

Comment apprendre et développer les liens intergénérationnels en transmettant des compétences informatiques à des personnes âgées

Rencontres du “troisième clic”

Non, le commerce n'est pas qu'une histoire d'argent sonnante et trébuchante ! Depuis 2010, la section de terminale commerce du lycée professionnel Paul-Émile-Victor, à Avrillé, revisite activement sa filière et propose une initiation à l'informatique à destination des seniors ; une transmission intergénérationnelle de compétences à la fois techniques et humaines.

Lycée professionnel Paul-Émile-Victor, Avrillé [49]

Article rédigé par C. Coquereau à partir d'échanges avec L. Boursicot, P. Comuce, professeurs d'écogestion, V. Henry, proviseure du lycée, L. Bernard, chef de travaux, C. Houssin-Salvetat, adjointe au maire, chargée des Solidarités et des familles, C. Navel, chargé de mission 3^e âge, mairie d'Avrillé

Fin août 2010, dans la presse locale angevine, paraît un article intitulé “Moins de soixante-dix ans s'abstenir...” proposant une formation informatique pour les retraités. En quinze jours, une quarantaine d'appels de septuagénaires motivés inonde le standard téléphonique de Clovis Navel, chargé de mission troisième âge à la municipalité. “Faire le lien intergénérationnel entre les anciens et les élèves”, c'est la mission affichée de cet animateur de terrain. En effet, cette formation informatique est le fruit d'un questionnaire réalisé quelques mois plus tôt par le groupe Intergénération des services municipaux auprès des aînés. À la question : “Seriez-vous intéressés par l'informatique ?” une centaine de réponses positives afflue. Comment répondre à ce besoin ? En 2010, à l'issue d'un conseil d'administration du lycée Paul-Émile-Victor où siègent plusieurs élus municipaux, un partenariat entre l'établissement scolaire et la mairie d'Avrillé est envisagé. Ainsi naît l'idée d'une formation prodiguée directement par les élèves de tertiaire au sein de leur classe en direction des seniors, sur plusieurs mois de l'année. En novembre 2011, “le projet est toiletté, finalisé pédagogiquement, discuté collectivement et inscrit au projet d'établissement”, dit Véronique Henry, proviseure du lycée. À la rentrée 2012, quatorze demandes de stagiaires sont acceptées, avec un engagement d'assiduité

des seniors, ainsi qu'une participation de dix euros qui couvrira les frais de réception, convivialité oblige.

Passerelles entre deux âges

C'est la classe de terminale commerce qui est choisie pour mener à bien cette action d'envergure. En effet, le référentiel de ce niveau préconise “le développement d'un projet, mettant en œuvre l'apprentissage de savoirs liés aux Tice (Technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement), de savoir-être (accueil, recherche de besoins)”. Cette action dénommée “ateliers intergénérationnels” répond donc parfaitement aux compétences de leur programme. Aussi, trente et un élèves, garçons et filles mélangés, ont fait la découverte en septembre 2012 de cette action, sous la houlette de leurs deux professeurs d'écogestion, P. Comuce et L. Boursicot, coconcepteurs de ce projet initialement conçu avec Luc Bernard (chef de travaux). Quatorze séances sont prévues. Quatre préparatoires, puis dix en compagnie des stagiaires seniors, d'octobre à mars, constitueront la formation proprement dite. Une heure par semaine, le jeudi matin de neuf à dix heures – cela semble la juste durée – adaptée à une concentration optimale face à l'outil informatique. Parmi les multiples activités personnelles des retraités, c'est le moment de la semaine qui fut plébiscité. Dès lors, les

créneaux horaires ont été bloqués en amont lors de la conception des emplois du temps par l'équipe de direction, très impliquée dans ce projet. Quant au choix des lieux d'accueil, la spécificité du public âgé est également prise en compte avec la mise à disposition de deux salles informatiques, dont l'une au rez-de-chaussée. De cette manière, l'équipe organisatrice répond aux éventuels problèmes de mobilité et aux consignes de sécurité incendie. Matériellement, chaque binôme d'élèves dispose d'un ordinateur attitré et s'occupera d'un stagiaire, de son accueil en octobre jusqu'à sa validation en mars. Un cheminement au long terme.

Préambule avant le jour J

De prime abord, L. Boursicot a prévu pour ses élèves quatre séances préparatoires, indispensables à la mise en place efficace de la formation avant le premier face à face avec les stagiaires. Ainsi, dès le six septembre, les deux enseignants se réunissent et présentent ensemble, à la classe entière, les modalités de ce projet intergénérationnel. Ils évoquent le cadre particulier du partenariat avec la mairie et le suivi sur plusieurs mois. D'emblée, se souviennent les professeurs, les élèves se montrent enthousiastes et curieux : qui ? Quand ? Comment ? Pour répondre à leurs légitimes interrogations, le document intitulé "présentation projet" (voir ci-dessous) leur est présenté et explicité. À partir de ce support,

quatorze binômes sont créés et trois élèves acceptent de constituer le groupe d'ajustement.

Citoyens altruistes, ils égrènent leur savoir informatique (ne sont-ils pas nés avec ?) à leurs aînés qui s'en sentent étrangers, dépourvus.

Un trio en lumière

Sur les trente et un élèves de la classe, quatorze binômes de "formateurs" se mettent donc en place, soit vingt-huit personnes. Reste un trinôme spécifique, appelé pertinemment "groupe d'ajustement". Les tâches qui lui incombent concernent l'élaboration des futures grilles d'évaluation, que les seniors rempliront en fin de stage, pour estimer les compétences de leur binôme d'élèves référent : qualité relationnelle, clarté de l'information transmise, pertinence des supports, précision du vocabulaire... Les missions spécifiques de ce trio

Présentation projet

1. Cadre de développement :

- Référentiel BAC commerce : développement d'un projet.
- Sur les heures d'enseignement professionnel, le jeudi en M2
- Calendrier :
 - Phase de préparation : les 6,13, 20 et 27/09, soit 4 séances.
 - En accompagnement : jusqu'au 14 mars, soit 10 séances.
- Accompagnement des personnes âgées par 14 binômes d'élèves et un groupe d'ajustement

2. Votre action

1) Lors des phases de préparation.

Vous devrez concevoir un petit support numérique sur un des modules suivants :

Modules incontournables	Nombre de binômes :
A- Les basiques de la micro	2
B- Créer et utiliser une adresse mail	2
C-Utilisations et dangers d'internet	2
D-Services et achats en ligne	2
E-Exploitation photo, diaporama	2
F-Savoir utiliser un traitement de texte	2
G-Savoir utiliser un tableur	2

L'ensemble de ces modules incontournables constituera un dossier numérique remis aux personnes âgées.

(voir ci-dessous) recouvrent aussi l'appel et l'accueil du matin des seniors ou d'invités spécifiques, la coordination des informations et l'insertion régulière de ces données sur le réseau informatique. La cible visée par l'enseignant est d'atteindre progressivement l'individualisation et l'autonomie des élèves dans l'utilisation du réseau. En effet, le schéma informatique du lycée permet à chaque élève d'avoir sa session personnelle sur laquelle lui sont proposés deux répertoires : "U" pour ses données personnelles, "L" pour les données enseignants à destination d'une classe. L'idée est de savoir alimenter et renseigner cette architecture interne, qualité organisationnelle que l'élève pourra bien sûr réutiliser dans son cadre professionnel. Autre avantage de ce groupe d'ajustement, il peut, au pied levé, remplacer un absent. Ainsi, le stagiaire restera accompagné de deux formateurs, quoi qu'il advienne. Notons néanmoins que très peu d'absences émailleront le jeudi matin ; la motivation de ne pas faire faux bond au senior qui, lui, sera présent ? D'évidence, le groupe se veut solidaire et efficace pour ce projet à vocation humaine qui se différencie de cours plus classiques.

Des binômes experts

Les deux séances préalables des jeudis treize et vingt septembre servent à la conception, par les élèves, des fiches techniques appelées "modes opératoires", à destination des seniors. Ces fiches représentent les demandes informatiques les plus couramment évoquées

lors du questionnaire initial d'inscription. Les modules incontournables sont définis ainsi : les basiques de la micro-informatique, la création et l'utilisation d'une adresse électronique, l'utilisation et les dangers d'internet, les services et achats en ligne, l'exploitation de photographies, la connaissance des traitements de texte et tableur.

La classe est alors divisée en deux groupes (quinze et seize élèves), chacun guidé par l'un des professeurs, en salle informatique. Chaque binôme choisit l'un des sept modules proposés. Au départ, les enseignants insistent sur la lisibilité et le "caractère intuitif" des fiches devant permettre à tout néophyte en informatique de suivre les différentes étapes. Les binômes choisissent spontanément de privilégier des modes opératoires sous forme visuelle, avec notamment des copies successives d'écran. Le système simple de fléchage, rajouté par les élèves, permet de guider le regard des stagiaires vers l'information (adresse du site) ou l'icône (créer ma boîte) à sélectionner. À l'usage, les seniors ont témoigné de la facilité de lecture de ce type de guidage, leur évitant de se sentir "noyés" dans la cohorte d'informations émanant d'une page internet.

Ultimes vérifications

Le vingt-sept septembre, c'est la quatrième et dernière séance préparatoire. Elle vise la mise en commun à l'oral et la mutualisation de tous les modules créés par les différents binômes. D'un point de vue pédagogique,

Présentation projet

1. Lors des phases d'accompagnement

Pour les binômes, votre démarche **sera avant tout d'écouter les demandes et besoins des personnes et d'y répondre par une présentation sur micro, et la remise de notes**. Vous pourrez bien entendu utiliser la base de modules créée.

Les 3 élèves du groupe d'ajustement auront diverses fonctions :

- Remplacement éventuel d'un élève absent
- Assurer la liaison entre les 2 groupes
- Accueil des personnes et appel
- Établir (en début de formation) une grille d'observation des séances (profil et besoins des personnes, pré-requis, problèmes rencontrés et solutions apportées, qualité de prise en charge)
- Établir une grille d'évaluation de la satisfaction des stagiaires et leur faire remplir (pour la fin de la formation)

2) Conditions d'accueil des personnes âgées

Quelques règles à respecter :

- Soin à apporter au langage
- Parler fort et lentement
- Faire preuve de patience
- Écrire en gros caractères
- Valider chaque apprentissage avant de passer au suivant.

3) Finalités

L'objet de ce projet est de développer votre savoir, votre savoir-faire et votre savoir-être.

Cela se fera dans un cadre convivial (relation intergénération, pot de fin de séance), une note sera incorporée à la note professionnelle.

l'atelier permet "la conception et la mise en œuvre d'un projet" dans le cadre de l'épreuve E 11 du baccalauréat commerce. Cette épreuve consiste à mettre en place une action commerciale en point de vente, ou à développer des compétences analogues à travers les modules : rédactionnelles (traitement de texte), d'analyse (données chiffrées du tableur), de présentation (diaporama) et enfin de communication orale. C'est ce dernier axe qui est visé lors de cette séance. Chaque binôme présente à l'oral le fruit de son travail devant toute la classe à nouveau réunie, répondant aux diverses questions et propositions d'améliorations. Finalement, l'ensemble de ces modes opératoires sera collectivement adopté. Il sera également copié sur une clé USB offerte plus tard aux seniors, permettant ainsi un prolongement pédagogique à domicile.

Une souris entre nous

Quatre octobre 2012, neuf heures : les premiers stagiaires arrivent, souriants et motivés. Les lycéens attendent impatiemment ce jour "J", préparé si minutieusement en amont. La consigne donnée en préambule aux élèves consiste avant tout à "écouter, communiquer et répondre aux attentes" ; des savoir-être qui deviendront indispensables lors de leur futur stage en entreprise, dans les commerces locaux. Et il y a matière à

écouter ! Chaque senior y va de sa requête personnelle. L'un souhaite ardemment graver les racines familiales dans un arbre généalogique, et ne sait à quel site se vouer ! Les deux élèves qui l'encadrent comprennent la force de sa recherche et s'impliquent avec sérieux pour le guider au mieux. Un autre, grand-père cravaté, force l'admiration des deux demoiselles qui l'encadrent ; il veut garder le lien avec ses petits-enfants, mettre en valeur leurs photographies souvenir, et ne recule devant rien pour percer le mystère de *Facebook*, *Skype* et autres plateformes langagières. Pour un troisième, amoureux de la mise en page esthétique, l'envie vient d'une lettre informatique rédigée en police calligraphiée et justifiée, à droite, à gauche, comme il se doit. Grâce aux deux formateurs qui l'accompagnent, il comprend qu'un paragraphe espacé d'un autre marque la structuration et le souffle d'une pensée précise. Cette organisation d'un texte que les adolescents effectuaient "juste parce qu'on leur avait dit en cours", devient porteuse de sens. Citoyens altruistes, ils égrènent leur savoir informatique (ne sont-ils pas nés avec ?) à leurs aînés qui s'en sentent étrangers, dépourvus. Cette doyenne de quatre-vingt-huit ans distille dialecte informatique et réflexions métaphysiques sur le sens de la vie aux jeunes à ses côtés. Au préalable, les enseignants ont réfléchi au positionnement des deux élèves, l'un à gauche, l'autre à droite



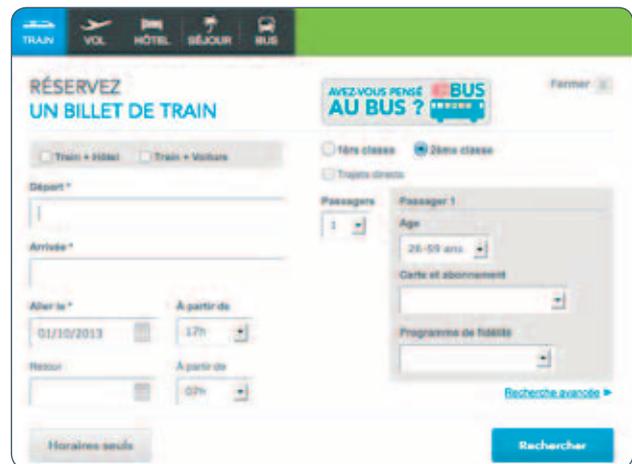
du senior, de façon à dissocier le binôme et à diriger la parole sur le stagiaire, au centre de toutes les attentions. L'enseignant remarque que les bavardages oisifs entre élèves diminuent de façon très nette, ils se concentrent et œuvrent à l'apprentissage des compétences informatiques du stagiaire. Autre atout de ce placement autour du retraité, les adolescents se tiennent correctement assis sur leur chaise, n'osant s'avachir ou poser négligemment le coude sur la table. Le professeur n'a plus besoin d'intervenir en ce sens, les élèves prennent leurs responsabilités en adoptant une posture d'écoute et d'intérêt. À n'en point douter, les apports transgénérationnels fusent et fusionnent au fil de la souris.

Quand la difficulté oblige à trouver les mots justes

Et pourtant, les contraintes liées à la situation d'établissement scolaire ne sont pas négligeables. En effet, impossible de déambuler sur *Facebook* ou autres sites de rencontre, les blocages d'accès à internet l'empêchent. Alors, les élèves doivent manier leur vocabulaire avec justesse pour faire saisir ce que le virtuel estompe. Qu'est-ce qu'un *chat* ? Un *tweet* ? Le bureau ? Une icône ? Même si certains figurent sur l'écran, cela ne suffit pas à faire comprendre pour autant ce dont il s'agit. Pauline affirme avoir réfléchi à "la précision de ses mots, à la clarté de ses phrases pour se faire comprendre" au-delà du clavier. Ce n'est pas facile lorsqu'on ne manie pas les mêmes références culturelles. L'icône située sur l'écran ne présente aucun rapport religieux ou mystique, comme l'imaginait le septuagénaire à ses côtés. De la même manière, le bureau virtuel de l'ordinateur où elles sont situées n'a que peu de points communs avec son cousin, le meuble de menuisier. Certes, les connaissances des aînés alimentent et nourrissent la réflexion des adolescents, mais encore faut-il se comprendre ! Alors, les phrases des lycéens deviennent plus longues et plus précises, afin d'illustrer au mieux ce que sont ces fameuses notions informatiques. L'auditeur qui circule perçoit cette amélioration du vocabulaire et de la syntaxe.

De la théorie à la pratique

Un autre écueil émerge également pour expliquer la technique des achats par internet. Beaucoup de stagiaires souhaitent s'y initier, pour l'effectuer en autonomie à leur domicile. Néanmoins, dans le cadre scolaire, la confidentialité logique des cartes bancaires ne permet pas cette démonstration. Alors, le binôme doit détailler, rédiger les étapes successives de ces achats de manière fictive, mais explicite néanmoins. À ce moment, la fiche réalisée en amont lors des quatre séances préparatoires est d'un grand secours. Le stagiaire peut visualiser l'exemple d'une réservation de billets de train, de la validation des horaires aux modalités pour récupérer ces tickets. L'élève sent l'importance de son propos,



de son élocution, il progresse dans sa capacité d'énonciation. Reprenons l'exemple de l'arbre généalogique ; grâce à l'acuité des élèves, celui-ci a vu ses ramifications atteindre plusieurs générations. Toutefois, les enquêteurs zélés n'ont pu porter *in fine* leurs investigations, car les sites spécialisés nécessitaient la lecture de microfilms archivés, non accessibles en milieu scolaire. Ce lien juridique faisait écho aux notions de droit (INPI [Institut national de la propriété industrielle], respect de la vie privée) vues en cours. Dans un autre groupe, Coline revient sur la difficulté du "clic", qui semble si simple à cette génération Y tombée dans la marmite logique dès la naissance. "À quoi ça sert ? On appuie à droite ou à gauche ? La souris est trop petite pour mes doigts engourdis...". Ne parlons pas du "double clic" où la vitesse d'exécution en ralentit plus d'un. Et comment retrouver cette capricieuse icône internet lorsque l'écran initial de l'ordinateur n'est plus le même ? Et la jeune fille se propose d'agrandir leur taille, pour en faciliter le déchiffrement. À la parole s'ajoute le geste pour la manipulation adaptée de la souris. "Je peux également ralentir la vitesse du clic, si vous le souhaitez ?". Autant de questions, autant de situations d'apprentissage de la patience, de l'écoute du besoin, de la remédiation. Parole d'élève : "Cela n'a rien à voir avec un cours classique, on n'apprend pas, on apprend aux autres". C'est l'objectif visé par l'équipe pédagogique, voulant "mettre les élèves en situation de formateurs, saisissant de front ces difficultés et gagnant en maturité". En ce sens, plusieurs règles spécifiquement ciblées pour un public âgé ont été mises en place : soin à apporter au langage, parler fort et lentement, faire preuve de patience, écrire en gros caractères. En milieu de formation, les élèves ont indéniablement amélioré certains savoir-être : l'écoute active, l'empathie, la reformulation, la concision – dans le sens de simplification et pertinence – des propos.

Faire ses premiers pas à 80 ans

"Grâce à cette formation, j'ai fait mes premiers pas en informatique". "Je suis sorti de mon isolement".



“J’ai changé mon regard sur le lycée professionnel, je ne pensais pas que c’était comme cela”... En plus des chocolats offerts aux élèves, les remerciements se multiplient au fil des séances. Certains élèves ont même trouvé leur stage en entreprise in extremis grâce à leur stagiaire et son carnet d’adresse. De leur côté, plusieurs retraités deviennent “accros” aux nouvelles technologies. Certains arrivent désormais avec leur première clef USB, l’ordinateur portable fièrement calé sous le bras. De la sorte, les seniors projettent leurs dernières photographies de famille et les élèves expliquent *ipso facto* comment créer un diaporama. Lors de la collation conviviale qui suit chaque séance, financée par l’établissement avec les dix euros de l’inscription, ils évoquent de concert l’achat de smartphone et de tablettes numériques. Pour décharger le personnel de la restauration du surcroît de travail occasionné, des élèves se chargent d’installer café, thé, petits gâteaux, et de débarrasser consécutivement les tables. Ce geste, qui peut sembler anodin, ne l’est pas. Le midi, lors du repas servi aux lycéens, la politesse fait parfois défaut. Or, ce temps de collation du jeudi matin permet aussi d’instaurer un dialogue plus proche et respectueux avec le personnel du réfectoire. Débarrasser une table, prendre l’éponge et nettoyer, ce n’est pas si évident devant le regard des autres lorsque l’on est adolescent. Et pour le service de la pause méridienne, il faut remettre en ordre la salle de restauration, ceci obligeant les lycéens à manquer leur récréation de dix heures. Pourtant, pas un ne fait faux bond, signe d’une responsabilisation collective en bonne marche.

Un diplôme au détour du clavier

En février, la classe part en stage en entreprise. À son retour, c’est la dernière ligne droite ; de formateurs-évaluateurs des acquis informatiques, les élèves deviennent “évalués” sous le regard des anciens. En effet, l’ultime séance prévoit une évaluation inversée à partir d’une grille réalisée par le groupe d’ajustement et en accord avec les enseignants. Cette grille succincte, il n’est pas question de mettre mal à l’aise les stagiaires, donne leur sentiment final quant aux compétences relationnelles de leur binôme, à la qualité de l’information transmise, et à la pertinence des supports proposés. Le plus souvent, les grilles sont élogieuses et attestent de l’investissement personnel des lycéens. Enfin, le 14 mars, les seniors reçoivent leur diplôme “officiel” attestant du suivi à ce stage, en présence de l’équipe de direction, professeurs et adolescents au complet, sous l’œil de la presse locale. Le diplôme est réalisé par les élèves eux-mêmes, charte graphique et illustration issue de leur créativité. C’est une manière de reconnaître leurs compétences techniques, en plus de la note globale attribuée en fonction de l’implication du jeune, de son sérieux, sa communication, ponctualité... pour valoriser son savoir-être. Du côté des stagiaires, d’aucuns expriment la volonté de revenir l’an prochain pour un stage d’approfondissement, et pour retrouver les élèves. Pourtant, il leur faudra se tourner vers d’autres structures associatives, car l’action ne cible que l’initiation et laissera forcément la place à de “jeunes” stagiaires. Au moins les élèves auront-ils ineffablement perçu le dé-“clic” pédagogique... □