, etc.)
- une présentation des ateliers du Prif afin de donner une vision globale de l'approche prévention
- une explication du parcours de l'atelier (déroulé des séances, format, objectifs)
- un temps d'inscription avec une évaluation du niveau et un questionnaire d'entrée pour les personnes souhaitant s'inscrire à l'atelier.

- **10 séances d'atelier de 2h à 2h30** sur une durée de 1,5 à 3 mois. Les ateliers s'adressent à un groupe de minimum 7 à 10 personnes, qui va suivre l'ensemble des séances.

Au moment du parcours qui lui semblera opportun et de manière régulière, le formateur présentera des structures-ressources de proximité et incitera les participants à identifier une personne ressource de leur entourage afin que chacun puisse se tourner vers une solution en cas de blocage une fois le parcours terminé. Le partenaire local pourra intervenir lors de ces échanges.

Le déroulé pédagogique du parcours est le suivant :

Une Introduction Découverte et réassurance (2 ou 3 séances de 2h à 2h30)

L'introduction a pour but premier de faire découvrir et de rassurer les personnes qui n'ont jamais ou peu touché à l'équipement informatique proposé dans le cadre de l'atelier (ordinateur ou tablette). En fonction du niveau du groupe, l'opérateur peut ajuster le nombre de séances, dans la fourchette indiquée, en fonction des besoins. Une attention particulière sera apportée aux personnes fragiles.

- **Questionnaire à l'entrée**

Est inclus dans l'introduction un questionnaire d'entrée permettant de recenser le profil sociodémographique et le niveau initial de chaque retraité. L'opérateur est chargé de saisir les données de ces formulaires papier dans l'outil Sphinx.

Les notions vues dans le cadre de l'introduction sont les suivantes :

- **Equipement :**

- Identifier les différentes parties de l'ordinateur/la tablette et du bureau et désacraliser la « machine »
- Allumer, éteindre, charger l'ordinateur/la tablette
- Se connecter au réseau, régler la luminosité et le son
- Savoir choisir un équipement numérique et une connexion qui correspondent à ses besoins
- Manipuler les fenêtres (fermer, agrandir, réduire, rouvrir à partir de la barre des tâches)

- **Sélectionner/se déplacer** : Utiliser la souris (molette, clic gauche) OU Toucher, appuyer, glisser (tablette)
- **Taper un texte** : taper en minuscule et en majuscule, des chiffres et manipuler les touches Entrée, Espace, Effacer

Une Découverte des usages (7 à 8 séances de 2h à 2h30)

- **Maîtrise de l'équipement** :
 - **Tablette** :
 - identifier les applications, les mettre en veille
 - télécharger et installer une application de son choix, comprendre les notifications
 - utiliser l'appareil photo, retrouver les photos et les partager
 - présenter des applications utiles. *Il est conseillé de présenter : des applications santé, des applications de mobilité, des applications de communication et des applications ludiques.*
 - **Ordinateur** :
 - Identifier les fichiers et les dossiers, créer un fichier, enregistrer un fichier sous
 - Créer un dossier, le nommer, déplacer des fichiers (clic droit, glisser-déposer et copier-coller)
 - Utiliser l'explorateur de fichiers et la clé USB
- **S'informer sur Internet en sécurité**
 - Ouvrir un navigateur, rechercher avec mots clés, choisir le résultat
 - Naviguer (utiliser les boutons précédent, suivant, actualiser, utiliser la barre d'adresse, manipuler les onglets)

L'apprentissage de la navigation doit se faire en priorité en lien avec ce que chacun a envie de découvrir et sur le site pourbienvieillir.fr

- **Sécurité & numérique**
 - Connaître les intérêts d'avoir un antivirus et savoir réagir à une demande de mise à jour, à l'irruption de cookies ou de pop-up
 - Repérer les garanties de sécurité en ligne
 - Rechercher une solution à un problème numérique sur Internet
- **Communiquer via mail**
 - Utiliser sa boîte mail (ouvrir, créer, déchiffrer et répondre à un e-mail, identifier un mail à risque)
 - Joindre un fichier dans un mail et télécharger un document
 - Comprendre la notion de mot de passe et savoir composer un mot de passe sécurisé
 - Connaître des méthodes de conservation et de récupération de mot de passe
 - Utiliser France Connect
 - En + Tablette :
 - Configurer l'appli mail
 - En + Ordinateur :
 - Créer une boîte mail
 - Se connecter/déconnecter de sa boîte mail
- **Utiliser les sites administratifs et du bien vieillir**
 - Présenter les démarches et espaces en ligne suivants : Ameli (dont le dossier médical partagé), Impôts, Assurance Retraite (MSA ou Cnav), Prif, sites ou applications de mobilité (ex. SNCF, RATP, GPS) et de communication
 - Scanner un document

- Déposer un fichier dans un espace en ligne
- Remplir un formulaire en ligne (reconnaître et appliquer les contraintes de contenu et de formats (champs obligatoires, types de réponses, CAPTCHA...)) ;
- S'interroger sur la pertinence de donner des informations personnelles

L'apprentissage de l'espace en ligne et du formulaire en ligne doivent se faire sur un des sites de la liste ci-dessus.

- **Evaluation du parcours**

Un temps dédié au passage du questionnaire de fin d'atelier est à intégrer à la dernière séance. Ce questionnaire est à faire remplir (de préférence directement sur Sphinx ou à défaut, en format papier) à chaque retraité pour estimer l'impact que l'atelier a eu sur chacun.

2.3. Evaluation à froid

Elle a pour objectif de mesurer une partie des changements de comportements numériques des participants aux ateliers (via l'ouverture même du mail et via quelques questions ciblées sur les usages). Ce mail pourra également être l'occasion de transmettre des informations sur le Prif, et des conseils pour bien vieillir.

L'évaluation à froid sera réalisée, par mail, 3 mois après l'atelier. Ce mail est transmis par l'opérateur à l'ensemble des personnes qui ont renseigné une adresse mail dans le questionnaire de début d'atelier.

2.4. Programmation

Le **formulaire de candidature** joint comporte le tableau permettant à chaque structure d'indiquer combien d'ateliers elle s'engage à mettre en place, animer et évaluer en Île-de-France en répondant au cahier des charges et notamment à la vision départementalisée de la programmation qu'il prévoit.

2.5. Formation

Le **formulaire de candidature** joint comporte le tableau permettant à chaque structure d'indiquer la qualité des intervenants à la formation. Il convient de s'assurer de la qualification ou de l'aptitude de l'animateur pour intervenir sur l'atelier « Bien sur internet » auprès d'un public âgé. L'animateur sensibilise, forme et fait remonter les éléments permettant de mesurer l'impact des ateliers.

Comme indiqué dans le cahier des charges, la structure devra garantir qu'elle est en capacité d'appuyer et de cadrer les intervenants des ateliers via un processus de recrutement clair ainsi qu'un dispositif de suivi, de formation continue et d'outillage des formateurs.

L'intervenant animant l'atelier « Bien sur internet » réunit les qualités suivantes :

Savoir être

- Écoute et prise en compte des attentes, Patience, Empathie
- Attitude apaisante et capacité à valoriser les apprenants
- Rigueur pour opérer le suivi et le reporting par apprenant
- Appétence à travailler avec des seniors

Savoirs (qui peuvent être transmis par la structure)

- Connaissance des démarches en ligne incluses dans l'atelier Bien sur internet
- Connaissance du contexte et des objectifs des ateliers (bien vieillir, Prif, prévention, autonomie, éthique du numérique)

Savoir faire (sur la base de l'expérience et de l'outillage fourni par la structure)

- Maîtrise des compétences numériques et notamment sur le matériel proposé par la structure
- Expérience dans l'animation de groupe (parler en public, créer un collectif, mettre à l'aise, rendre actifs l'ensemble des participants, anticiper la logistique d'animation)
- Transmission de compétences numériques (expliquer simplement des concepts numériques, connaître les bonnes pratiques de la pédagogie, gérer les différents rythmes d'apprentissage)
- Capacité à adapter la formation au groupe et à la faire évoluer
- Capacité à recueillir les éléments permettant de réaliser une évaluation de l'action.

Atouts : expérience significative auprès d'un public senior et formation aux enjeux de la promotion de la santé et du bien vieillir*.

**Les formations permettant l'acquisition de ces compétences sont répertoriées par thématique dans les Référentiels nationaux inter-régimes des actions collectives de prévention*