


# ACCÈS À INTERNET POUR LES AÎNÉS EN PERTE DE MOBILITÉ: *l'expérience de Connexions*



Fiona Clark et Silvia M. Straka  
*Centre McGill d'études sur le vieillissement*

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  
Développement Canada  Développement des  
ressources humaines Canada 

## Remerciements

Ce projet a été réalisé grâce au soutien financier du **Bureau des technologies d'apprentissage (BTA)**, de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Un grand merci aussi à l'**Université McGill** qui a offert gratuitement le service Internet.

**De nombreuses personnes ont participé activement au projet *Connexions* et y ont apporté une importante contribution :**

Des professionnels dévoués ont permis que leurs clients profitent de cette occasion et ont offert les ressources nécessaires et leur soutien enthousiaste :

*Andrea Lozoff, Simona Booth, Jenny Biernet, Sylvia Zagury, Doreen Friedman, Enza Stabile, Barbara Sederoff, Colette Corbeil, Mona Beck, Laura Waugh, Kathy Alexander, Chi Yen Lim, Elizabeth Mourelatos.*

Des professeurs ont partagé leurs connaissances et leur expérience avec intérêt et bonne humeur, et encouragé les participants à atteindre leurs objectifs :

*Charles Schulman, Audrey Noel, Michael Lenczner, Taylor Lloyd, Tammy Halpern.*

Des bénévoles ont apporté une contribution très précieuse en donnant si généreusement de leur temps et en étant des mentors bien informés, amicaux et patients :

*Carol Bolf, Zobeida Bonilla-Edwards, Matthew Briggs, Charlie Chen, Lauren Cracower, GERALYNE Dionne, Rodney Dixon, Bella Gaertner, Sari Greenberg, Abdul Hamid, Carlos Henriques, James Hu, Aamna Javed, Chuante Lee, Maria Linaris, David Mac Donald, Jo Mathews, Heather Murray, Zelda Naimer, Marie Pigeon, Laurent Prince, Larry Qwong, Lorna Roel, Adrienne Samberg, Paula Scopel, Nola Scott, Elizabeth Shearon, Melanie Sisley, Diana Wati.*

Le dévouement et l'expertise des conseillers pour ce projet et du personnel du *Centre McGill d'études sur le vieillissement* ont permis que ce projet se réalise et atteigne ses objectifs :

*Daphne Nahmiash, Isaac Tannenbaum, Christiane Noiseux, Sydney Duder, Martha Stewart, Mark Yaffe, Iryna Dulka, Elizabeth Lowenger, Paul Barber, Judes Poirier, Serge Gauthier, Lyne Jean, Christina Kyriakou.*

McGill Centre for Studies in Aging  
6825 Lasalle Blvd.  
Verdun, QC  
H4H 1R3

March 2000

## Centre McGill d'études sur le vieillissement

### Accès à Internet pour les aînés en perte de mobilité : l'expérience de *Connexions*

#### RÉSUMÉ

Qu'ils demeurent à la maison ou dans une résidence pour personnes âgées, les aînés en perte de mobilité risquent bien souvent de se retrouver isolés. En leur donnant accès aux ordinateurs et à Internet, on peut aider à les rapprocher de la société, à rehausser leur estime de soi et à diminuer leur isolement social. De plus, un programme d'ordinateurs favorise la santé mentale en donnant l'occasion d'acquérir des connaissances et des compétences nouvelles.

Un projet appelé *Connexions* a permis à un groupe d'aînés en perte de mobilité de plusieurs établissements montréalais d'utiliser des ordinateurs et Internet. Mis sur pied et coordonné par le Centre McGill d'études sur le vieillissement, ce projet a été subventionné par le Bureau des technologies d'apprentissage du Canada (DRHC). Les ordinateurs ont été installés et mis à la disposition des participants selon un horaire régulier dans cinq centres de la région de Montréal, soit deux résidences et trois centres de jour. Les aînés qui fréquentent les centres de jour souffrent de maladies chroniques et sont limités dans leur autonomie. Quatre-vingt-quatre aînés, dont l'âge moyen était de 86 ans, ont participé à une étude connexe afin de déterminer leur degré d'intérêt et les bienfaits qu'ils ont retiré du projet.

Le programme a débuté avec neuf heures d'enseignement données par un professeur qualifié. Les participants ont reçu un manuel d'utilisation et ils ont ensuite été encadrés par des bénévoles. De la cohorte initiale, 81 % des participants ont terminé les neuf semaines du cours, et après six mois, 53 % avaient l'intention de poursuivre des activités à l'ordinateur. Les caractéristiques des participants étaient très diverses, mais aucun facteur unique ne permettait de prévoir lesquels allaient poursuivre. L'activité la plus populaire à l'ordinateur a été l'envoi de courriel pour communiquer avec des parents et des amis éloignés. Après six mois d'utilisation des ordinateurs, de nombreux participants interrogés se sont dits heureux d'avoir acquis de nouvelles connaissances et compétences et ont particulièrement apprécié l'intégration sociale que cette expérience leur a apportée.

Ce rapport du projet *Connexions* commence par présenter les raisons pour offrir un programme d'ordinateurs aux aînés en perte de mobilité. Il dresse ensuite un compte rendu détaillé de l'expérience vécue dans le projet *Connexions*, en insistant particulièrement sur la mise en œuvre afin d'aider d'autres personnes qui envisageraient d'offrir leur propre programme dans un contexte semblable. Selon les établissements montréalais qui ont participé, la grande popularité du programme d'ordinateurs auprès de leurs clients en fait un atout important, même si sa mise en œuvre nécessite une grande disponibilité de ressources.

# Accès à Internet pour les aînés en perte de mobilité : le projet *Connexions*

## TABLE DES MATIÈRES

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b>                                       | <b>1</b>  |
| Pourquoi offrir un programme d'ordinateurs?               | 1         |
| Qu'apprendront les participants?                          | 1         |
| Quels bénéfices en retireront-ils?                        | 2         |
| Quel est l'objectif de ce rapport?                        | 3         |
| <b>1. LE PROJET CONNEXIONS</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>2. LES PARTICIPANTS</b>                                | <b>3</b>  |
| 2.1 Sélection des participants                            | 3         |
| 2.2 Caractéristiques des participants                     | 4         |
| <b>3. ENSEIGNEMENT ET APPRENTISSAGE</b>                   | <b>5</b>  |
| 3.1 Le programme d'enseignement                           | 5         |
| 3.2 Les obstacles à l'apprentissage                       | 6         |
| 3.3 Persévérance                                          | 6         |
| <b>4. RESSOURCES MATÉRIELLES</b>                          | <b>7</b>  |
| 4.1 Emplacement                                           | 7         |
| 4.2 Matériel informatique                                 | 8         |
| 4.3 Service Internet                                      | 9         |
| 4.4 Logiciels                                             | 10        |
| 4.5 Adaptations spéciales                                 | 10        |
| <b>5. RESSOURCES HUMAINES</b>                             | <b>11</b> |
| 5.1 Engagement du personnel                               | 11        |
| 5.2 Bénévoles                                             | 13        |
| <b>6. COÛTS DIRECTS</b>                                   | <b>14</b> |
| <b>7. SOMMAIRE ET RECOMMANDATIONS</b>                     | <b>15</b> |
| <b>Annexe 1.</b> Nombre de participants par centre        | 17        |
| Raisons d'abandon du programme                            | 17        |
| <b>Annexe 2.</b> Caractéristiques des participants        | 18        |
| <b>Annexe 3.</b> Plan de cours                            | 19        |
| <b>Annexe 4.</b> Adaptations de logiciels                 | 20        |
| <b>Annexe 5.</b> Sources de renseignements additionnelles | 21        |

# **Accès à Internet pour les aînés en perte de mobilité : le projet *Connexions***

## **INTRODUCTION**

### **Pourquoi offrir un programme d'ordinateurs?**

Qu'ils demeurent à la maison ou dans une résidence pour personnes âgées, les aînés en perte de mobilité risquent bien souvent de se retrouver isolés. En leur donnant accès aux ordinateurs et à Internet, on peut aider à les rapprocher de la société, à rehausser leur estime de soi et à diminuer leur isolement social. De plus, un programme d'ordinateurs favorise la santé mentale en donnant l'occasion d'acquérir des connaissances et des compétences nouvelles.

Bien qu'un certain nombre de personnes âgées aient déjà utilisé un ordinateur, le monde des ordinateurs et Internet demeurent un mystère pour la plupart d'entre elles. Pourtant, les aînés sont confrontés tous les jours à cette réalité, soit sous la forme d'adresses (www) de sites Web dans les médias, soit sous la forme de nouveaux termes à la mode comme courriel. C'est pourquoi ils apprécient la chance d'apprendre en quoi consiste Internet et ont hâte de pouvoir communiquer par courrier électronique. Les résidences pour personnes âgées et les centres de jour constateront que c'est un ajout très populaire à leur programme d'activités.

### **Qu'apprendront les participants?**

Dans un programme appelé *Connexions*, qui a été mis sur pied à Montréal, les participants se sont familiarisés avec diverses activités à l'ordinateur. Ils se sont initiés au traitement de texte, ont navigué sur Internet et échangé des courriels, chacun à sa façon, selon ses habiletés et ses intérêts personnels.

Le courriel a été l'activité la plus populaire. Les participants ont écrit à des amis et à des proches (petits-enfants, enfants, neveux et nièces...) dont certains étaient tout près à Montréal alors que d'autres habitaient aussi loin qu'en Inde ou au Danemark. Dans bien des cas, ce nouveau mode de communication leur a permis d'établir un contact avec un être cher. Et il y avait toujours cette joie à démontrer qu'ils avaient apprivoisé l'ordinateur et à recevoir des félicitations de leurs correspondants étonnés. Pour un grand nombre, l'activité prioritaire des séances d'ordinateurs consistait à vérifier s'ils avaient reçu des messages.

Mis à part l'envoi de courriels, l'activité la plus populaire sur Internet était de lire l'actualité. La page d'accueil présentait un site de nouvelles canadiennes ([www.canoe.com](http://www.canoe.com)). Les participants aimaient bien lire la une, habituellement plus à jour que celle du journal du matin. Un grand nombre avaient immigré il y a plusieurs années et prenaient plaisir à lire le journal de leur pays natal. Les sites qui traitaient de questions de santé ou qui apportaient de l'information concernant un proche figuraient parmi les autres sites populaires. Certains vérifiaient les cours de la bourse tandis que d'autres faisaient du cybershopping. L'envoi de cartes de souhait électroniques était aussi populaire.

Certains participants ont utilisé WORD pour écrire leurs souvenirs : souvenirs de leur arrivée au Canada, de vacances spéciales ou d'autres histoires qui pouvaient être intéressantes pour leur famille. D'autres se sont amusés à dactylographier de la poésie, des histoires humoristiques ou des citations. Quelques-uns ont entrepris des projets pour le centre de jour comme

dactylographier des chansons, des articles pour le bulletin d'information ou encore des recettes pour les cours de cuisine. Enfin, d'autres ont écrit des lettres qu'ils ont imprimées et expédiées par la poste ordinaire.

Certains participants adoraient les jeux. Le jeu *Solitaire*, qui avait été présenté pour l'apprentissage de la souris, est devenu très populaire. La *Roue de fortune* et le *bridge* figuraient aussi parmi les choix populaires.

### **Quels bienfaits en retireront-ils?**

L'usage de l'ordinateur n'est pas seulement une expérience d'apprentissage ou une occasion d'acquérir de nouvelles informations et de garder l'esprit alerte, mais il ouvre aussi des horizons sur le monde extérieur et permet aux personnes de rester en contact. Lorsqu'on les a interrogés, les participants de *Connexions* ont nommé des bienfaits qui peuvent être classés en six catégories. Il y a eu de nombreux commentaires favorables mais nous nous limiterons à un seul exemple pour chacun.

- 1. Le sentiment d'intégration sociale** que la compréhension des ordinateurs apporte et le fait de ne plus se sentir stupide et dépassé.  
*« Je crois que je me sens un petit peu moins dépassé. Je ne connaissais même pas le vocabulaire. Ça ne me fait rien de vieillir, mais je n'aime pas me sentir si déconnecté de la réalité. »*
- 2. Un renforcement du réseau social** grâce à l'échange de courriels et à une communication facilitée.  
*« Mes petits-enfants parlent d'ordinateurs et mon petit-fils travaille en informatique – et je ne connaissais rien à ce sujet. Maintenant, je peux leur parler d'ordinateurs. Nous échangeons beaucoup de courriels et je trouve cela très agréable. »*
- 3. Une sentiment de maîtrise et une estime de soi accrue** à savoir qu'on est capable d'utiliser l'ordinateur.  
*« Je désirais maîtriser quelque chose et ils m'ont dit que je ne serais pas capable. Je n'ai jamais utilisé une machine à écrire ou un ordinateur de ma vie. Je n'ai pas beaucoup de scolarité. Mes enfants ne m'en croyaient pas capable. Je leur ai prouvé qu'ils avaient tort et je n'ai pas fini! »*
- 4. Stimulation mentale et défi**, la satisfaction de maintenir son esprit actif et de résoudre des problèmes.  
*« Oh! que c'est stimulant! C'est très bien. Sinon on peut devenir fossilisé et on n'apprend rien de nouveau. »*
- 5. Le comblement d'un vide** en remplaçant des anciennes activités par des intérêts nouveaux.  
*« Cela m'a beaucoup aidé. C'est très ennuyant de rester seul. Lorsque je me sens déprimé, je m'assois à l'ordinateur. Je joue au jeu de patience, au bridge, au poker. »*
- 6. La joie d'apprendre** et d'acquérir de nouvelles connaissances.  
*« Tout a été très intéressant et amusant. J'ai pu avoir accès au catalogue de l'Université McGill. »*

## **Quel est l'objectif de ce rapport?**

Les activités à l'ordinateur des participants de *Connexions* et les bienfaits qu'ils ont mentionnés démontrent à quel point un programme semblable peut être valable pour les personnes âgées en perte de mobilité. Le rapport qui suit a été rédigé à l'intention de ceux qui songeraient à mettre en œuvre leur propre programme d'ordinateurs dans un contexte semblable. Tout en apportant de l'information sur les participants et sur la mise en application du programme, nous désirons faire part de notre expérience sur les différents aspects de ce projet.

## **1. LE PROJET CONNEXIONS**

Le projet *Connexions* a donné aux aînés à autonomie restreinte l'occasion d'utiliser les ordinateurs et Internet. Tous fréquentaient un centre de jour ou habitaient une résidence. Des ordinateurs installés à chaque centre ont été mis à la disposition des participants selon un horaire régulier. Le programme a été offert à cinq endroits à Montréal, soit :

- la résidence Griffith McConnell
- le centre de jour Henri Bradet du Centre hospitalier Richardson
- le centre de jour du Centre d'accueil Juif
- Place Kensington, et
- le centre de jour St. Margaret.

Tous ces établissements sont anglophones et la majorité des clients sont de langue anglaise.

Un volet important du projet consistait en une étude de recherche ayant les objectifs suivants :

- Examiner la faisabilité d'offrir les ressources humaines et techniques nécessaires
- Tracer un profil des participants
- Déterminer dans quelle mesure et dans quel but les participants utilisent l'ordinateur
- Examiner les bienfaits psychosociaux qu'en retirent les participants

Le projet a été élaboré par le Groupe de travail en éducation du Centre McGill d'études sur le vieillissement. La principale source de financement a consisté en une subvention du Bureau des technologies d'apprentissage (DRHC) du gouvernement fédéral tandis que le Centre McGill d'études sur le vieillissement a fourni les équipements et les ressources techniques.

## **2. LES PARTICIPANTS**

### **2.1 Sélection des participants**

Lorsque le programme d'ordinateurs a été présenté, on a organisé une rencontre d'information dans chacun des centres. Dans les deux résidences, il y avait des installations pour les personnes qui ont besoin de soins infirmiers, et des aménagements pour celles qui sont relativement autonomes. On avait fait une bonne publicité sur le programme au préalable, particulièrement auprès des résidents autonomes, soit de vive voix, soit par des affiches et des bulletins d'information, de sorte que ceux qui étaient intéressés ont assisté à la rencontre d'information.

Dans les centres de jour, les clients sont regroupés selon leurs habiletés cognitives et ceux qui se situaient au niveau fonctionnel le plus élevé (cote > 20 au mini-examen de l'état mental) avaient été informés de l'activité. Dans deux des centres, tous les clients intéressés ont assisté tandis que dans le troisième, la coordonnatrice a invité ceux qui, à son avis, possédaient un niveau cognitif suffisamment élevé et une bonne mémoire.

Le degré d'intérêt démontré variait d'un centre à l'autre (voir l'Annexe 1 pour le détail du nombre de participants). La plupart de ceux qui étaient présents à la rencontre ont décidé de participer. Ceux qui ont décidé de ne pas participer ont invoqué, pour la plupart, certains problèmes de santé tels qu'une vue faible, un déficit auditif ou de l'ostéoporose. D'autres ne se sentaient pas capables parce qu'ils étaient déprimés ou inquiets de leur mémoire à court terme ou tout simplement parce qu'ils craignaient d'être trop vieux pour apprendre.

## **2.1 Caractéristiques des participants**

Au total, 84 personnes ont participé : 31 % étaient des hommes et 69 %, des femmes, d'âge variant entre 68 et 98 ans, l'âge moyen étant de 86 ans. Un peu plus de la moitié seulement étaient nés au Canada, reflétant le caractère multiculturel de l'extrémité ouest de la communauté urbaine de Montréal. Pour ajouter à cette diversité, les participants déployaient une grande variété d'expériences de travail et d'éducation (voir l'Annexe 2).

Les deux tiers des participants environ vivaient en résidence. Ceux-ci étaient en général plus âgés que les clients des centres de jour, soit 87 ans en moyenne comparativement à 82 ans. Les clients des centres de jour habitaient à la maison, seuls dans presque la moitié des cas. Les personnes qui fréquentent les centres de jour sont d'une autonomie limitée, en raison de maladies chroniques multiples comme les maladies cardio-vasculaires, l'arthrite ou la maladie de Parkinson. À la suite d'une analyse des données sur les caractéristiques personnelles, on a pu établir une seule différence significative entre les sous-groupes : les personnes qui vivaient en résidence jouissaient d'une meilleure santé physique que celles qui habitaient à la maison. L'indice de santé SF12 a servi à évaluer la santé physique. En ce qui concerne la santé mentale, il n'y avait aucune différence significative.

## **3. ENSEIGNEMENT ET APPRENTISSAGE**

### **3.1 Le programme d'enseignement**

Chaque participant a reçu neuf heures d'enseignement dispensées par un professeur qualifié. L'horaire prévoyait deux participants à la fois, un à chacun des deux ordinateurs, à un moment fixe à chaque semaine, pendant une heure. La majorité des participants n'avaient aucune expérience antérieure avec les ordinateurs, bien que certains avaient un ordinateur à la maison ou avaient assisté à un atelier sur les ordinateurs. À l'exception de deux personnes qui étaient à un niveau plus avancé, on leur a enseigné les notions de base de WORD, d'Internet et du courrier électronique. Un plan de cours (Annexe 3) a été remis aux professeurs.

Les professeurs ont pu donner à tous les participants la possibilité d'utiliser les trois principales applications : écrire avec WORD, visiter des sites Web et envoyer des courriels, mais les sujets



précis qui ont été enseignés ont varié selon les participants. Dans la plupart des cas, ils n'ont pas vu tout ce qui était dans le plan de cours, surtout à cause du temps limité. Comme les participants n'avaient pas la chance de s'exercer entre les cours, il était important d'allouer du temps à chaque semaine pour réviser et s'entraîner aux fonctions de base. Après les neuf premières semaines, ils ont poursuivi, avec l'aide d'un bénévole, toujours à la même heure.

Les bénévoles se sont révélés être une partie essentielle du programme d'ordinateurs. Sans eux, les séances régulières n'auraient pas eu lieu. Dans les résidences, quelques participants ont réussi à utiliser l'ordinateur seuls, mais la majorité d'entre eux se fiaient sur les bénévoles pour leur rappeler la marche à suivre, même pour des opérations qu'ils avaient répétées à maintes reprises.

Avec l'aide des bénévoles, les participants ont poursuivi les activités qui leur avaient été présentées par leurs professeurs ainsi que des activités qui les intéressaient personnellement (pour plus de détails, voir l'Introduction). Les bénévoles les aidaient à décider comment ils utiliseraient le temps qui leur était alloué et leur ont fait connaître de nouvelles façons d'utiliser l'ordinateur. Naviguer sur Internet n'a pas été aussi populaire que prévu étant donné le temps d'accès limité (voir la section 4.3).

Pour avoir plus de temps d'accès à Internet, certains participants ont acheté un ordinateur pour l'utiliser à la maison ou dans leur chambre à la résidence. Leurs familles les ont aidés à installer leur système.

Un manuel contenant des instructions détaillées et de nombreuses reproductions d'images-écrans a été préparé et distribué. On encourageait les participants à consulter le manuel entre les cours et près de la moitié (45 %) l'ont fait. Le manuel a beaucoup aidé les bénévoles, car il exposait clairement les méthodes qui avaient été enseignées. Il était toujours disponible comme outil de référence à côté des ordinateurs.

À l'occasion d'une cérémonie à chacun des centres, on a remis un diplôme à tous les participants qui avaient suivi les neuf premiers cours. Les participants ont apprécié cette marque de reconnaissance qui a d'ailleurs contribué à leur sentiment d'accomplissement. On a profité de ces événements pour remercier les professeurs et les bénévoles de leurs efforts.



### 3.2 Les obstacles à l'apprentissage

Les progrès ont été très variables d'une personne à l'autre. Selon les professeurs et les bénévoles, le rappel de la marche à suivre, d'une semaine à l'autre, a semblé être le plus grand obstacle à l'apprentissage. De plus, le rythme très lent de nombreux participants, limitait encore plus ce qu'ils pouvaient accomplir en une heure. Le calendrier d'une heure par semaine sans temps de pratique était dicté par les horaires des résidences et des centres de jour. Par ailleurs, beaucoup de personnes ont manqué des cours parce qu'elles étaient malades et il y a eu des congés et des activités qui ont entraîné des conflits d'horaire. Dans l'une des résidences, on a offert la possibilité de six heures additionnelles d'enseignement réparties sur une période de deux semaines, aux frais des participants, mais ces derniers n'ont pas voulu payer le prix demandé.

La plupart des participants ne sont pas devenus autonomes au cours des six premiers mois. La plupart des personnes voudront probablement toujours avoir quelqu'un à leur disposition pour les aider; c'est pourquoi l'organisation d'une équipe fiable de bénévoles est devenue une grande priorité. Au bout de six mois, 65 % de ceux qui participaient toujours ont avoué avoir encore besoin d'au moins un peu d'aide pour accéder au courriel et en sortir, et 24 % avaient besoin d'aide même pour des opérations aussi simples que de mettre en marche l'ordinateur et le fermer.

Un niveau de connaissance peu élevé de la langue anglaise chez certains participants a été un facteur qui n'avait pas été prévu. Même si toutes les personnes avaient une bonne compréhension de l'anglais parlé et écrit, certaines avaient de la difficulté à l'écrire. Il y avait des anglophones dont la scolarité était limitée ainsi que des immigrants, dont un bon nombre n'avaient pas souvent eu l'occasion d'écrire l'anglais et qui éprouvaient des difficultés pour l'orthographe. Ceci ralentissait beaucoup la saisie de texte, mais les participants ont réussi par contre, à l'aide d'un bénévole et du correcteur d'orthographe, à créer de très bons documents écrits dont ils étaient fiers, un exploit qu'ils n'avaient jamais pu réaliser auparavant.

Certains participants ont apprivoisé l'ordinateur plus rapidement qu'ils ne l'avaient prévu tandis que d'autres demeuraient frustrés de ne pas le maîtriser aussi rapidement qu'ils l'avaient cru possible. Il est devenu évident que l'objectif du programme devrait être de donner aux gens **l'occasion d'utiliser** l'ordinateur plutôt que de leur donner l'impression qu'on leur apprendrait à l'utiliser de façon autonome. Cependant, il est essentiel de laisser les participants frapper toutes les touches et manipuler la souris eux-mêmes. Intervenir et faire les opérations à leur place leur enlève leur sentiment d'accomplissement et leur estime de soi, un point que beaucoup ont fait valoir au moment de l'entrevue.

### 3.3 Persévérance

Des 84 participants qui ont commencé, 68 (81,0 %) ont terminé les neuf semaines de cours. Après six mois, 45 participants (53,6 %) de la cohorte initiale suivaient toujours le programme et comptaient poursuivre de façon régulière. Pour une répartition par centre, voir l'Annexe 1. (À tous les centres, de nouveaux participants, non comptabilisés dans l'étude, se sont joints au programme au cours de la période de six mois.)

Notre étude n'a pas révélé de facteurs spécifiques d'ordre personnel permettant de prédire quel groupe de participants était le plus susceptible d'abandonner. Les participants qui ont abandonné ont donné plusieurs raisons différentes et souvent, plus d'une raison (voir l'Annexe 1). Plusieurs, 31 % de ceux qui ont abandonné et qui ont été interrogés, ont dit qu'une mauvaise santé était en cause. D'autres ont quitté à cause d'une vue faible. Certains n'ont pas aimé les ordinateurs. Cependant, beaucoup ont eu l'impression d'avoir atteint leur but, ayant acquis quelques connaissances au sujet des ordinateurs, et n'avaient pas de raison pratique pour continuer. La plupart de ceux qui ont poursuivi avaient des correspondants à qui ils envoyaient régulièrement des courriels.

Le taux d'abandon a été sensiblement plus élevé à l'une des résidences comparativement à l'autre. L'analyse des données n'a révélé aucune différence significative entre les deux groupes qui aurait pu expliquer cette observation. Cependant, les entrevues ont révélé que les attentes non satisfaites avaient joué un rôle particulièrement important à l'endroit où le taux d'abandon était plus élevé.

#### **4. RESSOURCE MATÉRIELLES**

##### **4.1 Emplacement**

L'emplacement des ordinateurs a été l'une des premiers aspects pratiques dont il a fallu tenir compte lorsque le projet a commencé. Idéalement, le local devrait avoir suffisamment de prises de courant, une ligne téléphonique, un bon éclairage et une ambiance agréable. Aucun des centres n'avait un tel espace disponible, mais chacun a trouvé sa propre solution en aménageant un espace existant.

Le centre de jour du centre d'accueil Juif a opté pour un local que les audiologistes avaient déjà utilisé. Ils ont convenu de réserver le local aux ordinateurs deux jours par semaine. Il s'agit d'une grande pièce tranquille située dans le centre de jour et donc facile d'accès. L'emplacement s'est révélé très satisfaisant.

Les centres de jour Henri Bradet et St. Margaret ont installé les ordinateurs à l'extrémité d'une très grande salle qui servait à d'autres activités de groupe. Bien qu'on y avait l'avantage de ne pas être isolé des autres clients, c'était souvent difficile à cause de la distraction entraînée par le bruit des autres activités : groupes de discussions, exercices au son de la musique ou même spectacle de guitare ou de chansons populaires. Réciproquement, les conversations à l'ordinateur dérangent souvent l'autre groupe, particulièrement quand l'un des participants souffrait d'un déficit auditif. Dans un des centres, on a tenté d'améliorer la situation en installant une cloison, chose qui n'était pas possible à l'autre endroit car le local est situé près d'une entrée.

À la résidence Griffith McConnell, comme il n'y avait pas d'espace disponible dans la salle d'activités, on a aménagé une pièce qui était auparavant une chambre de résident. C'est une pièce de grandeur adéquate, avec de grandes fenêtres offrant beaucoup de lumière ainsi qu'une vue magnifique de la ville. Toutefois, le local est situé au sixième étage, et certains bénévoles et professeurs qui s'y rendaient souvent directement par ascenseur, à partir du hall central, sans rencontrer personne, se plaignaient d'être isolés.

À Place Kensington, on avait installé les ordinateurs dans la salle des arts. C'est une pièce toujours bien éclairée, agréable, où se trouvent exposés une sélection impressionnante de travaux artistiques produits par les résidants. Les cours de dessin ont lieu seulement les jeudis, laissant ainsi le local libre pour les ordinateurs tout le reste de la semaine. Il arrive, à l'occasion, qu'un résidant vienne s'asseoir sans bruit pour peindre pendant une séance d'ordinateurs. La pièce, bien éclairée, est située au rez-de-chaussée, au milieu de toutes les autres activités communautaires mais l'on peut fermer la porte pour éviter d'entendre le bruit distrayant des autres activités. Cet aménagement s'est aussi révélé très satisfaisant.



#### 4.2 Matériel informatique

Lorsqu'on a essayé de trouver du financement pour le projet *Connexions*, on a réalisé qu'il était impossible d'obtenir des fonds pour l'achat d'équipement, de connexions téléphoniques ou de services Internet. L'Université McGill a assuré gratuitement le service Internet (jours de semaine et utilisation de jour seulement), mais les autres coûts ont dû être assumés par le Centre McGill d'études sur le vieillissement et par chacun des centres. On a reçu un don d'ordinateurs de type 486 (8 Mb de mémoire vive [RAM], sans moniteur et sans CD-ROM), mais il aurait fallu leur apporter une mise à niveau importante pour les rendre raisonnablement fonctionnels avec *Windows 95* et Internet. Les coûts de mise à niveau et d'achat de moniteurs étaient inabordables. Le Centre McGill d'études sur le vieillissement a donc opté pour l'achat d'ordinateurs plus modernes, équipés de moniteurs et de lecteurs de CD-ROM qu'ils ont d'ailleurs eus à bon prix du fournisseur car c'était le reste d'un ancien stock.

Les ensembles d'ordinateurs achetés en novembre 1998 pour 750 \$ comportaient les éléments suivants :

- un processeur Pentium<sup>®</sup> 133 équipés de 16 Mb de mémoire RAM et d'un disque dur de 2Gb;
- un moniteur de 15 po munie d'une carte vidéographique (carte VGA)
- un clavier et une souris
- un lecteur de CD-ROM
- une carte de son et des haut-parleurs
- un modem de 56 K

*Windows 95 et Microsoft Office 97 étaient également inclus.*

Chaque centre devait fournir les tables pour les ordinateurs, les rallonges et les imprimantes. Deux centres de jour ont acheté des tables adaptées à des fauteuils roulants, mais dans les autres centres, les tables d'ordinateurs standard se sont révélées adéquates. À chacun des centres, il y avait une imprimante de modèle *HP DeskJet 695* ou un autre modèle comparable, munie d'un commutateur permettant de la partager entre les deux ordinateurs. Dans deux des centres, des événements spéciaux ont permis de faire une levée de fonds pour l'achat d'imprimantes alors que dans les autres, les imprimantes ont été données.

### 4.3 Service Internet

On s'est limité à une seule ligne téléphonique à chacun des centres, afin de minimiser les coûts. On a utilisé une prise et un numéro existant déjà, ou on en a fait installer une nouvelle. Les coûts d'installation et les mensualités pour une deuxième ligne étaient exorbitants (voir la section 6). Cela signifiait donc qu'on pouvait avoir accès à Internet avec un seul ordinateur à la fois. On a songé à relier localement les deux ordinateurs en réseau afin de partager plus efficacement la ligne, mais cela aurait coûté encore plus cher car il aurait fallu se procurer de l'équipement additionnel (un routeur RNIS) sans compter un service Internet RNIS plus coûteux.

L'accès à une seule ligne téléphonique s'est révélé un inconvénient majeur et de nombreux participants se sont plaints de cette situation au cours des entrevues. Ils n'avaient pas autant de temps qu'ils l'auraient souhaité pour le courrier électronique. De plus, avec une seule ligne téléphonique, la possibilité de naviguer sur Internet était limitée : cela prend beaucoup de temps pour rechercher l'information, et encore plus pour la lire. Pour ceux dont la priorité était le courriel, il ne restait habituellement plus de temps pour les recherches sur Internet.

L'Université McGill a offert gratuitement le service Internet, avec l'entente qu'il ne serait utilisé ni les soirs ni les fins de semaine, arrangement qui convenait à la plupart des centres. À Place Kensington, comme il y avait un grand nombre de participants et qu'il était difficile de trouver suffisamment de bénévoles pendant le jour, sur semaine, les responsables ont décidé de se payer un service illimité chez un fournisseur de services Internet. (Au début du projet, avant que le service ne soit offert par McGill, deux des centres de jour ont pu réaliser des économies en se partageant un seul service payé, qu'ils utilisaient des journées différentes : lundi et jeudi pour un centre et mardi et vendredi pour l'autre.)

L'utilisation du service de courriel en ligne *Microsoft Hotmail* a permis à chacun des participants d'avoir sa propre adresse de courriel, ce qui a très bien fonctionné. Les participants ont été rassurés en ce qui a trait à la confidentialité de leur correspondance et le personnel n'a pas eu à gérer les fichiers de correspondance dans l'ordinateur. On avait mis une liste des noms et des mots de passe des utilisateurs de courriel dans un cartable, au cas où il y aurait des oublis. Le plus gros inconvénient rencontré avec *Hotmail* était que les participants devaient rester plus longtemps en ligne, de sorte que la demi-heure allouée à Internet était très insuffisante. Pour tenter de contourner le problème, on a encouragé les gens à écrire d'abord leur message dans *WORD* et à le copier ensuite dans le Presse-papiers, de façon à ce qu'il soit prêt à coller plus tard dans leur courriel une fois qu'ils seraient branchés à Internet.

#### 4.4 Logiciels

À part *Windows 95* et *Microsoft Office* qui étaient inclus au moment de l'achat, on a acheté seulement quelques logiciels additionnels : MacAfee, un logiciel antivirus, et des mises à niveau pour l'année 2000. On a aussi acheté quelques CD populaires (environ 10 \$) : une encyclopédie, ClipArt, des mots croisés et une sélection de jeux. Tous ces logiciels étaient en version anglaise. On a installé *RealPlayer* afin de pouvoir écouter les fichiers radio et audio à partir d'Internet.

Il a fallu que quelqu'un accorde un surplus de temps pour télécharger les logiciels disponibles d'Internet, car avec notre installation, le téléchargement de la plupart des programmes et des mises à jour pouvait prendre de une à plusieurs heures. Avec dix ordinateurs dans le projet, cela a représenté beaucoup de temps et la mise à jour du logiciel antivirus et de *Microsoft Explorer* a constitué un problème.

#### 4.5 Adaptations spéciales

La plupart des participants avaient une acuité visuelle diminuée. On a donc déployé beaucoup d'efforts pour rendre l'écran aussi clair que possible afin d'éviter la fatigue oculaire. Le pointeur, les icônes, les barres d'outils, les menus et les barres de défilement ont été grossis et on a choisi une couleur ordinaire pour le bureau (voir l'Annexe 4 pour le détail des paramètres). On n'a utilisé aucun programme de protection d'écran parce que pour beaucoup, cela créait de la confusion, et on a réduit au minimum le nombre d'icônes sur le bureau. Enfin, on a acheté, de l'Association montréalaise pour les aveugles, une série de grosses lettres pour chacun des claviers (10,50 \$ par série).

Les affichages d'Internet sont très fatigants pour les yeux car ils sont complexes avec leurs barres d'outils, leurs réclames publicitaires, leurs en-têtes et leurs images multiples. Avec *Microsoft Explorer*, il était possible de sélectionner une police plus grosse, ce qui nécessitait par contre plus de défilement et faisait déborder les lignes de texte hors de l'écran dans les messages *Hotmail*. C'est en partie à cause de la clarté des caractères gras et des titres que nous avons choisi *www.canoe.com* comme page d'accueil.

Plusieurs participants avaient des problèmes visuels importants et en fait, un bon nombre se sont retirés parce qu'ils ne voyaient pas assez bien pour continuer. À Place Kensington, deux résidants ont pu essayer un logiciel spécial appelé *Zoom Extra* qui avait été fourni par l'Association montréalaise pour les aveugles. Ce logiciel agrandit tout l'affichage, n'en montrant qu'une partie à la fois; la souris permet de se déplacer d'une partie de l'affichage à une autre. Les utilisateurs l'ont trouvé un peu compliqué et ont préféré écrire dans *WORD* avec une très grosse police. Pour tirer profit de *Zoom Extra*, il aurait fallu donner un entraînement beaucoup plus intensif que cela n'était possible dans le cadre du projet.

Le contrôle de la souris était la première compétence que tous devaient acquérir. Des gens de tout âge peuvent prendre un certain temps à le faire, mais lorsqu'on souffre d'arthrite dans les doigts, il est difficile d'appuyer avec précision sur le bouton droit ou gauche de la souris et encore plus de double-cliquer. On a modifié les propriétés de la souris pour que les programmes s'ouvrent en cliquant seulement une fois plutôt que deux, ce qui a facilité la tâche de tout le monde (voir l'Annexe 4). De plus, comme les participants éprouvaient de la difficulté à contrôler le glissement de la souris, nous avons décidé d'enseigner cette méthode

le moins possible et avons plutôt opté pour des méthodes basées sur les touches du clavier. Une fois ces ajustements faits, tous ont fini par maîtriser la souris pour « pointer et cliquer », à l'exception d'une ou deux personnes dont les mains étaient très atteintes. On avait tenté plus tôt d'enseigner une méthode utilisant des combinaisons de frappes (ex. les combinaisons avec la touche <ALT> pour les menus ), mais on a dû l'abandonner car elle exigeait l'utilisation des deux mains et plus de mémorisation, et les participants ont préféré la souris.

La seule autre adaptation que l'on a dû faire a été pour une participante qui ne pouvait taper avec aucune main. Le professeur a construit un adaptateur relié aux clés de contrôle du curseur que la participante pouvait utiliser avec son poing pour contrôler le pointeur; pour écrire du texte, elle appuyait sur les touches à l'aide de la gomme à effacer d'un crayon. Cela fonctionnait bien, mais la participante a malheureusement dû quitter le programme après seulement quelques semaines, pour des raisons non liées à son handicap.

Compte tenu des difficultés rencontrées par un grand nombre de participants à maîtriser la souris, et de la popularité générale du courriel, il faudrait songer à profiter des développements récents dans le domaine de la télévision interactive à accès Internet (« WebTV ») plutôt qu'utiliser des ordinateurs si le programme était implanté dans de nouveaux centres. Un clavier sans fil (pas de souris nécessaire) et un écran qui présente un affichage sobre constituent certainement un avantage. Par contre, les fonctions disponibles se limitent présentement au courriel et à la recherche sur Internet et la résolution de l'écran n'est pas aussi bonne que celle de l'ordinateur. De plus, les coûts ne sont peut-être pas moins élevés que ceux d'un ordinateur pour l'instant, surtout si l'on doit acheter une imprimante et un écran de télévision.

## **5. RESSOURCES HUMAINES**

### **5.1 Engagement du personnel**

À chacun des centres, un des membres du personnel affecté aux activités s'est chargé de coordonner le programme d'ordinateurs (dans ce document, cette personne sera appelée coordonnateur du centre). Au début, il fallait informer les clients du programme et voir à ce qu'il y ait un endroit et des tables disponibles pour les ordinateurs. Dans le cas du projet *Connexions*, l'achat et l'installation des ordinateurs ont été effectués par la coordonnatrice du projet, mais à l'avenir, c'est le coordonnateur du centre qui serait chargé de ces fonctions ou qui verrait au moins à les organiser.

Au début du programme, le coordonnateur du centre a établi l'horaire des participants tout en le maintenant à jour, s'assurant que chacun ait son tour et que si des clients devaient s'absenter (habituellement pour un rendez-vous médical ou pour cause de maladie), il y en avait d'autres pour les remplacer. Dans les résidences, cette tâche pouvait exiger passablement de temps. Le coordonnateur devait également voir à l'approvisionnement en fournitures telles que le papier pour l'imprimante et les manuels d'ordinateurs.

Il était très avantageux d'avoir un coordonnateur de centre qui s'y connaissait en informatique, capable de comprendre et de traiter tous les problèmes qui survenaient, sans nécessairement tous les régler, mais au moins en mesure de pouvoir juger de l'importance d'un problème et de

le confier à un technicien au besoin. Dans le projet *Connexions*, la plupart de ces problèmes, bien que pas tous, se sont manifestés au moment de l'installation et ils ont été réglés, de façon générale, par la coordonnatrice du projet. Il fallait aussi avoir quelqu'un pour s'occuper de la mise à jour du logiciel antivirus par téléchargement d'Internet.

Dans deux des centres, soit une résidence et un centre de jour, le coordonnateur du centre s'était alloué une des périodes à l'horaire et travaillait avec les participants. Ceci est fortement recommandée puisque le coordonnateur est ainsi plus en mesure de comprendre l'expérience d'apprentissage des participants. Il est également très familier avec le fonctionnement des ordinateurs et d'Internet. Dans les autres centres, l'horaire des coordonnateurs était malheureusement trop chargé pour qu'on puisse y ajouter une séance d'ordinateurs.

Dans plusieurs centres, on a accordé du temps à l'employé qui avait accepté la responsabilité des ordinateurs afin qu'il puisse améliorer ses compétences pour s'occuper du projet. C'était donc pour lui un avantage fort apprécié.

Enfin, le coordonnateur du centre devait trouver du temps pour communiquer avec les professeurs et les bénévoles. On a réalisé qu'il est important d'orienter les nouveaux bénévoles et de demeurer en contact avec eux pour savoir si tout se déroule bien. Ils peuvent éprouver certaines difficultés ou encore avoir des commentaires importants à partager. On doit aussi les informer des jours de relâche dus à un congé ou à une autre activité qui entre en conflit avec l'horaire. Les bénévoles doivent également communiquer avec le personnel et l'aviser s'ils ne peuvent se présenter à la prochaine séance.

En dépit de toutes ces exigences de temps, les coordonnateurs considèrent les programme d'ordinateurs comme une activité très importante à offrir dans leur programme. Les clients se rendent dans les centres de jour de façon plus régulière car ils ne veulent pas manquer leur séance d'ordinateur. Dans les centres de jour et les résidences, les ordinateurs se sont révélés très attrayants pour les nouveaux clients et leur famille.





## 5.2 Bénévoles

L'âge et les intérêts des bénévoles de *Connexions* variaient énormément. Il y avait des étudiants qui étaient disponibles l'été ou entre leurs cours, des nouveaux immigrants qui cherchaient l'occasion de mettre en pratique des compétences reliées au travail et d'autres qui ne travaillaient pas parce qu'ils étaient à la retraite ou gardaient de jeunes enfants. À l'une des résidences, on avait planifié des séances la fin de semaine qui occupaient les bénévoles à plein temps. L'un des bénévoles était un résidant qui avait de l'expérience avec les ordinateurs et qui aidait les autres résidants. Les bénévoles avaient en commun un désir intense de venir en aide aux autres.

La moitié des bénévoles ont dit que leur plus grande satisfaction était de voir le plaisir et l'enthousiasme des participants ainsi que leurs progrès.

Voici ce que l'un d'eux nous a dit :

*« ... de voir cet intérêt spécial dans leurs yeux ou dans leurs sourires, comme s'ils avaient accompli un voyage sur la Lune. »*

La plus grande satisfaction pour beaucoup de bénévoles était d'apprendre à connaître les gens avec qui ils travaillaient.

*« ... la rencontre des participants à chaque semaine, les relations qui s'établissent avec le temps et l'enrichissement personnel à les écouter chacun raconter l'histoire unique de leur vie. »*

L'horaire des bénévoles étant établi de façon régulière comme celui des participants, les bénévoles pouvaient rencontrer habituellement les mêmes personnes à chaque semaine, ce qui a créé des amitiés précieuses pour les uns comme pour les autres.

Nous avons pu recruter des bénévoles merveilleux, engagés, mais il était difficile de trouver suffisamment de personnes capables de s'engager pour une si longue période. Beaucoup de bénévoles cherchaient de l'emploi et n'étaient donc plus disponibles lorsqu'ils trouvaient du travail. Les étudiants cessaient de faire du bénévolat lorsque les cours recommençaient ou que leur horaire de cours changeait. Ceux qui sont restés le plus longtemps étaient ceux qui avaient un horaire flexible, parce qu'ils étaient travailleurs autonomes ou à la retraite. Les personnes qui avaient déjà fait du bénévolat auparavant et qui étaient engagées envers l'établissement sont parmi celles qui ont continué le plus longtemps.

Au début du projet *Connexions*, on a recruté des bénévoles auprès du Centre d'action bénévole de Montréal. Cet organisme s'est révélé être une excellente source de bénévoles. On a ensuite organisé une campagne de recrutement pendant laquelle on a fait parvenir des communiqués aux journaux et des affiches aux collèges, aux universités et aux organismes pour les aînés. On a aussi envoyé des lettres aux coordonnateurs de divers collèges offrant des programmes de Services sociaux appliqués, leur demandant si cette activité pouvait être considérée comme expérience de travail dans les programmes. Aucun organisme n'intégrait le bénévolat comme expérience de travail au sein de leurs programmes, mais les affiches et les communiqués de presse se sont révélés très fructueux pour le recrutement de bénévoles. La plupart des bénévoles utilisaient les transports en commun, ce qui rendait le recrutement plus difficile, particulièrement pour les centres les plus éloignés du métro.

On a élaboré pour chacun des centres un manuel à l'intention des bénévoles que l'on a remis aux nouveaux intervenants. Le manuel décrit nos attentes, offre des conseils sur le comportement à adopter auprès des clients, donne des détails importants concernant le centre, c'est-à-dire où se fait le travail et où on peut joindre le coordonnateur.

La plupart des centres ont un coordonnateur qui s'occupe des bénévoles pour l'établissement. Les bénévoles s'inscrivaient donc officiellement comme bénévoles et signaient pour le nombre d'heures qu'ils avaient travaillées. Ces heures étaient comptabilisées pour la reconnaissance du temps de bénévolat. On leur a également donné une lettre de recommandation après trois mois de service. On les a invités aux événements spéciaux de remise de diplômes aux participants afin de reconnaître publiquement leur contribution et de les remercier.

## 6. COÛTS DIRECTS

Selon l'expérience acquise avec le projet *Connexions*, les coûts directs reliés à l'instauration d'un programme d'ordinateurs sont surtout les coûts de l'équipement et des services de réseau. Les chiffres qui suivent représentent les coûts approximatifs par centre pour une période de douze mois :

|                                       |                 |
|---------------------------------------|-----------------|
| 2 ensembles d'ordinateurs à 750,00 \$ | 1500,00 \$      |
| 2 tables d'ordinateurs à 100,00 \$    | 200,00 \$       |
| Imprimante et commutateur             | 350,00 \$       |
| Installation téléphonique             | 250,00 \$       |
| Service téléphonique                  | 220,00 \$       |
| Services de réseau                    | 200,00 \$       |
| Fournitures : papier, imprimerie      | 50,00 \$        |
| <u>Logiciels, disquettes</u>          | <u>60,00 \$</u> |
| TOTAL                                 | 2830,00 \$      |

Les dépenses encourues pour l'enseignement et les services d'ordinateurs ainsi que les coûts indirects comme le temps du personnel ne sont pas inclus dans les chiffres susmentionnés. Certains centres n'ont pas fait toutes les dépenses énumérées. Dans certains cas, par exemple, la ligne téléphonique existait déjà ou alors l'imprimante avait été offerte gratuitement.

Afin de donner au lecteur une estimation réaliste des coûts qui peuvent vraisemblablement être engagés pour un programme semblable ailleurs, nous avons inclus les coûts de services de réseau même s'ils ont été assumés par McGill pour notre projet. Tel que mentionné plus tôt, l'idéal serait d'avoir les deux ordinateurs en ligne simultanément, ce qui doublerait les coûts des services téléphoniques et d'Internet, soit un montant additionnel de 670,00 \$.

Pour le projet *Connexions*, les professeurs ont été engagés au tarif horaire de 20 \$. Comme les participants, regroupés en paires, passaient neuf heures avec un professeur rémunéré, les coûts s'élevaient donc à 90 \$ par participant. Il serait possible d'envisager que l'enseignement soit entièrement dispensé par des bénévoles. Quelques nouveaux participants se sont ainsi joints au programme *Connexions*, une fois le programme bien démarré (ils ne font pas partie de la cohorte de recherche). Cependant, il serait préférable que les premières séances d'enseignement soient offertes par des personnes qualifiées possédant une bonne compréhension de la clientèle, de leurs objectifs et de leurs attentes.

## 7. SOMMAIRE ET RECOMMANDATIONS

Le projet *Connexions* a permis de démontrer que la possibilité d'avoir accès aux ordinateurs et à Internet dans les résidences pour personnes âgées et les centres de jour représente, pour les aînés, une façon de se maintenir en contact avec le monde extérieur et d'améliorer leurs connaissances. Ceux qui participent développent leur estime de soi grâce à une meilleure connaissance de la nouvelle technologie, se sentent plus « connectés » à la société et sont fiers de leurs accomplissements. Les établissements qui ont participé à ce projet montréalais s'entendent pour dire que même si la mise en œuvre du programme d'ordinateurs implique un engagement à long terme sur le plan des ressources, sa grande popularité auprès des clients en fait un atout important.

Nous émettons les recommandations suivantes à l'intention de ceux qui envisagent de mettre en œuvre un programme d'ordinateurs dans un contexte semblable :

### *Recommandation 1*

Il est important d'établir des attentes réalistes en regard de l'apprentissage des participants, afin qu'ils ne soient pas déçus. On devrait les informer que vu le temps limité qu'ils passeront à l'ordinateur, on ne peut s'attendre à ce qu'ils acquièrent suffisamment de connaissances pour fonctionner de façon entièrement autonome. Il s'agit plutôt de la possibilité d'utiliser l'ordinateur et Internet, d'acquérir des compétences de base et de comprendre ce que cette technologie peut offrir.

### *Recommandation 2*

Simplifier les instructions, en se concentrer sur les procédures et les techniques de base, les répéter souvent et laisser les participants manipuler le plus possible par eux-mêmes. Cette approche leur permet d'acquérir et de retenir les notions élémentaires et leur apporte ainsi une meilleure confiance en soi. Leur apprendre trop d'applications plutôt que de susciter leur intérêt peut entraîner de la confusion et de la frustration.

### *Recommandation 3*

Toute activité devrait se dérouler avec seulement un participant à chacun des ordinateurs, de façon à ce que tous puissent acquérir une expérience pratique et voir adéquatement l'écran. Les bénévoles ne pourront habituellement aider que deux personnes à la fois, parfois même seulement une.

### *Recommandation 4*

Le coordonnateur du programme ou un membre du personnel délégué devrait se réserver du temps afin de participer activement aux activités. Des compétences en informatique seront requises, ou tout au moins la possibilité de communiquer avec une personne qualifiée dans le domaine des ordinateurs.

### *Recommandation 5*

Avant de lancer le programme, on devrait établir un plan de recrutement et de formation continu d'une équipe de bénévoles qui seront prêts à assurer, selon un horaire régulier, un soutien aux participants lors de leurs séances à l'ordinateur.

*Recommandation 6*

Le courriel sera probablement l'activité la plus populaire. Si vous avez deux ordinateurs, et si c'est possible, cela vaudrait la peine malgré les coûts additionnels d'avoir des lignes téléphoniques et des services informatiques en double pour que les participants puissent passer tout le temps alloué sur Internet.

*Recommandation 7*

La plupart des participants trouveront que lire sur l'écran de l'ordinateur fatigue leurs yeux. On devrait ajuster les paramètres de l'ordinateur pour augmenter, lorsque c'est possible, la grosseur des images sur l'écran.

## ANNEXE 1

### NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR CENTRE

| Participants                 | Centre de jour Henri Bradet | Centre de jour du Centre d'accueil Juif | Centre de jour de St. Margaret | Résidence Griffith McConnell | Place Kensington | TOTAL |          |
|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|------------------|-------|----------|
| Population totale par centre | 38                          | 59                                      | 18                             | 84                           | 165              | 165   |          |
| Ont commencé le programme    | 10                          | 9                                       | 13                             | 17                           | 35               | 84    | (100,0%) |
| Ont terminé les 9 semaines   | 9                           | 8                                       | 11                             | 11                           | 29               | 68    | (81,0 %) |
| Continuent après 6 mois      | 7                           | 7                                       | 5                              | 5                            | 23               | 47    | (56,0 %) |
| Ont l'intention de continuer | 7                           | 6                                       | 5                              | 4                            | 23               | 45    | (53,6 %) |

### MOTIFS D'ABANDON DU PROGRAMME

Au moment du post-test qui a été donné après six mois, 68 (80,9 %) des participants ont été interviewés. La plupart des seize autres participants n'étaient pas disponibles pour des raisons de santé, mais trois d'entre eux étaient décédés et il y a eu plusieurs problèmes à établir le calendrier.

Les 29 personnes interrogées qui ne suivaient plus le programme ont donné leurs motifs d'abandon que l'on peut retrouver dans le tableau ci-après (beaucoup de participants ont donné de multiples raisons).

| Motif d'abandon                                                       | N <sup>bre</sup> | % des abandons |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|
| But atteint après les 9 premières semaines / Aucun motif de continuer | 11               | (37,9 %)       |
| Raisons de santé                                                      | 9                | (31,0 %)       |
| Handicap - Vue faible                                                 | 4                | (13,8 %)       |
| Trop difficile : mémoire / ne pouvait pas assez bien apprendre        | 4                | (13,8 %)       |
| N'aimait pas les ordinateurs                                          | 3                | (10,3 %)       |
| Autres                                                                | 11               | (37,9 %)       |

## ANNEXE 2

### CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES DES PARTICIPANTS

| Caractéristique          | N <sup>bre</sup> | %     | Caractéristique                         | N <sup>bre</sup> | %     |
|--------------------------|------------------|-------|-----------------------------------------|------------------|-------|
| <b>Sexe</b>              |                  |       |                                         |                  |       |
| Féminin                  | 58               | 69,0% |                                         |                  |       |
| Masculin                 | 26               | 31,0% |                                         |                  |       |
| <b>Âge</b>               |                  |       | <b>Niveau d'éducation le plus élevé</b> |                  |       |
| 65-69                    | 2                | 2,4%  | École primaire                          | 17               | 20,2% |
| 70-74                    | 3                | 3,6%  | École secondaire                        | 34               | 40,5% |
| 75-79                    | 9                | 10,7% | Collège                                 | 7                | 8,3%  |
| 80-84                    | 20               | 23,8% | Université: Baccalauréat                | 9                | 10,7% |
| 85-89                    | 26               | 3,1%  | Université: Maîtrise                    | 9                | 10,7% |
| 90-94                    | 17               | 20,2% | Université: Ph.D                        | 2                | 2,4%  |
| 95-99                    | 7                | 8,3%  | Diplôme technique                       | 2                | 2,4%  |
|                          |                  |       | Autre                                   | 4                | 4,8%  |
| <b>Langue Maternelle</b> |                  |       | <b>Occupation antérieure</b>            |                  |       |
| Anglais                  | 52               | 61,9% | Cadre                                   | 3                | 3,6%  |
| Français                 | 8                | 9,5%  | Professionnel                           | 17               | 20,2% |
| Yiddish                  | 7                | 8,3%  | Paraprofessionnel                       | 16               | 19,0% |
| Allemand                 | 6                | 7,1%  | Gestionnaire, ventes                    | 12               | 14,3% |
| Autre                    | 9                | 10,7% | Empl. bureau, secrétaire                | 15               | 17,9% |
| Inconnu                  | 2                | 2,4%  | Ouvrier spécialisé                      | 4                | 4,8%  |
|                          |                  |       | Ouvrier non-spécialisé                  | 2                | 2,4%  |
| <b>Pays d'origine</b>    |                  |       | Ménagère                                | 12               | 14,3% |
| Canada                   | 55               | 65,5% | Autre                                   | 2                | 2,4%  |
| Pologne                  | 5                | 6,0%  | Inconnu                                 | 1                | 1,2%  |
| É.-U.                    | 6                | 7,1%  |                                         |                  |       |
| R.-U.                    | 3                | 3,6%  |                                         |                  |       |
| Autre                    | 15               | 17,9% |                                         |                  |       |

## ANNEXE 3

### PLAN DE COURS

- Cours 1** Introduction au matériel informatique  
Objectifs du cours incluant démonstration sur Internet  
Utilisation de la souris – *Solitaire*
- Cours 2** Mise en marche et arrêt  
Le clavier  
Saisie de texte dans *WORD*  
Sortie de *WORD* à partir du menu Fichier
- Cours 3** Édition de texte  
La barre à outils standard : Imprimer, Aperçu avant impression,  
Annuler  
Dossiers et lecteurs  
Ouverture et sauvegarde d'un document
- Cours 4** Révision
- Cours 5** Sélectionner du texte  
Couper, Copier, Coller
- Cours 6** Internet  
Se brancher sur Internet  
Terminologie d'Internet  
Recherche sur le Web  
Boutons et barres de défilement de *Windows*
- Cours 7** Courriel  
Inscription à *Hotmail*  
Envoi d'une lettre avec *Hotmail*
- Cours 8** Démarrage de *Hotmail*  
Lecture du courrier  
Le carnet d'adresses  
Aide - *Hotmail*
- Cours 9** La barre à outils d'Internet  
Favoris, Polices, Historique  
S'abonner à une liste de diffusion électronique

## ANNEXE 4 : RECOMMANDATIONS POUR ADAPTATIONS DE LOGICIELS

### ADAPTATIONS POUR UN AFFICHAGE PLUS CLAIR

#### 1. WINDOWS 95

À partir du menu **Démarrer**, dans **Paramètres, Panneau de configuration**, sélectionner **Affichage** :

Dans le dossier **Paramètres** : régler le pointeur de la **Zone d'affichage** au minimum : Zone du bureau 640 x 480

Cet ajustement donnera aux icônes apparaissant sur le bureau leur grosseur maximale.

Dans le dossier **Apparence**, dans **Items** sélectionnés, modifier les propriétés « par défaut » comme suit : (Ces ajustements rendront les fenêtres, les menus et la barre de défilement plus visibles.)

|                        |           |                             |
|------------------------|-----------|-----------------------------|
| Barre de titres actifs | Taille 22 | Police : 12 pt, Gras        |
| Icône                  | Taille 32 | Police : 10 pt, Gras        |
| Menu                   | Taille 22 | Police : 12 pt, Gras, Arial |
| Barre de défilement    | Taille 22 |                             |
| Items sélectionnés     | Taille 18 | Police : 10 pt, Gras        |

Nous avons observé que l'option **Affichage** des **Propriétés d'Accessibilité** offerte aux personnes handicapées (*Windows 95, Paramètres, Panneau de configuration*) était d'un niveau de contraste inutilement élevé pour la plupart des participants, et réduisait le contenu de l'affichage sur l'écran. Cependant, les personnes qui le désirent peuvent avoir accès à cet affichage à l'aide des touches de changement rapide.

#### 2. WORD

Grossir la barre d'outils en utilisant :

**Affichage, Barre d'outils, Personnaliser, Options**, et sélectionner **Grandes Icônes**

Dans ce projet, nous avons fixé les paramètres pour que *WORD* ne présente, à son démarrage, que deux barres d'outils, **Standard** et **Mise en forme** et pas de règle.

La police par défaut a été agrandie à 14 pt en faisant l'ajustement suivant :

**Format, Police**, sélectionner la **Taille, 14 pt** et cliquer sur le bouton **<Par défaut>** dans la fenêtre.

Les paramètres de *WORD* étaient malheureusement difficiles à maintenir; les barres d'outils restaient généralement agrandies, mais la taille de la police revenait souvent à 10 pt, habituellement parce que les utilisateurs ouvraient et fermaient *WORD* incorrectement. Les paramètres personnalisés des barres d'outils changeaient souvent parce que *WORD* s'ouvre avec les derniers paramètres d'affichage utilisés, et certains participants avaient utilisé d'autres barres d'outils.

#### 3. Grossissement du pointeur

Pour grossir le pointeur, à partir du menu **Démarrer**, dans **Paramètres, Panneau de configuration**, sélectionner **Souris** : dans le fichier **Pointeurs**, changer Windows standard pour **Windows standard (extra large)**.

### ADAPTATION DE LA SOURIS

**Pour cliquer une fois plutôt que deux pour ouvrir les programmes :**

Du menu **Démarrer**, dans **Paramètres, Options Fichier**, sélectionner **Bureau personnalisé**, cliquer ensuite sur le bouton **<Paramètres>**, choisir **Bureau classique Windows** et **Simple cliquer**.



## ANNEXE 5. SOURCES DE RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELLES

Il est possible de télécharger ce rapport ainsi que d'autres documents relatifs au projet à partir du site Web du *Centre McGill d'études sur le vieillissement* à l'adresse suivante : **[www.mcgill.ca/mcsa](http://www.mcgill.ca/mcsa)**. Les documents disponibles sont :

*Connexions* : Manuel du bénévole\*

*Connexions* : Guide d'utilisation de l'ordinateur\*

Accès à Internet pour les aînés en perte de mobilité : l'expérience de *Connexions*\*

*Connexions* : Accès à Internet pour les aînés en perte de mobilité pour améliorer le bien-être psychosocial (*Rapport présenté au BTA, plus axé sur la recherche*).

\* Ces documents sont disponible en français et en anglais.

**On peut faire venir les documents par la poste en s'adressant au Centre McGill d'études sur le vieillissement : tél. : (514) 766-2010, téléc. : (514) 888-4050 ou courriel : [mcmu@musica.mcgill.ca](mailto:mcmu@musica.mcgill.ca).**

Si vous souhaitez parler à l'un des coordonnateurs de centre à propos de son expérience dans le cadre du projet *Connexions*, vous pouvez communiquer avec l'une des personnes suivantes :

Mona Beck, Centre Henri Bradet tél. : (514) 483-1380, poste 2003

Andrea Lozoff, Résidence Griffith McConnell tél. : (514) 482-0590

Si vous souhaitez discuter d'autres aspects du projet, vous pouvez communiquer avec la coordonnatrice du projet, Fiona Clark :  
tél. : (514) 487-5127 ou courriel : [cxfc@musica.mcgill.ca](mailto:cxfc@musica.mcgill.ca).

**Le site Web du BTA : <http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca>**