

## 5 questions à se poser pour évaluer la qualité d'une action d'accompagnement des retraités vers l'autonomie numérique

### ➤ Comment déterminer la qualité d'une action visant l'autonomie numérique des seniors ?

*Cette fiche s'adresse à toute personne, décisionnaire ou instructeur, étant amené à juger de la pertinence du financement d'une action visant l'autonomie numérique des seniors.*

*Ces questions sont formulées sur la base du référentiel d'action collective de prévention élaboré par les Caisses de retraite et la CNSA, disponible sur le site <https://www.pourbienveillir.fr/referentiel-autonomie-numerique>.*

#### 1) Les objectifs sont-ils pertinents et clairement définis ?

La finalité des actions développées doit viser à accompagner les seniors dans l'utilisation de l'outil numérique afin qu'ils soient le plus autonomes possibles dans la pratique de base du numérique.

Les actions proposées ont pour but :

- la compréhension des enjeux du numérique et leur importance aujourd'hui
- la découverte et l'utilisation des équipements informatiques
- la maîtrise de l'ensemble des usages de bases du numérique (information, sécurité, communication, démarches administratives)
- le développement et l'entretien du lien social

#### 2) Les contenus abordés répondent-ils entièrement aux objectifs ?

Au minimum, le porteur de projet prévoit d'aborder les éléments suivants :

- Diagnostic du niveau d'autonomie numérique des participants, recueil de leurs attentes et leurs motivations
- Découverte de l'usage de l'équipement informatique et maîtrise des fonctionnalités de bases
- Apprentissage de la navigation sur internet afin de savoir s'informer
- Compréhension de la notion de sécurité informatique et ses enjeux
- Communication via les e-mails et les réseaux sociaux
- Utilisation des principaux sites ou applications administratifs et de services en ligne (Ameli ; CARSAT, MSA ; impôts ; [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr) ; [oups.gouv.fr](http://oups.gouv.fr), [pourbienveillir.fr](http://pourbienveillir.fr))
- Identification des structures-ressources locales (Espace Public Numérique, Maison France Service, Centre social, CCAS etc.)

### **3) La personne chargée de l'animation est-elle qualifiée pour animer ?**

L'intervenant dispose idéalement des qualités suivantes :

- Avoir une connaissance des spécificités du public senior
- Maîtriser l'ensemble des compétences numériques nécessaires à la bonne réalisation de l'action
- Être en capacité de transmettre ses compétences numériques via une pédagogie adaptée au public
- Posséder des aptitudes à animer des groupes et à gérer les différences de niveaux entre les participants
- Savoir recueillir, renseigner et orienter les seniors vers l'offre des partenaires-relais locaux.

### **4) Les conditions de mise en œuvre permettent-elles l'atteinte des objectifs ?**

Au vu de la richesse des contenus à aborder, l'action comporte idéalement 8 séances collectives, d'une durée minimum de 2h chacune, prévoyant des temps de pause adaptés aux besoins des participants.

Concernant la taille du groupe, l'action s'adresse à un groupe de 5 à 10 personnes qui suivent l'ensemble des séances. Au-delà de 10 personnes, il existe un risque de mise en difficulté de l'animateur face à l'hétérogénéité des niveaux de maîtrise du numérique par les participants.

### **5) Comment l'impact de l'action est-il évalué ?**

A minima, l'évaluation de l'action doit comprendre un dispositif en deux temps, c'est-à-dire en amont et en aval de la participation à l'atelier, via deux questionnaires à remplir par les participants :

Un premier questionnaire à soumettre avant le démarrage de l'action (Temps zéro) au début de la 1<sup>ère</sup> séance puis un second questionnaire à remplir en toute fin d'action (Temps 1).

Des questionnaires types ont été modélisés et se trouvent en annexe du référentiel : pages 24 à 27 ; pages 28 à 32.

Idéalement, le porteur de l'action est invité à produire un bilan de l'action comportant une analyse globale des réponses du groupe à ces questionnaires d'évaluation.