GUIDE PROJET

DIclic

NUMÉRIQUE

DÉCEMBRE 2021

©FStijepovic

t21somie NOUVELLE AQUITAINE

MÉDIAS-CITÉ Innovation sociale et numérique

SOMMAIRE

LE PROJET DICLIC NUMÉRIQUE QU'EST-CE QUE C'EST ? 4

À QUI S'ADRESSE LE PROJET ET POUR QUOI FAIRE ? 4
LES CONSTATS DE DÉPART QUI ONT AMENÉ À CE PROJET 4
EN QUOI DICLIC NUMÉRIQUE VOUS INTÉRESSE ? 4

PRÉ-REQUIS POUR LE PROJET : 5

CONNAISSANCE DES USAGES NUMÉRIQUES ACTUELS
+ COMPÉTENCES TECHNIQUES DE BASE 5
CONNAISSANCE DES PUBLICS + PÉDAGOGIE 5

CONCEPTION DU PROJET : RÉCAPITULATIF DES ÉTAPES 6

DÉTAILS DES ÉTAPES 7

ÉTAPE 0 : CONSULTATION & ÉTAT DES LIEUX 7
LES INCONTOURNABLES 7
RESSOURCES 7
ÉTAPE 1: RECHERCHE DE FINANCEMENTS 8
LES INCONTOURNABLES 9
RESSOURCES 9
ÉTAPE 2 : ANALYSE ET CHOIX DES ACTIONS À MENER 10
LES INCONTOURNABLES 11
RESSOURCES 11
ALÉA DE PROJET : LA CRISE COVID 12
RESSOURCES 12
ÉTAPE 3 : CO-CONSTRUCTION DES EXPÉRIMENTATIONS 13
RESSOURCES 14
LES INCONTOURNABLES 14
ÉTAPE 4 : MISE EN ŒUVRE DES ACCOMPAGNEMENTS 15
RESSOURCES 15
LES INCONTOURNABLES 15
ÉTAPE 5 : TRANSFERT ESSAIMAGE 16

POURQUOI CE GUIDE ?
À QUI S'ADRESSE-T-IL ?

Ce guide a été réalisé dans le cadre du projet DIclic numérique porté par l'association **Trisomie 21 Nouvelle-Aquitaine** et expérimenté au sein du centre Trisomie 21 de Villenave d'Ornon (Gironde) entre 2019 et 2021 avec l'appui de **Médias-Cité.**

Les objectifs de ce guide sont :

→ **garder une trace** de ce qui a été réalisé entre 2019 et 2021 et partager notre retour d'expérience

→ **faciliter la reproduction du projet** pour d'autres territoires de Trisomie 21 Nouvelle-Aquitaine et au-delà

Ce guide s'adresse donc en priorité aux **professionnels et bénévoles** des centres de Trisomie 21 Nouvelle-Aquitaine, mais également à toutes les structures qui accompagnent les personnes avec déficience intellectuelle.

Ce guide et toutes les productions du projet DIclic numérique sont sous licence CreativeCommons CC-BY-NC-SA, à l'exception des photographies réalisées par Françoise Stijepovic, photographe – www.fstijepovic.com.

Le projet DIclic numérique a reçu le soutien de la Fondation AFNIC et du Département de la Gironde.
Médias-Cité est intervenu auprès de Trisomie 21 Nouvelle-Aquitaine pour la réalisation du projet.

LE PROJET DICLIC NUMÉRIQUE QU'EST-CE QUE C'EST ?

▶ **Vidéos des interviews réalisées par T21 Gironde**

▶ **Reportage réalisé par l'UNIOPSS et visible sur SolidaritésTV sur Youtube**

À QUI S'ADRESSE LE PROJET ET POUR QUOI FAIRE ?

Le projet DIclic numérique vise à construire un ensemble d'actions et d'outils transférables, destinés à aider les personnes déficientes intellectuelles et leur entourage et ainsi leur permettre de :

- → s'approprier les codes sociaux et culturels des outils et plateformes numériques ;
- → augmenter leur autonomie et leur capacité à agir grâce aux outils numériques ;
- → s'ouvrir au monde : accéder, interagir, produire des contenus culturels, de loisirs, de débat, d'information ... comme tout citoyen connecté ;
- → développer un esprit critique et une réflexion sur les usages numériques actuels.

EN QUOI DICLIC NUMÉRIQUE VOUS INTÉRESSE ?

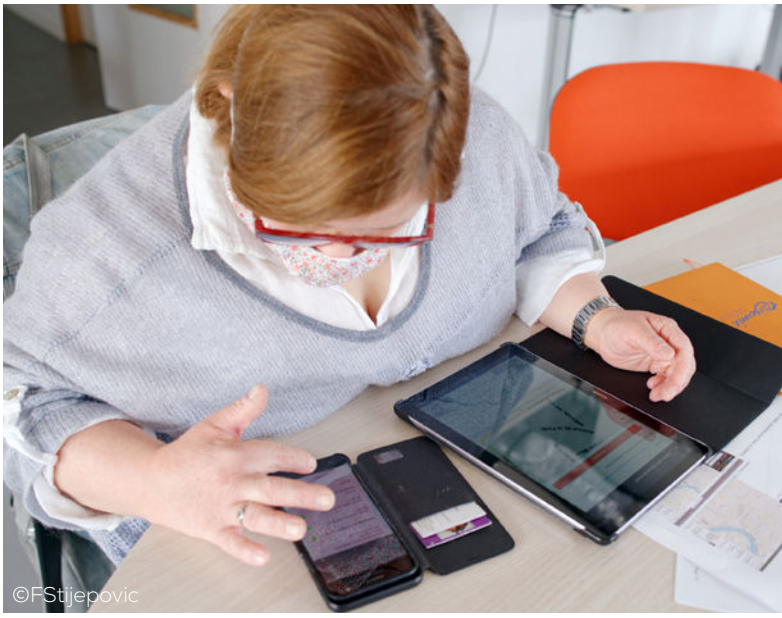
Ce guide et notre retour d'expérience vous intéressent si :

- → vous travaillez pour favoriser l'autonomie de personnes qui ont une déficience intellectuelle ;
- → vous faites le constat que le numérique fait partie de la vie de ce public et qu'un accompagnement à son usage est nécessaire ;
- → vous voulez prévenir les problèmes potentiels liés aux mauvais usages des outils numériques et rassurer ces personnes et leur entourage ;
- → vous souhaitez développer vos pratiques professionnelles en développant ce nouveau champ d'expertise.

LES CONSTATS DE DÉPART QUI ONT AMENÉ À CE PROJET

Comme beaucoup de Français, les personnes déficientes intellectuelles sont équipées d'outils numériques pour faciliter leurs quotidiens : smartphones, tablettes, ordinateurs principalement. Elles ont appris à se débrouiller avec les basiques : GPS, SMS, mails, mais d'autres applications sont peu ou pas maitrisées et limitent leurs usages. Les freins repérés relèvent davantage d'un manque de compréhension des codes culturels et sociaux plutôt que de difficultés de manipulation pure (même si l'absence de maitrise des outils peut parfois créer des difficultés). La fracture est surtout d'ordre culturel et il n'existe à ce jour pas d'outils d'apprentissage adaptés à ce type de publics.

DIclic numérique propose d'explorer avec eux la réalisation d'actions et d'outils qui les aident à s'emparer des usages numériques pour vivre mieux et être intégrés dans notre société toujours plus numérique.



PRÉ-REQUIS POUR LE PROJET :

CONNAISSANCE DES USAGES NUMÉRIQUES ACTUELS + COMPÉTENCES TECHNIQUES DE BASE

CONNAITRE LES PRATIQUES QUI INTÉRESSENT LES PUBLICS CIBLES : leurs pratiques actuelles et ce qu'ils aimeraient faire.

CONNAITRE LES PRATIQUES ÉVITÉES PAR LES PUBLICS CIBLES ET POURQUOI : craintes, méconnaissance, appréhensions, désintérêt, pratiques interdites par les proches.

DISPOSER D'UNE CULTURE GÉNÉRALE EN MATIÈRE D'USAGE NUMÉRIQUE :
Il s'agit de connaissances techniques mais aussi sociales et culturelles du numérique.
De quoi parle-t-on quand on parle de numérique ? Quel impact le numérique a-t-il sur nos quotidiens ?
Comment fonctionnent les outils numériques ? A quoi servent-ils ? Qui les utilise (profils types d'utilisateurs) ? Qu'est-ce qui peut poser problème dans ces usages ? Vis à vis de la loi ou vis à vis du bien-être des personnes ? Qu'est-ce qui peut arriver de négatif et de positif ? Qu'est-ce que l'on peut prévenir par son comportement ? Qu'est-ce qui ne peut pas être anticipé ? Où s'informer sur le sujet ? Comment choisir une posture professionnelle adaptée à son statut et à ses convictions personnelles ?

L'approche qui vise à adopter une vision et un discours mesurés se révèle la plus efficace à ce jour. Un discours trop radical, qu'il soit négatif (diabolisant) ou positif (idéaliste) est à éviter. La réalité de l'impact du numérique sur les individus est complexe et nuancée et c'est cette posture professionnelle qui fonctionnera le mieux auprès des publics pour les aider à adopter les comportements qui leur conviennent.

CONNAISSANCE DES PUBLICS + PÉDAGOGIE

Connaitre les public cibles et les modalités d'intervention auprès d'eux : niveau de langage, capacité de concentration, d'abstraction, d'écoute, de mémorisation, repères habituels, rythmes de vie, motivations, freins à la participation, freins à l'action.

©FStijepovic

CONCEPTION DU PROJET : RÉCAPITULATIF DES ÉTAPES

ÉTAPE 0 — CONSULTATION & ÉTAT DES LIEUX

OBJECTIFS :
Repérer les freins, les envies et trouver comment intervenir.

ACTIONS :
2 groupes de travail en parallèle sur 1/2 journée : adultes déficients intellectuels / parents et accompagnateurs.
Questionnaire en ligne et à domicile sur les usages numériques.

RÉSULTATS :
Synthèse & compte-rendu.

ÉTAPE 1 — RECHERCHE DE FINANCEMENTS

OBJECTIFS :
Trouver les moyens financiers pour répondre aux objectifs visés, définir et présenter le projet pour obtenir son soutien

ACTIONS :
4 Réunions de travail de conception du projet, 1 réunion de présentation et d'échange avec les bénéficiaires de l'association
Rédaction de dossiers de demande de financement, entretiens téléphoniques, réalisation des budgets prévisionnels

RÉSULTATS :
Conventionnements avec des partenaires financiers, voyage à Paris pour l'événement d'annonce des lauréats avec des bénéficiaires de l'association

ÉTAPE 2 — ANALYSE ET CHOIX DES ACTIONS À MENER

OBJECTIFS :
Partager l'analyse et prioriser les actions avec les aidants, les bénéficiaires et les familles.

ACTIONS :
Ateliers de pratique, d'observation et de co-analyse des freins / buts / modalités.
Détermination des pistes d'action les plus pertinentes.

RÉSULTATS :
Tableau de priorisation et modalités d'action à expérimenter,
Calendrier de mise en œuvre.

ÉTAPE 3 — CO-CONSTRUCTION DES EXPÉRIMENTATIONS

OBJECTIFS :
Expérimenter des modalités d'action, identifier des partenaires et des ressources, analyser l'impact de ces actions sur les pratiques.

ACTIONS :
Ateliers de pratique et de co-construction d'outils adaptés,
Recherche et coordination d'intervenants spécialisés
Recherche d'outils et solutions adaptés

RÉSULTATS :
Synthèse description des modalités d'action, des ressources existantes et des outils utilisables.

ÉTAPE 4 — MISE EN ŒUVRE DES ACCOMPAGNEMENTS À MENER

OBJECTIFS :
Concevoir des process d'accompagnement et de suivi transférables, concevoir des outils techniques, des supports, des ressources transférables (fiche outil, action, tutoriels...).

ACTIONS :
Groupes de travail de co-conception
Ateliers de pratique et d'observation. Évaluation, analyse.

RÉSULTATS :
Recueil de processus d'accompagnement avec présentation, outils d'analyse, points de vigilance et détails nécessaires à la transférabilité.

ÉTAPE 5 — TRANSFERT & ESSAIMAGE

OBJECTIFS :
Généraliser la méthodologie de projet aux autres territoires du Centre Ressources Trisomie 21 Nouvelle-Aquitaine, récolter des données d'évaluation et de mesure d'impacts à une échelle plus importante.

ACTIONS :
Formations-Actions dans les autres centres de la région.
Ajustements et finalisation des contenus produits.

RÉSULTATS :
Grille et résultat de l'analyse d'impact de l'essaimage aux autres départements, guide du projet.

DÉTAILS DES ÉTAPES

ÉTAPE 0 :
CONSULTATION & ÉTAT DES LIEUX

OBJECTIFS :
Repérer les freins, les envies et trouver comment intervenir.

ACTIONS :
2 groupes de travail en parallèle sur 1/2 journée : adultes avec déficience intellectuelle / parents et professionnels.
Questionnaire en ligne et à domicile sur les usages numériques.

RÉSULTATS :
Synthèse & compte-rendu.

2 GROUPES DE TRAVAIL SOUS FORME D'ÉCHANGES COLLECTIFS ANIMÉS PAR L'INTERVENANT NUMÉRIQUE ET LES PROFESSIONNELS DE T21

Durée : 2h samedi matin
Modalités d'organisation :
- 2 salles pour 2 groupes séparés puis mise en commun
- Un groupe de 8 adultes avec déficience intellectuelle
- Un groupe de 10 parents ou proches de ces adultes + professionnels pressentis pour participer au projet

Préparation de la salle :
Salle avec table centrale pour les participants disposés en cercle autour de la table + espace de vidéoprojection (écran ou mur)
Préparation du contenu :
Diaporama de présentation des sujets à aborder + post it + feutres à disposition des participants.
Animation :
- Tour de table avec présentation, attentes, besoins identifiés sur la thématique.
- Questions réponses sur les préoccupations, les problèmes rencontrés, les inquiétudes, les envies, les besoins repérés. Apports d'informations sur le numérique par l'intervenant (expliquer pour sortir des fausses représentations, aider à comprendre, augmenter son niveau de connaissance)

UN QUESTIONNAIRE DISTRIBUÉ AUX BÉNÉFICIAIRES, AUX FAMILLES, À DOMICILE AVEC L'ACCOMPAGNEMENT D'UN PROFESSIONNEL, EN LIGNE SUR LE SITE DE DICLIC.

Ce questionnaire vise la récolte de données déclaratives sur différents sujets :
- les équipements
- les pratiques habituelles
- les envies
- les modalités d'apprentissage avec DIclic
- les attentes

Le taux de réponse : 15 répondants sur 20 sollicités.

Un Comité de pilotage permet de partager collectivement le résultat de cette enquête et de décider des modalités envisagées pour la mise en œuvre des temps d'apprentissage.
Une réunion collective permet de présenter les résultats de l'enquête et les décisions du Copil.

CALENDRIER
Le questionnaire a été diffusé entre le 24 janvier et le 16 février 2020.

LES INCONTOURNABLES

- → **Les groupes de travail permettent de cerner les attentes,** besoins mais aussi les craintes et appréhensions. Il est important de laisser parler les personnes qui souhaitent exprimer en premier les points négatifs : ce sont ces blocages et craintes qui sont la raison d'être du projet qui cherche justement à y répondre et à y trouver des solutions.
- → **Le groupe de travail ne répondra pas à toutes les questions** et peurs mais l'équipe projet s'engage à en prendre note et à y revenir tout au long du projet.
- → **Créer un climat de confiance** est primordial pour garantir la participation des bénéficiaires et de leur entourage.
- → **Terminer le groupe de travail sur une note positive.**
- → **Intégrer le FALC** (Facile A Lire et à Comprendre : permet de rendre le contenu d'un texte accessible aux personnes déficientes intellectuelles dés le début du projet, dans le questionnaire par ex.).

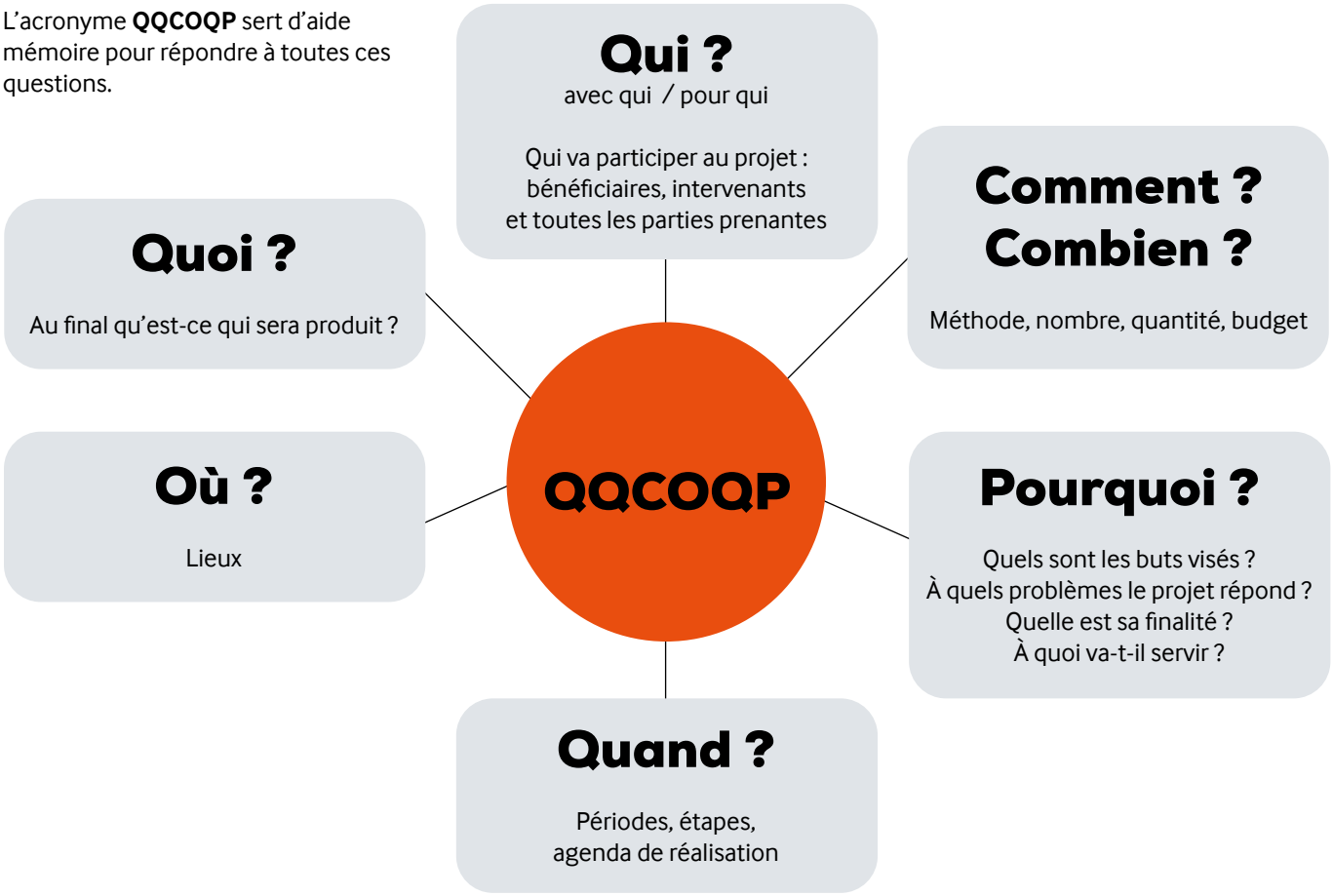
RESSOURCES

- **Synthèse des groupes de travail**
- **Le questionnaire aux adultes et familles**
- **Diaporama des résultats de l'enquête et choix des modalités d'intervention présenté au Copil.**

ÉTAPE 1
RECHERCHE DE FINANCEMENTS

ÉCRIRE LE PROJET POUR FINALISER SA CONCEPTION :
La recherche de financement permet de préciser la méthode et l'organisation du projet. En s'appuyant sur les contraintes données par les dossiers de demande de financement, nous répondons aux questions fondamentales du projet.

L'acronyme **QQCOQP** sert d'aide mémoire pour répondre à toutes ces questions.



POUR CHAQUE ÉTAPE :

1. **Identifier un objectif principal** (exprimé avec un verbe d'action)
2. **Imaginer les actions à réaliser** pour atteindre cet objectif
3. **Se projetter sur le résultat produit** à la fin de l'étape (les livrables).

Les étapes constituent des marches qui permettent de gravir l'escalier du projet total.

Il est fréquent que les étapes imaginées avant le démarrage du projet soient modifiées en cours de route pour s'adapter aux contraintes et aux aléas rencontrés. Ce qui compte c'est de garder en tête la finalité du projet, quitte à modifier la manière d'y parvenir (les étapes) si celle-ci n'est pas la bonne.

Pour **DIclic numérique**, nous avons fait plusieurs réunions de construction du projet avec les professionnels de T21, l'intervenant spécialisé en numérique (Médias-Cité).
Cette conception s'est étalée sur 4 réunions de 2h + 6 heures de rédaction, remplissage de formulaires, entretiens téléphoniques.

PRÉSENTER LE PROJET POUR VALIDER SES FONDAMENTAUX, IMPLIQUER ET MOTIVER LES PARTIES PRENANTES :

Une fois la conception réalisée, une étape de concertation avec les parties prenantes du projet permet de valider ou de modifier les grandes orientations imaginées pour le projet avec l'ensemble des personnes impliquées : bénéficiaires de l'association, entourage (familles, proches), professionnels de T21.

Une réunion collective permet de présenter le projet et répondre à toutes les questions ou remarques permettant de l'améliorer ou le préciser.

C'est aussi cette étape qui permet de favoriser l'adhésion de l'ensemble des protagonistes du projet et de créer une dynamique collective autour du projet (théorie de l'implication et de la motivation : s'appuyer sur des buts finaux concrets pour motiver et impliquer les personnes dans un projet).

PRÉSENTER LE PROJET PUBLIQUEMENT :

Rencontre des lauréats de l'appel à projets Fondation AFNIC à Paris décembre 2019.

Ce voyage à Paris a permis d'aller présenter le projet publiquement et valoriser l'initiative et les participants. Symboliquement c'est un moment fort qui marque le point de départ du lancement du projet officiellement.

© Fondation AFNIC

LES INCONTOURNABLES

- → **Garder en tête les finalités du projet** et s'adapter aux contraintes des demandes de financement
- → **Concerter pour améliorer le projet** en recueillant les avis de toutes les parties prenantes
- → **Impliquer toutes les parties prenantes** dans une instance de décision (par ex : Comité de pilotage du projet)
- → **Impliquer les membres d'une équipe projet** incluant l'ensemble des personnes amenées à intervenir dans le projet (direction, accompagnateurs, etc..) et organiser les interventions par roulements
- → **Rendre public le projet** en l'annonçant par un événement collectif symbolique

CALENDRIER

Recherche de financements de mars à nov 2019.
Résultat et voyage à Paris : décembre 2019.

RESSOURCES

- **Dossier de demande à la fondation AFNIC**
- **Dossier de demande au Département de la Gironde**

ÉTAPE 2 :
ANALYSE ET CHOIX DES ACTIONS À MENER

OBJECTIFS :
Partager l'analyse et prioriser les actions avec les aidants, les bénéficiaires et les familles.

ACTIONS :
Ateliers de pratique, d'observation et de co-analyse des freins / buts / modalités.
Détermination des pistes d'action les plus pertinentes.

RÉSULTATS :
Tableau de priorisation et modalités d'action à expérimenter,
Calendrier de mise en œuvre.

Première série d'ateliers collectifs de pratique qui visent à récolter des indicateurs sur :

- les niveaux d'aisance par pratique / par type d'équipement
- les attentes et besoins en matière de conseils pour prévenir les situations à problèmes, débloquer des problèmes manipulatoires
- les avis et les représentations sur les usages (ce qui est bien, mal, difficile, facile, interdit, obligatoire, dangereux, marrant, pour les enfants, à la mode, ringard etc.)
- les questions qu'ils se posent, les sujets qui les préoccupent

L'objectif final de cette série d'ateliers est de pouvoir faire émerger les priorités sur :

- les thèmes des ateliers d'accompagnement
- les modalités d'intervention les plus adaptées

©FStijepovic

ATELIER TYPE : ORGANISATION

→ **Organisation pour les participants :**
Ateliers collectifs avec des groupes de 8 à 10 personnes.
Ces groupes ont parfois été subdivisés en sous-groupe de 4 à 5 personnes notamment pour les moments de pratiques manipulatoires avec ordinateurs ou tablettes ou smartphones.
2 professionnels co-animent l'atelier : l'intervenant numérique et un professionnel de T21 qui « tourne » en équipe à chaque atelier.

→ **Organisation spatiale et matérielle :** 1 grande salle divisible en 2 petites salles (cloison amovible), le matériel des participants et du matériel mis à disposition pour compléter

→ **Organisation temporelle,** samedi matin selon le planning suivant :
9h30 Installation du matériel et accueil des participants
10h00 Démarrage de l'atelier (organisation prévue, déroulement, objectifs)
10h15 Alternance contenu théorique et mise en pratique, distribution et échanges sur les supports proposés
11h00 Pause de 15 minutes
11h15 Alternance contenu théorique et mise en pratique
11h45 Bilan de l'atelier, récapitulatif des éléments clés et recueil d'avis, annonce du sujet de l'atelier suivant.
12h-12h30 Fin de l'atelier, rangement

→ **Préparation des ateliers :**
En amont de chaque atelier, une réunion de préparation de 1 à 2h permet la conception du déroulé et des supports en impliquant l'intervenant et les professionnels de T21 présents pour co-animer l'atelier.
Lors de cette réunion préparatoire il s'agit :

- de fixer les objectifs de l'atelier : que doit-on récolter comme information ? Sur quels indicateurs doit-on se concentrer ?
- de choisir les modalités de cette récolte : observation, exercice pratique, échanges de parole, débat
- de définir les rôles de chacun aux différentes phases de l'atelier
- de concevoir et imprimer les supports utilisés par les participants

Les thèmes que nous avons choisi d'aborder pendant les ateliers sont au nombre de 7 :

- Navigation et recherche sur internet
- Usage du mail
- Usage du tchat, du sms, de la visioconférence
- Usage des réseaux sociaux
- Usages de loisirs : musique, vidéo, jeux vidéos
- Le temps des écrans et temps de vie
- La gestion des applications sur smartphone et tablette

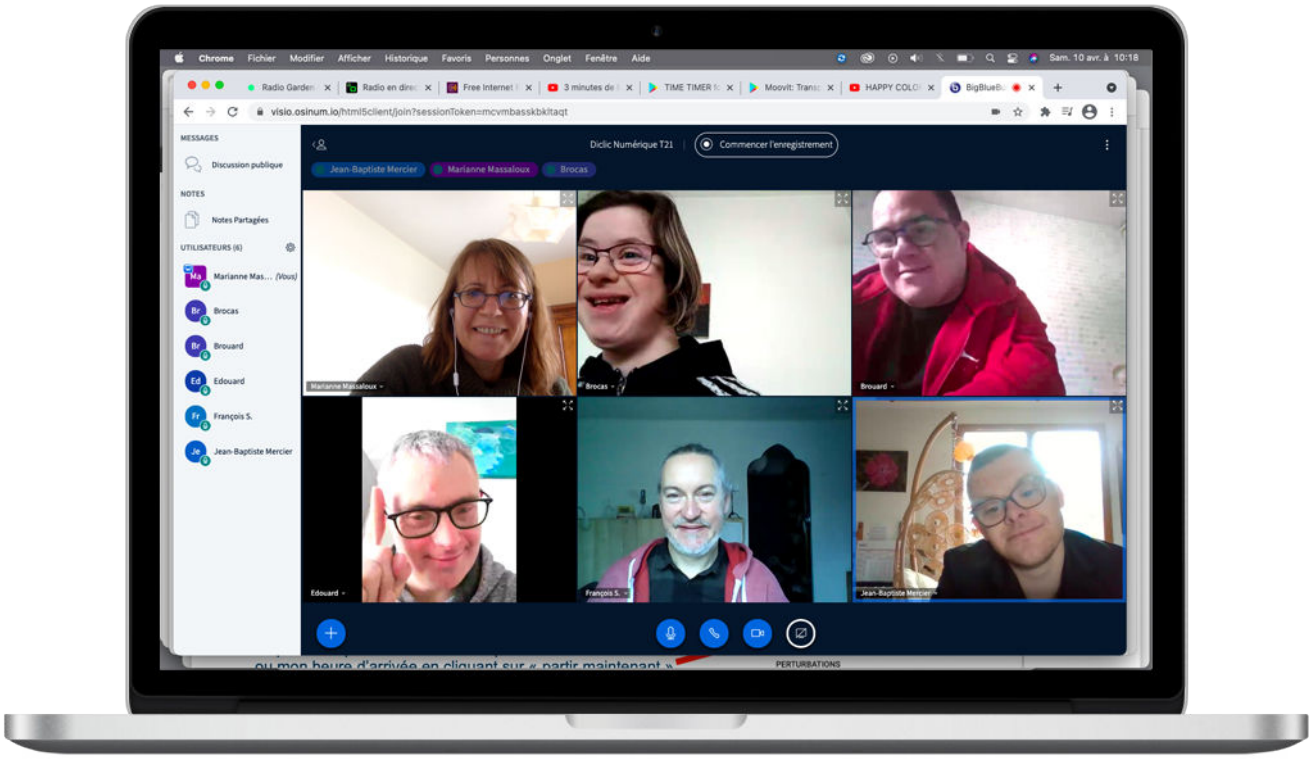
Pour chaque thème, nous avons construit des outils variés : grilles d'observation et d'exercices, fil conducteur pour les discussions (série de questions type sur des sujets), questions pour un débat mouvant.

CALENDRIER
ateliers réalisés le 20 février et 7 mars 2020

Le COVID a ensuite interrompu le déroulement prévu du projet. Les ateliers n'ont pu reprendre qu'en octobre 2020.

Cette phase s'est clôturée sur la réalisation de 2 cartes heuristiques :

- l'une présentant le point de vue des professionnels : **ce qu'il faudrait que les adultes sachent faire**
- l'autre le point de vue des bénéficiaires : **les adultes bénéficiaires veulent savoir ou savoir faire**



© Médias-Cité

LES INCONTOURNABLES

→ **Prévoir le temps pour observer et intervenir** si besoins d'aide (ne pas laisser sans solution)
→ **Dédramatiser :** ce n'est pas grave de ne pas y arriver seul-e du premier coup
→ **Laisser les participants utiliser leurs propres outils** (ils sont beaucoup plus à l'aise)
→ **Simplifier ce qui est simplifiable :** le code wifi de la salle, l'adresse mail pour le test d'envoi de mail quitte à les distribuer sur papier à chacun (mieux que l'affichage collectif)
→ **Fonctionner par groupe de 2 :** les binômes facilitent l'entraide

RESSOURCES

- **Compte-rendu exemple d'un atelier**
- **Grilles d'observation et d'évaluation et exercices**
- **Cartes heuristiques des thèmes**

ALÉA DE PROJET : LA CRISE COVID

Le confinement de mars 2020 a stoppé les ateliers qui n'ont pas pu reprendre avant l'automne 2020. Le projet a dû s'adapter aux contraintes liées à la crise sanitaire.

Il existait un besoin fort de pouvoir conserver le lien avec les adultes bénéficiaires et les familles via Facebook et 2 actions non prévues au démarrage du projet ont été mises en place en avril 2020 pendant le premier confinement.

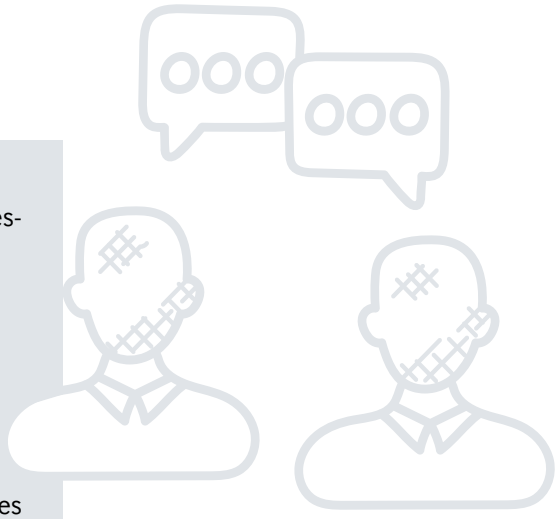
→ **Action de formation des équipes de Trisomie 21** sur les réseaux sociaux et les pratiques numériques
→ **Réalisation de 2 guides sur Facebook :** l'un pour les bénéficiaires en FALC et l'autre pour les aidants (familles et professionnels).

RESSOURCES

- **Support d'intervention de formation sur Facebook**
- **Guides sur Facebook pour les aidants**
- **Guide Facebook en FALC**

NB ces ressources relèvent davantage de l'étape 5 d'essaimage du projet et sont numérotées comme telles.

ÉTAPE 3 :
CO-CONSTRUCTION DES EXPÉRIMENTATIONS



OBJECTIFS :
Expérimenter des modalités d'action, identifier des partenaires et des ressources, analyser l'impact de ces actions sur les pratiques.

ACTIONS :
Ateliers de pratique et de co-construction d'outils adaptés,
Recherche et coordination d'intervenants spécialisés
Recherche d'outils et solutions adaptés

RÉSULTATS :
Synthèse description des modalités d'action, des ressources existantes et des outils utilisables.

À la fin de la première série d'ateliers réalisés pendant l'étape 2, nous avons pu identifier 5 grands thèmes pour les ateliers expérimentaux :

THÈME 1 : MAITRISER MON IDENTITÉ NUMÉRIQUE

Me protéger des personnes malveillantes (avant problème) :
- → Créer mon compte / paramétrer mon compte FB, Instagram, Whatsapp
- → Acquérir des réflexes pour sécuriser mes infos personnelles

Me protéger des messages qui me blessent (après problème : comment réagir) :
- → Bloquer des comptes de réseaux sociaux des personnes qui m'ont blessé, bloquer les numéros de téléphone
- → Signaler des propos inappropriés
- → Acquérir les réflexes de comportements à adopter pour éviter l'escalade et le harcèlement
- → Savoir demander de l'aide

THÈME 2 : SUPPRIMER POUR RÉPARER

Supprimer ce que j'envoie (pour réparer)
- → Identifier ce qui est supprimable et ce qui ne l'est plus :
  - avec les mail / sms / whatsapp / tchat : s'excuser, discuter
  - avec les posts /publications en ligne sur les réseaux sociaux : manipulations techniques de suppression

Supprimer des identifications
- → Demander la suppression d'une identification sur les réseaux sociaux
- → Manipulations techniques sur les réseaux sociaux
- → Protéger mes comptes pour ne plus être « identifiables »

THÈME 3 : CONNAITRE LES CODES SOCIAUX SUR INTERNET

Connaitre et adopter les comportements habituels :
- → Règles d'usage social (les bases : photo, liker, savoir quoi faire et quand, savoir qui voit quoi de mes informations, etc...)
- → Conduite à tenir à partir de cas pratiques : horaires de disponibilités, que faire quand la personne est absente : laisser un message, attendre sa réponse...

Connaitre et comprendre les règles :
- → Rappels de la loi
- → Savoir ce qui est bon pour moi (conseils personnalisés en fonction des rythmes de vie et de l'entourage familial)

THÈME 4 : DÉCOUVRIR, ALLER VERS DE NOUVELLES PRATIQUES

Apprendre de nouvelles façons de faire, de nouvelles pratiques numériques :
- → Faire des visioconférences
- → Gérer mes favoris sur internet
- → Utiliser whatsapp, des jeux etc.
- → Choisir et installer des applications

Savoir me débrouiller :
- → Utiliser des outils de cartographie pour les transports en commun : TBM / Move it / map
- → Acquérir des réflexes de recherche pour résoudre mon problème (chercher de l'aide sur internet : tutoriels, modes d'emploi, forums...)

© Médias-Cité

THÈME 5 : FAIRE MES PROPRES CHOIX

Maitriser mes achats sur internet / mes abonnements :

- → Savoir quand il y a paiement : étapes de paiement, sms payants, appel payant
- → Me désabonner d'une offre d'essai gratuite

Choisir mes contacts, mes amis :

- → Identifier les comptes à suivre et ceux à fuir
- → Ajouter et supprimer des amis, des abonnements à des comptes

Trouver ce que je cherche :

- → Usage de moteur de recherche / mots clés + commande vocale + affiner sa recherche
- → Choisir les bons liens, les bonnes images qui correspondent à ma recherche
- → Utiliser le moteur de recherche ou l'application adapté

RESSOURCES

- **Diaporama du Copil sur le choix des priorités pour les ateliers**
- **Les thèmes sur padlet**

Ces thèmes ont été présentés au Copil du projet et l'organisation des ateliers a été décidée pour répondre aux attentes des bénéficiaires et des membres du Copil.
L'ensemble des thèmes a pu être abordé mais parfois de manière trop rapide et peu approfondie.

CALENDRIER
10 octobre au 14 novembre 2020

LES INCONTOURNABLES

- → **Intervenir sur les outils que l'on préfère** (pas forcément sur ceux que l'on maitrise) mais en ayant préparé l'atelier
- → **Savoir chercher avec le participant** en le laissant manipuler
- → **Organiser l'atelier pour laisser un temps de résolution de problème**
- → **Noter les retours utilisateurs** que vous n'aviez pas en tête

ÉTAPE 4 :
MISE EN ŒUVRE DES ACCOMPAGNEMENTS

OBJECTIFS :
Concevoir des modalités d'accompagnement et de suivi transférables, concevoir des outils techniques, des supports, des ressources transférables (fiche outil, action, tutoriels...).

ACTIONS :
Groupes de travail de co-conception
Ateliers de pratique et d'observation. Évaluation, analyse.

RÉSULTATS :
Recueil de processus d'accompagnement avec présentation, outils d'analyse, points de vigilance et détails nécessaires à la transférabilité.

C'est lors de cette étape que nous est apparu comme incontournable le travail en FALC (Facile A Lire et A Comprendre).

Les supports en FALC permettent :
- → d'augmenter l'autonomie des personnes de manière considérable
- → de garder une mémoire des apports des ateliers
- → de mesurer l'impact des ateliers sur les bénéficiaires

Chaque atelier débute avec le partage d'un support réalisé pour expliquer une pratique. Les retours des participants permet d'identifier ce qui est compris, ce qui manque, ce qu'il faut améliorer.
Une fois cette relecture faite ensemble, nous lançons la partie pratique de l'atelier.

RESSOURCES

- **Fiches en cours de finalisation par l'équipe projet (l'adaptation au FALC a été sous-estimée et apparaît comme indispensable aux participants).**
- **Quizz d'évaluation finale (à reprendre en FALC aussi).**
- **Arbres de décision : outil plébiscité par les participants pour les aider à faire leurs choix. En finalisation FALC.**

LES INCONTOURNABLES

- → **Co-animer** à tour de rôle dans les équipes de professionnels
- → Des groupes de 2 personnes et inciter à l'entraide
- → Utiliser leurs propres équipements si possible (transposition difficile à des outils inconnus même si de même fonctionnement)
- → Passer de binôme en binôme pour être disponible si besoin
- → Laisser le temps des essais erreurs
- → Débloquer des situations quand il y a blocage
- → **Répondre à la résolution de problème :** le participant doit repartir avec la réponse à son problème (même si elle paraît hors sujet)
- → **Inclure le FALC** dés que possible et dans tous les supports montrés aux participants
- → **Donner aux participants un document sur l'atelier :** fiche, illustration, notes

ÉTAPE 5 :
TRANSFERT ESSAIMAGE

OBJECTIFS :
Généraliser la méthodologie de projet aux autres territoires du Centre Ressources Trisomie 21, récolter des données d'évaluation et de mesure d'impacts à une échelle plus importante.

ACTIONS :
Formations-Actions dans les autres centres en région.
Ajustements et finalisation des contenus produits.

RÉSULTATS :
Grille et résultat de l'analyse d'impact de l'essaimage aux autres départements, Guide du projet.

MODALITÉS PROPOSÉES :
- → Un temps de **sensibilisation à la culture numérique**
- → Un temps de **présentation de la réalisation du projet DICLIC**
- → **Des suivis à distance** d'aide à la mise en place des projets locaux
- → **La mise en commun** des problèmes, réussites rencontrées

©FStijepovic

GUIDE PROJET

DIclic

NUMÉRIQUE

CONTACT

contact33@t21aquitaine.fr
info@medias-cite.coop