MILEAGE

Synthèse des Groupes de Discussion

Table des matières

Résumé des rapports des groupes de discussion 3

Principaux besoins concernant un programme éducatif d'éducation aux médias numériques 4

Besoins des formateurs en matière de développement des compétences 5

Formation et conseils pédagogiques 5

Conclusion 6

Résumé des rapports des groupes de discussion

Il est établi que l'internet et les technologies de l'information et de la communication (TIC) font partie de la vie quotidienne de chacun d'entre nous. Si l'on parle des seniors, plus de la moitié d'entre eux utilisent les TIC régulièrement. Environ un tiers des seniors les utilisent occasionnellement, et seul un petit pourcentage exceptionnellement. Les personnes de 60 ans et plus utilisent le plus souvent les smartphones (au quotidien), les ordinateurs et les tablettes.

Les seniors préfèrent utiliser des applications et des services qu'ils connaissent bien - courrier électronique, réseau social Facebook, Whatsapp, Youtube, Google, boutiques en ligne, serveurs éducatifs, sites d'information locaux, Viber, Skype, applications bancaires sur internet, météo, cartes ou portefeuille numérique. Ils ont du mal à se familiariser avec les nouvelles tendances dans le domaine des TIC et ressentent une gêne considérable sur le plan social et personnel.

Il est compréhensible que les personnes âgées n'aient pas les mêmes connaissances et compétences dans le domaine des TIC que les jeunes générations. Ce fossé s'est encore creusé pendant la pandémie, lorsque les seniors ont fait l'expérience de l'exclusion sociale et numérique. Les utilisateurs de TIC âgés de plus de 60 ans sont également confrontés à de nombreux autres problèmes, tels qu'un manque de confiance en soi, une évolution technologique trop rapide, une mauvaise compréhension de la terminologie et du langage moderne de l'internet, la peur des fake news, de la fraude et de la perte de données personnelles.

Le plus souvent, les personnes âgées apprennent l'usage des TIC auprès des membres de leur famille ou de leurs amis. Toutefois, cet apprentissage n'est pas optimal pour de nombreuses raisons. Les enfants, ou petits-enfants, n'ont pas d'approche pédagogique, ils sous-estiment les capacités des aînés, et leurs explications ne répondent pas aux besoins des seniors. Très souvent, les seniors sont autodidactes mais perdent leur motivation dès qu'ils rencontrent les premiers problèmes.

Il existe des cours de TIC dont le groupe cible n'est pas clairement défini, si bien que plusieurs générations s'y rencontrent en même temps. Une telle technique pédagogique entraîne une démotivation rapide et a un impact négatif sur les efforts ultérieurs des seniors.

Il est absolument essentiel que les cours de TIC soient conçus spécialement pour les seniors et que les formateurs les enseignent efficacement. L'un des facteurs les plus importants consiste à recenser et à comprendre les besoins du groupe cible (outils de communication avec les amis et la famille, communication avec les autorités, boutiques en ligne, loisir, etc.) Le formateur peut ensuite mettre en place un enseignement efficace et complet, dans lequel une approche personnalisée répond aux besoin et conditions des personnes âgées -les éventuelles difficultés liées à une vision ou une audition amoindries et les éventuelles difficultés de mémoires doivent être prises en compte ; les méthodes et conditions d'enseignement doivent y être adaptées (par exemple, contraste des couleurs, taille des caractères, expression claire, éclairage, lunettes, etc.)

Les personnes âgées ont également besoin d'un suivi individuel, d'une communication en face à face, de patience et de souplesse, d'une motivation positive et d'une formation progressive à de nouvelles compétences dans un environnement sûr. Le contenu des cours doit être facile à comprendre et les sujets doivent être choisis de manière à ce que les seniors les apprécient et les utilisent plus tard dans la pratique. Les participants aux cours doivent se sentir inclus. Pour que le cours soit de qualité, d'autres aspects doivent également être pris en compte : l'espace doit idéalement être accessible aux personnes handicapées, la leçon ne doit pas être trop longue et doit se concentrer sur un seul sujet.

Pour que la génération des 60 ans et plus se sente intégrée dans la société et le monde numérique, il est nécessaire de concevoir et de mettre en œuvre des cours adaptés à leurs besoins et à leurs capacités. Les éducateurs d'adultes doivent avoir la formation nécessaire dans le domaine des TIC, ils doivent également avoir une relation positive avec les personnes âgées et être plus que de simples formateurs mais des guides et des mentors. La formation de ces éducateurs doit être abordée comme un concept global, doté d'une structure claire, où ils peuvent s'inspirer d'exemples de bonnes pratiques et partager leurs expériences entre eux.

1. Principaux besoins concernant un programme éducatif d'éducation aux médias numériques

Les utilisateurs de TIC plus âgés ont besoin de cours efficaces et pratiques. Il est absolument essentiel que le mode d'enseignement soit adapté à leur âge, à leurs besoins et à leurs capacités. Il faut tenir compte de leurs conditions physiques (vue, ouïe, mobilité réduites) et mentales (mémoire, peur de l'inconnu, méconnaissance d'une langue étrangère) et adapter le cours à ces conditions (environnement adéquat, durée optimale du cours, taille du texte, contraste des couleurs, éclairage, outils appropriés tels qu'un clavier).

L'un des facteurs les plus importants dont les seniors manquent est le respect, l'approche individuelle, le contact personnel avec le formateur, le soutien et un environnement sûr où ils peuvent appliquer de nouvelles connaissances sans crainte. L'aide mutuelle, l'interaction et le partage d'expériences sont très bénéfiques.

Les personnes âgées aimeraient élargir les possibilités d'utilisation des TIC dans leur vie quotidienne, par exemple pour communiquer avec les membres de leur famille et leurs amis. Elles ont également des difficultés à traiter l'information - comment la rechercher, l'évaluer, l'organiser, la stocker et la partager correctement. Elles ont besoin de s'engager dans des activités qu'elles utiliseront ensuite dans la vie pratique, qu'il s'agisse de communication avec les autorités, d'achats en ligne, de réseaux sociaux ou d'appels vidéo. Leur intérêt et leur motivation dépendent des sujets et de leur présentation.

Le fait que les personnes âgées sont des cibles relativement faciles pour les fausses nouvelles et la fraude est étroitement lié à cette question. Il est nécessaire de travailler au renforcement de leur confiance en soi dans le domaine des TIC afin qu'elles puissent se sentir en toute sécurité dans l'environnement en ligne et lors de l'utilisation de certains outils numériques. Il est nécessaire de travailler à l'amélioration de leurs connaissances en informatique, de leur parler dans une terminologie qui leur est familière et de leur enseigner des moyens de communication sûrs. Les personnes âgées ressentent également une grande insécurité lorsqu'il s'agit de la protection du matériel informatique, elles n'ont souvent pas une vue d'ensemble de l'utilisation saine et raisonnable des TIC. Les seniors se retrouvent parfois bloqués face à des problèmes inattendus ou à des réactions inattendues de l'outil ou de la plateforme numérique. De telles situations sont stressantes et démotivantes pour eux.

2. Besoins des formateurs en matière de développement des compétences

Le formateur doit être compétent et avoir une parfaite connaissance des TIC. Un rôle important est joué par une attitude positive envers les personnes âgées, la flexibilité, l'empathie, la capacité d'écoute active, la compréhension des besoins éducatifs et une approche pédagogique adéquate.

Idéalement, la confiance doit régner entre le formateur et les personnes âgées, le formateur doit être capable de motiver, être patient, créatif, communiquer efficacement en utilisant une terminologie compréhensible et être conscient des difficultés spécifiques et du mode de pensée du groupe de participants. L'enseignement requiert une approche active, mais il ne s'agit jamais d'un processus unilatéral, le dialogue est essentiel. Le formateur donne des exemples pratiques, aide à résoudre les problèmes et crée un environnement sûr.

Le formateur doit recenser les besoins des seniors et leur niveau de culture numérique. Il adapte ensuite les méthodes d'enseignement, planifie le cours et prépare des leçons individuelles structurées. L'apprentissage se déroule de manière à établir un lien avec la vie pratique des seniors et à résoudre les problèmes qu'ils rencontrent au quotidien.

3. Formation et conseils pédagogiques

Le cours doit avoir une structure claire et se dérouler dans un endroit adapté et dans les bonnes conditions. Chaque leçon doit durer un temps optimal, trop court ne permettra pas de couvrir le sujet, et trop long fatiguera et démotivera les participants. Les sujets doivent être choisis pour être aussi proches que possible des besoins réels du groupe cible. C'est une bonne idée de commencer par des applications intuitives. S'il y a une demande pour un autre sujet pendant la leçon, il vaut mieux d'abord la traiter clairement et l'inclure dans la leçon suivante afin de maintenir la continuité d'un sujet dans une leçon.

Il n'est pas approprié d'inclure tous les seniors dans un cours unique en raison de leur âge, il est nécessaire de vérifier leur niveau de maîtrise des TIC et de les répartir en différents groupes, par exemple en débutants, intermédiaires, avancés etc. Il a également été démontré que les seniors apprécient les "micro-leçons", qui n'ont pas un ordre défini et auxquelles ils peuvent participer de manière ponctuelle selon leurs besoins.

Les seniors doivent participer activement à leur apprentissage, prendre des initiatives, poser des questions et prendre part à des discussions. Ils peuvent partager des expériences positives (ou pas), se conseiller et se soutenir mutuellement. Chaque participant au cours peut mettre en pratique les compétences acquises par lui-même dans un environnement sûr. Le matériel disponible doit être adéquat : si le senior possède un smartphone à la maison, il/elle doit s'exercer sur un smartphone en cours, ceci s'applique pour le cas des ordinateurs et tablettes.

Les seniors doivent pouvoir donner un retour non seulement à la fin du cours, mais aussi pendant les leçons : ont-ils compris le sujet, maîtrisé de nouvelles compétences, apprécié la leçon ? Est-ce que l'approche doit être modifiée?

Conclusion

Le développement des outils numériques est très rapide, et le rythme d'acquisition de nouvelles compétences par les seniors ne correspond pas à cette vitesse. La culture numérique des seniors est généralement en expansion. Toutefois, jusqu'à présent, c'est la majorité qui prévaut, celle qui n'a utilisé les TIC que de manière marginale ou, par exemple, dans son travail, uniquement dans des conditions spécifiques.

Il est donc absolument nécessaire que les personnes âgées de plus de 60 ans puissent poursuivre leur formation et élargir leurs connaissances dans le domaine des TIC. Cela permettra d'éviter leur exclusion sociale et numérique. Les personnes âgées ont besoin de soutien pour faire le lien entre le monde réel et le monde virtuel, car elles n'ont souvent pas conscience des risques et des dangers auxquels elles peuvent être confrontées. Parfois, au contraire, elles sont angoissées par le monde virtuel et évitent l'usage des TIC au quotidien.

Les seniors doivent avoir la possibilité de recevoir une éducation de qualité de la part de personnes correctement formées qui les guideront à travers les cours de manière adéquate et efficace, avec respect, empathie et une approche humaine.

MILEAGE

Partners

E-Seniors (France) • www.eseniors.eu

CARDET (Cyprus) • www.cardet.org

EDUCATOR (Czech Republic) • www.educatorspolek.com

Framework (Italy) • www.aframework.it

WSBINOZ (Poland) • www.wsbinoz.edu.pl

Join us!

mileageproject info@mileageproject.eu www.mileageproject.eu

Funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project number: 2021-1-FR01-KA220-ADU-000033422