

CONNEXIONS

Manuel du bénévole



par Fiona Clark
Centre McGill d'études sur le vieillissement

Connexions : Accès Internet pour aînés en perte de mobilité

Cher bénévole,

Un grand merci pour votre participation en titre de bénévole. Sans vous, ce projet ne pourrait pas être réalisé. Les participants comptent sur vous pour les aider perfectionner leurs compétences en informatique, et votre contribution sera très précieuse pour notre étude.

Nous espérons que ce document vous sera utile. Vous y trouverez de l'information concernant vos responsabilités, l'établissement où vous travaillerez et les personnes-ressources à cet endroit. Nous y présentons également un bref résumé de l'étude de recherche Connexions.

Votre générosité et votre empressement à offrir votre temps et vos talents sont très appréciés.

Nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.


Judes Poirier, Ph.D.
Directeur
Centre McGill d'études sur le vieillissement

Fiona Clark, M.A.
Coordonnatrice du projet

Ce document contient des extraits de documents utilisés dans un projet similaire par le Center for the Study of Aging, Duke University Medical Center, Durham, Caroline du Nord.

Centre McGill d'études sur le vieillissement
6825 blvd. LaSalle
Verdun, Québec H4H 1R3

www.mcgill.ca/mcsa





Office of Learning Technologies
Bureau des technologies d'apprentissage

**The OLT ... Your Partner
in Lifelong Learning**

**Le BTA... votre
partenaire pour
l'apprentissage à vie**

*This project was made possible
with funding support from the OLT.*

*Ce projet a été réalisé grâce
au soutien financier du BTA.*

 Human Resources Development Canada / Développement des ressources humaines Canada 

DESCRIPTION DU PROJET

Connexions : Accès à Internet pour aînés en perte de mobilité

But

Le but de ce projet est d'offrir à des personnes âgées à mobilité réduite l'occasion d'utiliser l'ordinateur et Internet pour trouver de l'information et communiquer avec les autres. Les bienfaits escomptés pour les participants comprennent une amélioration du soutien social, un accroissement de l'estime de soi et du sentiment d'indépendance, la diminution de la solitude et de l'isolement social et l'amélioration de l'image des aînés auprès du public.

L'évaluation de l'effet de l'intervention aura les objectifs suivants :

- A. Examiner la faisabilité de fournir les ressources nécessaires, tant humaines que techniques.
- B. Tracer un profil des participants.
- C. Déterminer dans quelle mesure et dans quel but les participants utilisent l'ordinateur.
- D. Examiner les bienfaits psychosociaux récoltés par les participants.

Projet

Le Groupe de travail sur l'éducation du *Centre McGill d'études sur le vieillissement* a élaboré ce projet. La principale source de financement est une subvention du *Bureau des technologies d'apprentissage*, un organisme du gouvernement fédéral.

Le programme d'initiation à l'ordinateur sera offert à cinq endroits :

- la Résidence Griffith McConnell
- Place Kensington
- leCentre de jour Henri Bradet du Centre hospitalier Richardson
- leCentre de jour du Centre d'accueil Juif
- le Centre de jour de St. Margaret

Nous attendons au moins 50 participants au total.

Des ordinateurs seront installés à chaque centre et les participants pourront y avoir accès de façon régulière. Les participants apprendront à utiliser l'ordinateur pour écrire (traitement de texte) et seront encouragés à se servir du courrier électronique pour correspondre avec leur famille, leurs petits-enfants, leurs amis et leurs anciens collègues. Ils apprendront également à se brancher sur Internet pour chercher et échanger de l'information sur les sujets qui les intéressent, par exemple passe-temps, soins de santé et actualité. Les activités de chaque participant seront suivies pendant une période de six mois.

Pendant l'étude, des bénévoles familiers avec l'ordinateur seront à la disposition des participants pour les aider. Des étudiants des écoles secondaires et des universités de la région ainsi que des membres d'organismes pour aînés ont déjà indiqué qu'ils étaient intéressés à fournir ce soutien régulièrement.

Évaluation

L'étude évaluera la faisabilité d'offrir l'accès à des ordinateurs et à Internet dans un cadre similaire. Le personnel notera le temps passé à l'ordinateur par chaque participant, ainsi que diverses mesures qualitatives ayant trait à l'expérience des participants, des bénévoles et du personnel.

Il y aura également une évaluation des résultats. Les données seront recueillies au cours d'entrevues semi-structurées avec les participants à deux reprises: au tout début, avant que commence l'utilisation des ordinateurs, et après six mois d'utilisation. Les données quantitatives et qualitatives seront analysées pour permettre de déterminer les bienfaits de l'expérience pour les participants et de les corréler à leur bien-être psychosocial.

Diffusion des résultats

Un manuel de référence destiné aux coordonnateurs et aux clients d'établissements similaires pour personnes âgées sera produit en anglais et en français et remis aux organisations et établissements canadiens qui en font la demande. Le rapport de l'étude sera distribué partout au Canada dans les résidences et les centres de jour pour personnes âgées, ainsi qu'aux professionnels de la santé et aux organismes de formation destinés aux aînés. Les résultats seront également communiqués aux principaux fournisseurs d'ordinateurs et de services de réseau. Des articles seront rédigés pour publication dans des journaux et le projet sera présenté au congrès annuel de l'*Association canadienne de gérontologie*.



VOS RESPONSABILITÉS

1. Agir comme personne-ressource et aidant pour les participants dans leurs activités à l'ordinateur.
2. Vous assurer que les participants ont une activité à faire à l'ordinateur et les aider à décider ce qu'ils vont faire.
3. Contrôler qui aura accès à Internet – seul un des deux ordinateurs peut être branché en tout temps.
4. Enregistrer dans le journal d'utilisation de l'ordinateur à quoi chaque participant a utilisé son temps à l'ordinateur (quel type d'activité : traitement de texte, navigation sur le Web ou courrier électronique). **Cette information est importante pour l'étude car elle nous permettra de tracer un portrait de l'utilisation des ordinateurs.**
5. Au moment opportun, répondre à des questions sur votre expérience, pour ajouter vos impressions à celles des participants et du personnel. Cette étape aura lieu à un moment quelconque après que les participants auront utilisé l'ordinateur pendant six mois (ou à votre départ si vous vous retirez du projet plus tôt).

Si vous ne pouvez être là lors d'une séance :

Veillez nous en aviser le plus tôt possible. En le sachant d'avance, nous pourrions essayer de vous remplacer pour cette séance. Laissez-le savoir à la personne-ressource au centre (voir les numéros de téléphone à la dernière page). Lorsque vous le savez d'avance, dites-le aux participants pour éviter qu'ils soient déçus.

Si vous ne pouvez plus agir comme bénévole :

Si, pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez plus poursuivre vos activités comme bénévole, veuillez en aviser **Fiona Clark par téléphone au 487-5127 ou par courriel à cxfc@musica.mcgill.ca**, ainsi que les personnes-ressources au centre.

PARTICIPANTS

La personne-ressource sur place (voir la dernière page) vous tiendra au courant des participants dont vous devez vous occuper. Il y a aura habituellement un horaire régulier et vous travaillerez avec les mêmes participants à chaque semaine. Si un participant ne se présente pas ou si vous vous inquiétez à son sujet, voyez la personne-ressource.

Qu'est-ce que les participants apprennent concernant les ordinateurs et Internet?

Durant les neuf premières semaines du projet, les participants ont reçu une formation d'une heure par semaine. Voici la liste des notions que nous présentons ou qui font l'objet d'une **démonstration** :

GÉNÉRALITÉS

L'ordinateur et les accessoires
La souris (exercice avec Solitaire)
Mettre en marche et fermer l'ordinateur
Le clavier

WORD

Écrire avec Word
Sortir de Word à l'aide du menu Fichier
Modifier le texte
La barre d'outils Standard: Imprimer, Aperçu avant impression, Annuler frappe
Dossiers et lecteurs
Ouvrir et Enregistrer un document
Couper, Copier, Coller

INTERNET

Branchement
Terminologie d'Internet
Recherches sur le Web
Boutons et barres de défilement Windows
Barre d'outils Internet: Favoris, Polices, Historique...
S'inscrire à une liste de courriel

COURRIEL (HOTMAIL)

Ouverture d'une séance
Lecture du courriel
Composition et expédition d'un message
Le carnet d'adresses
Aide Hotmail

Le manuel *Connexions*, écrit à l'intention des participants, explique plus en détail les procédures recommandées.

N.B. : Les sujets traités auront varié énormément d'un participant à l'autre selon leurs intérêts et leurs habiletés. Le rôle du bénévole est de renforcer les connaissances acquises par les participants, de leur donner l'occasion de les mettre en pratique et de les aider à faire en sorte que leur expérience soit agréable et enrichissante.

CONSEILS POUR AIDER LES PARTICIPANTS À UTILISER L'ORDINATEUR

- ◆ **Lorsque vous aidez les participants, évitez de faire les choses à leur place.** Expliquez-leur plutôt comment procéder et, le cas échéant, indiquez-leur où se trouvent les instructions dans le manuel.
- ◆ **Soyez patient(e) et demeurez calme.** Si un participant vous voit vous énerver et dire « L'ordinateur vient de planter! », il est fort probable qu'il va se croire responsable. Si l'ordinateur « gèle » à la suite d'une fausse manœuvre du participant, expliquez-le lui calmement.
- ◆ **Félicitez les participants et prodiguez des encouragements.** De nombreux participants ont besoin d'abord et avant tout de savoir qu'ils ont fait les choses correctement. Encouragez-les, même s'il s'agit d'une tâche aussi simple que d'écrire correctement leur mot de passe et leur nom d'utilisateur. C'est très important pour eux.
- ◆ **Rappelez-vous que l'objectif n'est pas de former des experts en informatique.** De nombreux participants auront de la difficulté à se rappeler ce qu'ils ont appris d'une semaine à l'autre, et certains ne seront jamais complètement autonomes. L'objectif est de leur donner accès à un ordinateur et à Internet et votre rôle est de leur faciliter la tâche en les aidant à produire des documents ou à envoyer des courriels. Si vous devez appuyer sur quelques touches ou sur la souris de temps à autre, c'est bien tant que le participant n'y voit pas d'inconvénient. L'aide nécessaire variera d'un participant à l'autre.
- ◆ **Sentez-vous libre de leur enseigner des raccourcis ou de leur faire connaître des sites Web intéressants.** Ils apprécieront tout ce qui peut rendre leur expérience plus agréable.
- ◆ **Lorsque les participants créent leur propres fichiers, ils devraient les sauvegarder sur leurs propres disquettes.** Cela permet d'assurer la confidentialité de leurs documents et d'éviter la confusion sur le disque dur.
- ◆ **Si les participants ne savent trop quoi faire avec WORD, montrez-leur les suggestions d'exercices.** Des copies se trouvent dans la reliure contenant le journal d'utilisation de l'ordinateur. Les exercices sont dans le dossier *Exercices* sur le lecteur C.
- ◆ **Les participants peuvent rédiger les messages de courriel dans WORD afin d'éviter les conflits d'utilisation d'Internet.** Une fois rédigé, le message peut être transféré au courriel au moyen des fonctions COUPER et COLLER.

Commentaires, questions, problèmes?

Veillez adresser les questions et les commentaires concernant la formation des participants ou l'utilisation et l'installation des ordinateurs à **Fiona Clark au 487-5127 ou, par courriel, à cxfc@musica.mcgill.ca**. Elle sera ravie d'entendre parler de votre expérience et de recevoir toute suggestion qui pourrait contribuer à la réussite du projet. **N.B.** *Veillez ne pas modifier les paramètres d'installation des ordinateurs ni installer de logiciels sans d'abord consulter madame Clark.*

CONSEILS DE NATURE GÉNÉRALE POUR VOS INTERACTIONS AVEC LES PARTICIPANTS

- ◆ Identifiez-vous avant de commencer à aider un participant.
- ◆ Bien des participants ont des problèmes auditifs — lorsque vous leur adressez la parole, regardez-les en face et parlez clairement sur un ton normal. Si nécessaire, parlez plus fort, mais ne criez pas. (Vous trouverez à la page suivante d'autres suggestions pour les interactions avec les malentendants.)
- ◆ Placez-vous de façon à ce que le participant vous voie. Ne l'obligez pas à faire des efforts pour arriver à vous voir.
- ◆ Soyez enjoué(e) et amical(e).
- ◆ Adressez-vous aux participants en disant « monsieur » ou « madame ». Ne les appelez pas par leur prénom à moins d'y avoir été invité(e).
- ◆ Ne donnez pas d'aliments ni de boissons aux participants.
- ◆ Ne donnez jamais de médicaments, en aucun cas. Cela inclut l'aspirine, les Tums, etc.
- ◆ Pour votre protection et celle des participants, n'accomplissez aucune tâche d'ordre médical! Cela comprend aider les résidents à entrer dans leur lit ou leur fauteuil roulant ou en sortir – si nécessaire, demandez l'aide ou la permission d'un membre du personnel.
- ◆ La ponctualité et le respect des engagements sont importants pour nos participants. Si vous n'êtes pas sûr(e) de pouvoir respecter un rendez-vous avec un résident, ne vous engagez pas.
- ◆ Évitez de manifester de l'inquiétude devant des événements, des odeurs ou des bruits inattendus.
- ◆ Les participants se déplacent beaucoup plus lentement que vous – essayez de ralentir votre rythme lorsque vous les aidez.
- ◆ Si vous devez aller à la chambre d'un résident, cognez avant d'entrer.

CONSEILS POUR PARLER AVEC UN PARTICIPANT MAL ENTENDANT

- ◆ Parlez à une vitesse modérée.
- ◆ Gardez le même ton de voix sans diminuer à la fin des phrases.
- ◆ Parlez toujours aussi clairement et précisément que possible. Les consonnes, en particulier, doivent être bien articulées.
- ◆ N'exagérez pas l'articulation; prononcer silencieusement ou exagérer l'articulation est aussi mauvais que marmonner.
- ◆ Prononcez tous les noms avec soin. Ajoutez un qualificatif afin d'aider la compréhension, par exemple « Jeanne, la jeune fille du bureau » ou « La Baie, le magasin du centre-ville ».
- ◆ Ralentissez quand vous changez de sujet et assurez-vous que la personne vous suit. Dire un ou deux mots clés en abordant un nouveau sujet est une bonne façon de s'y prendre.
- ◆ N'essayez pas de parler si vous avez quelque chose dans la bouche. Ne vous mettez pas la main devant la bouche.
- ◆ Parlez sur un ton de voix normal. Crier ne rend pas votre voix plus facile à comprendre. Dans certains cas, les malentendants ont plus de difficultés à comprendre si vous criez.
- ◆ Adressez-vous directement à votre interlocuteur. Ne vous tournez pas au milieu d'une remarque ou d'une anecdote. Assurez-vous que l'interlocuteur voit votre figure facilement et que l'éclairage est bon — cela facilite la lecture sur les lèvres.
- ◆ Faites de longues phrases, qui ont tendance à être plus faciles à comprendre que les courtes. Par exemple, « Pouvez-vous me donner un verre d'eau s'il vous plaît? » est moins difficile que « De l'eau, s'il vous plaît ». Le choix des mots est également important; essayez d'éviter les mots qui peuvent prêter à confusion.

CENTRE DE JOUR HENRI BRADET

Adresse postale : Centre Henri Bradet
6465, avenue Chester
Montréal (Québec) H4V 2Z8
Télécopieur : 483-4596

Personne-ressource : Laura Waugh
Téléphone : 483-1380, poste 2004

Coordonnatrice du centre de jour : Mona Beck
Téléphone : 483-1380, poste 2003

Comment s'y rendre :

Transports en commun : Prenez le métro jusqu'à **Villa Maria**. De là, prenez l'autobus 103 jusqu'à l'arrêt avant l'intersection de la Côte-St-Luc.

Stationnement sur place : Il y a un stationnement gratuit au centre mais il arrive souvent qu'il n'y ait pas de place. Il y a beaucoup d'endroits où l'on peut stationner gratuitement sur Chester ou les rues avoisinantes.

Salle des ordinateurs

Les ordinateurs sont installés dans la principale salle d'activités du centre de jour.

Signature du registre :

Votre participation au projet *Connexions* comme bénévole fait de vous un membre de l'équipe des bénévoles de l'Hôpital Julius Richardson. Cela est à votre avantage car le nombre d'heures que vous travaillez comme bénévole sera enregistré et vous serez protégé(e) par une assurance, etc. Veuillez vous inscrire au registre chaque fois que vous venez au centre et suivre les recommandations émises par la coordonnatrice des bénévoles de l'hôpital, **Karen Kennedy (tél. : 483-1380, poste 2501)**.