



ASEPT DES PAYS DE LA LOIRE

cahier des charges ateliers numériques

NOS ATELIERS NUMÉRIQUES VISENT À SENSIBILISER ET À ACCOMPAGNER LES SENIORS VERS UN USAGE RESPONSABLE DE LA TABLETTE ET DU SMARTPHONE EN TOUTE AUTONOMIE. ILS SONT CONÇUS EN COLLABORATION AVEC NOTRE ÉQUIPE DE FORMATEURS ET SONT AMENÉS À ÉVOLUER EN FONCTION DES BESOINS DES PARTICIPANTS. ILS SONT SOUTENUS PAR NOS PARTENAIRES ET FINANCEURS QUI NOUS PERMETTENT DE DÉVELOPPER NOS ACTIONS SUR TOUS LES TERRITOIRES DE LA RÉGION PAYS DE LA LOIRE.



CONTEXTE POLITIQUE ET SOCIÉTAL

- « 43% des français résidant en zone rurale sont inquiets à l'idée de devoir effectuer leurs démarches administratives sur internet ; contre 39% des habitants des villes moyennes et contre 26% des résidents de l'agglomération parisienne » .
- « 33% des personnes en difficulté avec le numérique ont plus de 65 ans ».
- « Les personnes vivant seules se sentent moins à l'aise pour utiliser un ordinateur ».
- « 16% des personnes non connectées révèlent être confrontées à un problème de coût».

Selon un rapport du gouvernement datant de 2018, 13 millions de Français se sentent en difficulté face aux outils numériques. Ces chiffres sont encore plus accentués auprès des personnes vivant en milieu rural. La fracture numérique se mesure aussi bien au niveau des outils que des usages. Même lorsque l'on est équipé, maîtriser le langage et le fonctionnement d'internet demeure difficile pour une partie de la population. L'exclusion numérique est devenue un facteur d'exclusion sociale et les personnes vivant en milieu rural sont les plus défavorisées en la matière. Face à la généralisation des démarches en ligne et la dématérialisation des services publics, 90% des Français considèrent que maîtriser internet est devenu indispensable.



Le véritable enjeu de la transformation numérique n'est pas technologique mais culturel et la capacité de la population à utiliser les services numériques (dont les services publics numériques) est la condition indispensable au développement des usages. Dans ce contexte, il apparaît primordial de faciliter et d'accompagner l'autonomisation des publics aux usages du numérique pour que les bénéfices de cette évolution soient profitables à tous.

Depuis 2016 et la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, l'Etat a institué dans chaque département la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie. Cette instance a pour objectif de coordonner dans chaque département les financements de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées de 60 ans et plus autour d'une stratégie commune. Les caisses de retraite sont aussi investies pleinement dans cette mission de prévention. Cette convergence d'objectifs permet d'agir dans un même état d'esprit au service des publics. C'est dans ce cadre que les ateliers numériques sont proposés par l'ASEPT.

Sources :

- Mission Société Numérique [<https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/> Baromètre du numérique 2021
- Rapport sur l'inclusion numérique [<https://rapport-inclusion.societenumerique.gouv.fr/>]

COMPRENDRE POUR MIEUX AGIR

La programmation des ateliers et le choix des territoires d'intervention mettent en lumière différentes attentes qui ne sont pas toujours convergentes. Notre objectif est de permettre aux seniors d'accéder à l'autonomie numérique, à commencer par ceux qui sont isolés et qui résident dans des zones dites "blanches".

Or, pour cela, il est impératif de nouer des relations partenariales de proximité, sans lesquelles la réalisation de l'action est vouée à l'échec.

- Soit un échec à court terme : pas de salle, peu de relais, nombre d'inscrits insuffisant
- Soit un échec à moyen-long terme : l'atelier aura lieu mais les acquis ne pourront pas être pérennisés et, une fois l'atelier terminé, les participants n'auront pas d'interlocuteur local pour répondre à leurs besoins.

C'est parce que ces zones sont blanches qu'elles sont difficiles à investir par les acteurs numériques. Et nombreux sont les facteurs qui ont conduit à cette situation : absence de volonté politique, manque de moyens financiers et humains des mairies locales, manque de transports, faible tissu associatif, absence de commerces et de lieux de vie structurants, etc.

Un simple atelier numérique ne suffit pas à sortir un territoire de la zone blanche. Pour agir efficacement, un travail de fond et du temps sont indispensables.

Et c'est là toute la place de l'ASEPT. Les caisses de retraite et les Conférences des Financeurs partenaires de nos actions contribuent à donner vie aux dynamiques locales qui font de l'accès au numérique un atout pour entretenir le lien social avec les personnes âgées.



L'ASEPT, C'EST QUOI ?

Les ASEPT sont des associations loi 1901 qui mettent en place des actions de prévention et de promotion de la santé pour les personnes vivant principalement en milieu rural. Les caisses de retraite sont constitutives des ASEPT et contribuent à leur ancrage territorial et à leur financement. En 2022, il y a près de 21 ASEPT réparties sur toute la France. L'ASEPT des Pays de la Loire existe depuis 2010 et son siège se situe au 2 impasse de l'Espéranto, 44800 Saint-Herblain. L'ASEPT représente un lieu de concertation de l'inter-régime au sujet des activités de l'action sociale. En Pays de la Loire, elle déploie de nombreuses actions de prévention sur différentes dynamiques : mémoire, équilibre, santé, estime de soi... En matière de numérique, l'ASEPT assure :

- L'organisation des ateliers en lien avec les partenaires de proximité ;
- La gestion administrative, comptable et financière des actions menées ;
- La coordination et le suivi des actions nécessaires à la mise en œuvre des ateliers numériques
- Le déploiement des ateliers numériques sur tous les territoires des Pays de la Loire.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les ateliers numériques de l'ASEPT visent à initier les seniors aux outils numériques et aux usages d'internet. Ces ateliers sont animés par des formateurs indépendants qualifiés qui connaissent bien leur territoire d'intervention et le public visé. Nous veillons à assurer la même qualité de travail sur tous nos territoires d'intervention. Le contenu des ateliers est élaboré par l'ASEPT avec la contribution des formateurs, notre pédagogie s'inscrit dans le référentiel national commun « Autonomie numérique ».

Cependant en raison du nombre croissant de nos ateliers et des différences entre les territoires, l'ASEPT adapte son fonctionnement et son ingénierie de projet. Ainsi notre travail s'appuie sur :

- une grande confiance en nos formateurs qui connaissent leur territoire d'intervention et qui nous remontent les difficultés, les besoins exprimés par les habitants et les élus, les bonnes pratiques
- des échanges avec les collectivités territoriales pour connaître l'état de leurs besoins et comprendre leur démarche en matière d'accompagnement au numérique
- des échanges avec les conférences des financeurs pour connaître la répartition des projets soutenus dans les territoires et se positionner en complément de ces projets
- l'utilisation d'un formulaire de recueil des besoins : <https://forms.gle/PRfc59kh6RvfTvt5>



Les objectifs des ateliers numériques

- Rendre autonomes les personnes âgées vis-à-vis de l'usage de d'internet
 - Rompre l'isolement du public âgé et créer du lien social de proximité
 - Créer une dynamique sociale locale et durable



Les objectifs opérationnels

- Familiariser les personnes âgées à l'usage d'internet grâce à l'appropriation de la tablette et du smartphone
 - Aider les participants à s'équiper pour pérenniser leur apprentissage
- Créer un réseau de soutien de proximité pour accompagner durablement les personnes âgées dans l'usage de leurs outils numériques



Effets attendus

- Réduire l'isolement et le sentiment de solitude des participants
 - Améliorer l'autonomie des participants vis-à-vis d'internet
 - Augmenter l'estime de soi des participants
- Favoriser l'accès aux droits et la capacité à trouver des ressources par soi-même

MODALITÉS DES ATELIERS NUMÉRIQUES

Public cible des ateliers

Les ateliers numériques sont réservés aux personnes âgées de plus de 60 ans, débutantes et pouvant se déplacer aux ateliers en toute autonomie. Chaque atelier peut accueillir 6 participants (minimum) à 8 participants (maximum). En dessous de 6 personnes inscrites l'ASEPT se réserve le droit d'annuler ou de reporter l'atelier, l'objectif étant que l'atelier bénéficie au plus grand nombre dans de bonnes conditions.



Lieux de réalisation des ateliers

Les ateliers se déroulent dans les locaux des partenaires institutionnels et associatifs équipés d'une connexion Internet. Par exemple, les ateliers peuvent se tenir dans une salle municipale, une maison de l'emploi, un centre socioculturel, un CCAS, un espace France Services, un local associatif...



Matériel utilisé pendant l'atelier

Le contenu proposé dans nos ateliers inclut les tablettes tactiles et les smartphones.

Les participants qui possèdent déjà une tablette et/ou un smartphone peuvent les apporter pendant les séances. Pour les participants qui ne possèdent pas d'outil mobile, nous leur prêtons des tablettes pendant les séances. Par ailleurs, chaque participant qui souhaite acheter une tablette neuve en cours d'atelier peut bénéficier des conseils de l'animateur pour trouver l'appareil qui lui correspond au meilleur prix dans un magasin de proximité.



Matériel nécessaire à la réalisation des ateliers

L'ASEPT met à disposition de son formateur un kit matériel complet comprenant :

- 9 tablettes tactiles (1 pour le formateur et 8 pour les participants)
- 1 vidéoprojecteur
- 1 adaptateur Miracast pour connecter le vidéoprojecteur et la tablette du formateur
- 1 box portable (si le réseau internet de la salle est défectueux)
- Les supports administratifs de formation et d'évaluation

Un atelier numérique se déroule sur 10 séances de 2h, selon une pédagogie et un contenu adaptés.



CONTENU DES ATELIERS NUMÉRIQUES

Modules obligatoires que tous les participants sont amenés à maîtriser

Séance 1

Comprendre les bases des outils numériques mobiles, avoir une approche sensible et critique d'internet, se sensibiliser à la culture du "tout numérique".

Au début, le formateur présente le déroulement de l'atelier. Il rappelle l'obligation de suivre l'intégralité des 10 séances, la possibilité de bénéficier d'un remboursement de l'ASEPT pour l'achat d'une tablette, la possibilité de se revoir entre participants après l'atelier pour continuer à apprendre, tisser des liens.

Séance 2

Prendre en main la tablette, gérer les paramètres de base et les touches principales

Séance 3

Maîtriser la saisie de texte et les spécificités du clavier tactile

Séance 4

Se connecter au Wifi, découvrir le navigateur et faire des recherches sur internet

Séance 5

Ecrire et envoyer un mail avec une adresse mail déjà configurée

Séance 6

Configurer une adresse mail et gérer sa messagerie : pièces jointes, spams...

Séance 7

Passer en revue les modules abordés depuis la séance 1 et évaluer les acquis.

A la fin de cette évaluation, deux possibilités :

1/ tous les participants maîtrisent les modules obligatoires = le formateur leur propose de choisir les modules qu'ils souhaitent aborder lors des séances 8-9-10

2/ tous les participants ne maîtrisent pas les modules obligatoires = le formateur prend le temps nécessaire, lors des séances 8-9-10, pour consolider les connaissances et répondre aux questions

Modules complémentaires au choix que le formateur pourra aborder uniquement si les modules obligatoires sont maîtrisés

- **Option 1** : accéder aux démarches en ligne (impôts, retraite, santé, portail ANTS)
- **Option 2** : utiliser l'appareil photo et consulter ses photos et vidéos
- **Option 3** : découvrir WhatsApp, envoyer des messages multimédia et effectuer des appels visio à ses proches
- **Option 4** : apprendre à télécharger et installer des applications utiles et ludiques
- **Option 5** : apprendre à faire des achats en ligne en toute sécurité
- **Option 6** : utiliser YouTube et les plateformes de replay
- **Option 7** : à la demande des participants

Pédagogie des ateliers numériques

Il n'y a pas de déroulement type d'une séance, tout se fait en fonction des participants, de leurs attentes et de leur rythme d'apprentissage. Chaque groupe de participants est différent et le formateur doit souvent adapter sa façon de faire. Les formateurs privilégient l'accompagnement des participants et se soucient qu'ils ont bien assimilé un contenu avant de passer au contenu suivant. Ce fonctionnement occasionne de grandes variables : certains contenus prennent beaucoup plus de temps que d'autres à être assimilés, certains participants éprouvent de grandes difficultés et ont besoin que le formateur s'attarde davantage pour les aider, d'autres participants manquent une ou deux séances et le formateur doit leur faire rattraper ce retard, etc. Une grande place est donnée aux échanges informels entre le formateur et les participants, mais aussi entre les participants. Le temps de concentration des participants est souvent faible et leurs appréhensions de l'outil numérique est souvent important. Le formateur est régulièrement amené à rassurer les participants, les mettre à l'aise, les aider à se détendre et à avoir des moments de discussion plus légers. Ces moments favorisent les échanges et l'entraide entre participants. Chaque formateur a pour objectif de réaliser le contenu de la séance. Mais si l'objectif ne peut pas être atteint en raison de ces nombreuses variables, le formateur ne s'acharne pas et adapte le contenu au rythme naturel du groupe.



Rythme des ateliers

Un atelier se déroule sur 10 séances, à raison d'une séance par semaine, exception faite des vacances scolaires. Chaque séance dure 2h. Le plus souvent, les créneaux horaires les plus adaptés sont de 10h à 12h pour le matin et de 14h à 16h pour l'après-midi.

Il est possible également de mettre en place un atelier sur **une formule plus intensive**, plus resserrée. Le contenu des 10 séances est alors concentré sur 6 jours, à raison de 3h d'atelier par jour. Cette formule intensive peut être particulièrement adaptée :

- pour les structures qui veulent un atelier mais n'ont pas de salle disponible sur une longue durée
- pour les participants qui ne peuvent pas s'engager sur 10 semaines
- dans le cadre d'un dispositif ou d'un événement local qui mettrait l'accent sur la thématique du numérique ou sur les actions dédiées aux seniors

Conditions à remplir pour la structure qui accueille l'atelier

- Mettre à disposition un local adapté et équipé d'une connexion internet (Wifi) de bonne qualité
- Mettre à disposition une personne référente que l'ASEPT pourra joindre en cas de besoin (ouverture de la salle, problème de connexion, problème de sécurité, etc.)
- Communiquer auprès des habitants par tous les moyens efficaces
- Informer les habitants sur le contenu et les modalités de l'atelier
- Enregistrer les inscriptions des participants sur un tableau fourni par l'ASEPT

ATTENTION

Renvoyer le tableau des inscriptions à l'ASEPT dès qu'il est complet et au plus tard une semaine avant le début de l'atelier

- Assurer des conditions d'accueil et de sécurité adaptées pour les participants et le formateur



Coût pour la structure qui accueille l'atelier

Gratuit. Les ateliers numériques de l'ASEPT sont financés par la Conférence des Financeurs et par les caisses de retraite partenaires. Ce financement nous permet d'organiser des ateliers sur tous les territoires des Pays de la Loire, avec une priorité donnée aux territoires isolés où les besoins sont les plus manifestes.



Coût pour les participants

L'atelier est entièrement gratuit pour les participants.

Gestion des participants et confidentialité

Pour le bon fonctionnement de l'atelier, les participants sont invités à respecter les consignes et les indications du formateur. La prise de parole est libre mais le formateur veille à ce qu'elle ne nuise pas à l'apprentissage du groupe. Tout participant qui perturberait le groupe par des propos ou des comportements inappropriés se verrait signifier un rappel à l'ordre et, si besoin, une invitation à quitter l'atelier. Le formateur veille également au respect des données personnelles et confidentielles de chaque participant : les codes d'accès de chacun ne doivent jamais être divulgués et les questions relevant de la stricte vie privée ne sont pas abordées pendant l'atelier.



Evaluation

Conformément au référentiel national "Autonomie numérique" établi par les caisses de retraite, l'évaluation individuelle des participants est prévue sur **3 temps** :

- 1/ à la 1ère séance de l'atelier (formulaire à remplir par chaque participant)
- 2/ à la 10ème séance de l'atelier (formulaire à remplir par chaque participant)
- 3/ trois mois après l'atelier (suivi téléphonique auprès d'un échantillon de participants)

L'évaluation en début d'atelier vise à qualifier le niveau initial des participants vis-à-vis du numérique (familiarisation avec le matériel informatique, usage d'internet...). L'évaluation en fin d'atelier vise à mesurer l'évolution du niveau des participants et leurs éventuelles attentes. L'évaluation 3 mois après l'atelier vise à mesurer la pérennisation des acquis et des usages.

Un petit temps d'échanges convivial est prévu à la 10ème séance, avec la présence du formateur, des participants, des responsables de la structure accueillante et/ou des élus locaux.



Valorisation des participants

Lors de la 10ème séance, chaque participant reçoit un diplôme honorifique qui récompense sa démarche d'apprentissage et son implication tout au long de l'atelier.



LES FORMATEURS ASEPT

L'ASEPT mobilise des formateurs au plus près de leur territoire de résidence. Ainsi, chaque formateur connaît bien les spécificités du territoire où il intervient, ce qui facilite les déplacements et les échanges avec les acteurs locaux. Les formateurs ASEPT sont des professionnels recrutés pour leurs compétences numériques, mais aussi pour leurs compétences en matière d'animation pédagogique, leur sens du lien social et leur rigueur de travail. Ils disposent d'une certaine autonomie sur le terrain pour pouvoir s'adapter aux aléas qu'ils peuvent rencontrer : problèmes de connexion internet, installation de la salle, problème rencontré par un participant, changement du créneau horaire d'un atelier, dysfonctionnement du matériel, etc. Cette polyvalence leur permet de faire face à ces différentes situations et à trouver des solutions avec l'appui de l'équipe salariée ASEPT. Par ailleurs, l'autonomie des formateurs témoigne du lien de confiance qui les unie à l'ASEPT. L'accompagnement qu'ils apportent aux habitants et aux partenaires locaux donne à l'ASEPT une reconnaissance de son savoir-faire en matière d'actions numériques.

L'ÉQUIPE SALARIÉE ASEPT

L'équipe de l'ASEPT élabore les contenus des ateliers, assure la programmation des ateliers sur l'ensemble de la région Pays de la Loire, coordonne le réseau des formateurs, assure le suivi des ateliers sur le plan administratif, comptable et statistique. L'équipe de l'ASEPT accompagne les partenaires locaux (mairies, CCAS, centres sociaux, France Services, Communautés de communes, CLIC, etc) dans la réflexion et la mise en place de leur action numérique sur le long terme. Elle est à l'écoute des réalités rencontrées par les participants et les formateurs sur le terrain, afin de mieux orienter ses interventions.

L'équipe de l'ASEPT est composée de 4 personnes :

Aude BERNET, responsable et coordinatrice régionale - 02 40 41 39 53

Valérie FRAPPIER, assistante administrative - 02 40 41 38 53



MATHILDE GIRAUDEAU

CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT
DES ACTIONS NUMÉRIQUES

TÉL : 02 40 41 39 56 / 06 82 21 31 24

MAIL : MATHILDE.GIRAUDEAU@ASETPDL.FR



CATEL BRAJON

CHARGÉ DE DÉVELOPPEMENT
DES ACTIONS NUMÉRIQUES

TÉL : 02 40 41 30 28 / 07 64 35 79 79

MAIL : CATEL.BRAJON@ASETPDL.FR